



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

MODALIDAD A DISTANCIA

TESIS PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

“MANUAL DE CONTROL INTERNO A LA CUENTA POR COBRAR DE LA  
EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA CIA. LTDA. DE LA  
CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA AÑO 2013”

AUTOR:

ESPERANZA DEL CARMEN MINDIOLA SOLÓRZANO

DIRECTOR:

ING. FERNANDO BORJA

QUITO – ECUADOR

2015

## **DECLARACIÓN DEL AUTOR**

Yo, Esperanza del Carmen Mindiola Solórzano con C.I. # 1310944531 certifico ser la autora del presente trabajo con el siguiente tema: **“MANUAL DE CONTROL INTERNO A LA CUENTA POR COBRAR DE LA EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDIA CIA. LTDA. DE LA CIUDAD DE QUITO PROVINCIA DE PICHINCHA AÑO 2013”** el cual lo he realizado mediante investigación de conocimientos dentro de la empresa.

Atentamente,

Esperanza del C. Mindiola Solórzano

C.I. # 1310944531

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que bajo mi dirección la Sra. Esperanza del Carmen Mindiola Solórzano ha desarrollado el presente trabajo de investigación que se ajusta a las normas establecidas por la Universidad Tecnológica Equinoccial, por tal razón autorizo su presentación para seguir con los trámites correspondientes.

Ing. Fernando Borja Borja

**DIRECTOR DE TESIS**

## **DEDICATORIA**

A Dios por llenarme de bendiciones y fuerzas para gozar de los privilegios que nos regala día a día con cada amanecer.

A mi esposo que a lo largo de toda mi carrera ha sido mi apoyo constante e incondicional, a mi hija por ser mi inspiración y fortaleza.

A mis padres por darme su amor y cariño y apoyarme en cada instante, mis hermanos por sus consejos y a mis pocos pero grandes amigos que han sido mi empuje constante.

Esperanza del C. Mindiola Solórzano

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por proveerme de sabiduría para culminar con mi carrera, a mi esposo por estar conmigo fortaleciendo mis conocimientos, mis padres, hermanos y a todos aquellos amigos y familiares que de alguna manera me brindaron su soporte.

Agradezco a mi director por impartirme cada uno de sus conocimientos y con paciencia guiarme para culminar con mi proyecto.

Esperanza del C. Mindiola Solórzano

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|  |     |
|--|-----|
| <b>DECLARACIÓN DEL AUTOR</b> .....                           | i   |
| <b>CERTIFICACIÓN</b> .....                                   | ii  |
| <b>DEDICATORIA</b> .....                                     | iii |
| <b>AGRADECIMIENTO</b> .....                                  | iv  |
| <b>CAPÍTULO I</b> .....                                      | 1   |
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....                                    | 1   |
| 1.1. Problema de investigación .....                         | 1   |
| 1.1.1. Problema a investigar .....                           | 1   |
| 1.1.2. Objeto de estudio teórico .....                       | 1   |
| 1.1.3. Objeto de estudio práctico .....                      | 1   |
| 1.1.4. Planteamiento del problema .....                      | 1   |
| 1.1.4.1. Diagnóstico.....                                    | 1   |
| 1.1.4.2. Pronóstico.....                                     | 2   |
| 1.1.5. Formulación del problema.....                         | 2   |
| 1.1.6. Sistematización del problema.....                     | 2   |
| 1.1.7. Objetivos.....  | 3   |
| 1.1.7.1. Objetivo General.....                               | 3   |
| 1.1.7.2. Objetivos Específicos .....                         | 3   |
| 1.1.8. Justificación .....                                   | 3   |
| 1.2. Marco referencial.....                                  | 4   |
| 1.2.1. Marco teórico .....                                   | 4   |
| 1.2.1.1. Cuentas por Cobrar.....                             | 4   |
| 1.2.1.2. Cuentas Incobrables .....                           | 5   |
| 1.2.1.3. Método para el cálculo de posibles incobrables..... | 5   |
| 1.2.1.4. Método de antigüedad de saldos .....                | 5   |
| 1.2.1.5. Método estadístico.....                             | 6   |
| 1.2.1.6. Control Interno .....                               | 7   |
| 1.2.1.7. Objetivos del control interno.....                  | 7   |
| 1.2.1.8. Estructura del control interno.....                 | 8   |
| 1.2.1.11. Marco Legal .....                                  | 9   |

|                           |   |    |
|---------------------------|---|----|
| 1.2.1.12.                 | Constitución Política del Ecuador 2008 .....  | 9  |
| 1.2.1.13.                 | Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno .....  | 9  |
| 1.2.1.14.                 | Depuración de los ingresos .....  | 9  |
| 1.2.1.15.                 | LEY ORGÁNICA DEROGATORIA A LA LEY DE BURÓS DE<br>INFORMACIÓN CREDITICIA Y REFORMATORIA A LA LEY DEL SISTEMA<br>NACIONAL DEL REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS, A LA LEY ORGÁNICA DE<br>LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO<br>POPULAR Y SOLIDARIO Y A LA LEY DE COMPAÑÍAS..... | 10 |
| 1.2.1.16.                 | Superintendencia de Compañías .....   | 10 |
| <b>CAPÍTULO II</b> .....  |   | 11 |
| <b>MÉTODO</b> .....       |   | 11 |
| 2.1.                      | Metodología General .....   | 11 |
| 2.1.1.                    | Nivel de estudio .....  | 11 |
| 2.1.2.                    | Modalidad de investigación.....   | 11 |
| 2.1.3.                    | Metodología de investigación.....   | 11 |
| 2.1.3.1.                  | Método de análisis.....   | 12 |
| 2.1.3.2.                  | Método Deductivo.....   | 12 |
| 2.1.3.3.                  | Análisis y revisión bibliográfica .....   | 12 |
| 2.1.4.                    | Población y muestra .....   | 12 |
| 2.1.5.                    | Técnicas e instrumentos.....  | 13 |
| 2.1.6.                    | Procesamiento de datos .....  | 13 |
| 2.2.                      | Metodología específica .....  | 14 |
| 2.2.1.                    | Metodología contable .....  | 14 |
| 2.2.2.                    | Metodología financiera.....   | 19 |
| <b>CAPÍTULO III</b> ..... |   | 24 |
| <b>RESULTADOS</b> .....   |   | 24 |
| 3.1.                      | Recolección y tratamiento de datos .....  | 24 |
| 3.1.1.                    | Antecedentes de la empresa.....   | 24 |
| 3.1.2.                    | Filosofía empresarial .....   | 24 |
| 3.1.2.1.                  | Misión.....   | 24 |
| 3.1.2.2.                  | Visión .....  | 25 |
| 3.1.3.                    | Organigrama estructural .....   | 26 |
| 3.1.4.                    | Cuestionario de Control Interno .....   | 27 |
| 3.2.                      | Presentación y análisis de resultados .....   | 33 |
| 3.2.1.                    | Introducción.....   | 33 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| 3.2.2.   | Análisis de los procesos actuales de control interno a las cuentas por cobrar ..... | 33 |
| 3.2.3.   | Objetivos.....  | 39 |
| 3.2.3.1. | Objetivo general.....   | 39 |
| 3.2.3.2. | Objetivo específico .....   | 39 |
| 3.2.3.3. | Alcance .....   | 39 |
| 3.2.4.   | Responsables (Descripción de funciones).....  | 40 |
| 3.2.5.   | Políticas .....   | 46 |
| 3.2.6.   | Control de los procedimientos.....  | 69 |
| 3.2.7.   | Aplicación de los procedimientos.....   | 69 |
| 3.2.8.   | Objetivos de la capacitación .....  | 70 |
|          | <b>CAPÍTULO IV</b> .....  | 71 |
|          | <b>DISCUSIÓN</b> .....  | 71 |
| 4.1.     | CONCLUSIONES.....   | 71 |
| 4.2.     | RECOMENDACIONES .....   | 72 |
|          | Bibliografía.....   | 73 |



# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Problema de investigación**

#### **1.1.1. Problema a investigar**

No existen políticas y procedimientos de control interno adecuados que permitan regular el manejo eficiente de las Cuentas por Cobrar dentro de la empresa.

#### **1.1.2. Objeto de estudio teórico**

El sistema de control interno en las Cuentas por Cobrar.

#### **1.1.3. Objeto de estudio práctico**

Restrepo Comercial Interandina Cía. Ltda. Ubicada en la Ciudad de Quito Provincia de Pichicha en la Av. Eloy Alfaro N32-543 y Shyris dedicada a la importación y comercialización de productos de eso cosmético, terapéutico y óptica. Lleva en el mercado nacional 28 años tratando de brindar a su clientela una excelente atención.

#### **1.1.4. Planteamiento del problema**

##### **1.1.4.1. Diagnóstico**

La empresa tiene un extenso listado de clientes, los mismos que por diversas circunstancias no cumplen con sus obligaciones en los plazos acordados, razón por la cual las cuentas por cobrar tiene un rubro significativo dentro de la compañía, la cual no se le ha dado la importancia necesaria.

Al no contar con adecuado control en las cuentas por cobrar se presentan inconvenientes como el retraso en los cobros, el mismo que impedirá el crecimiento y desarrollo en la empresa por tal motivo se empleara la creación de un Manual de control interno.

#### **1.1.4.2.Pronóstico**

De continuar con los controles que en la actualidad mantiene la empresa no estará aprovechando las oportunidades de mejorar aún más la rentabilidad, ya que esta impide desarrollar una correcta toma de decisiones a los miembros de la organización.

Por este motivo el presente manual permitirá mejorar el sistema de control interno por medio de los adecuados controles que se implementaran con el fin de mantener una buena administración de los recursos humanos y tecnológicos.

#### **1.1.5. Formulación del problema.**

¿De qué manera afecta la no existencia de políticas y procedimientos de control interno en las Cuentas por Cobrar dentro de la compañía?

#### **1.1.6. Sistematización del problema.**

- ¿De qué manera se puede analizar el manejo de las Cuentas por Cobrar en la empresa?
- ¿Existen procesos relacionados con las Cuentas por Cobrar?
- ¿Se cuenta con políticas y procedimientos de control interno a las Cuentas por Cobrar?

## **1.1.7. Objetivos**

### **1.1.7.1. Objetivo General**

Diseñar un manual de control interno a las Cuentas por Cobrar desde el punto de vista de normas y procedimientos de Contabilidad y Auditoría.

### **1.1.7.2. Objetivos Específicos**

- Conocer y analizar el manejo de las Cuentas por Cobrar en la empresa.
- Evaluar los procesos existentes relacionados con Cuentas por Cobrar.
- Diseñar políticas y procedimientos de control interno a las Cuentas por Cobrar.

## **1.1.8. Justificación**

El presente estudio de las cuentas por cobrar en Restrepo Comercial Interandina nos permitirá lograr una mayor eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos propuestos aprovechando al máximo el talento humano y tecnológico de la compañía.

Mediante la creación del manual de control interno en las cuentas por cobrar en la empresa y aplicando normas y procedimientos de contabilidad y auditoría, permitirá que se cuente con procesos que certifiquen la debida aplicación de procedimientos de control en sus registros.

El trabajo final tendrá como resultado la implementación de un manual de control interno con la finalidad de obtener una comprometida concesión de créditos a los clientes de la empresa Restrepo Comercial Interandina.

## **1.2. Marco referencial.**

### **1.2.1. Marco teórico**

#### **1.2.1.1. Cuentas por Cobrar**

Las cuentas y documentos por cobrar forman parte del activo corriente y se generan producto de las operaciones de venta a crédito que realiza la organización.

La administración previa a la concesión de un crédito, califica a sus clientes en cuanto a la solvencia y capacidad de pago, a pesar de ello, siempre existirán casos de personas naturales y jurídicas que no honran sus acreencias, convirtiéndose en incobrables ya que los deudores no cumplen con sus obligaciones. (Galarza, 2012, pág. 61).

Zapata, (2011) afirma que “es una cuenta de activo corriente. Eventualmente parte del crédito concedido podría corresponder al Activo de largo plazo, que se encarga de registrar y controlar los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas que reciben créditos comerciales” (pág. 156)

Bravo (2013) manifiesta que “estas cuentas pertenecen al Activo Corriente y controlan el movimiento de los créditos concedidos por la empresa por la venta de mercaderías o servicios” (pág. 236) Unido a esto, Guajardo & Andrade de Guajardo (2008) sustenta que “las cuentas por cobrar son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una organización, los cuales generan un beneficio en el futuro. Forman parte de la clasificación de activo circulante” (pág. 328). Es de vital importancia dentro de una empresa contar con bases para la toma de decisiones sobre la concesión o extensión de créditos a los clientes.

Restrepo Comercial interandina adquiere cuentas por cobrar de la venta de sus productos de uso cosmético, terapéutico y óptica. Por lo tanto es necesario considerar un adecuado manejo y control sobre los créditos otorgados a sus clientes mediante un buen manejo de control interno que permitirá a la empresa conocer al final del periodo contable el estado real de las cuentas.

### 1.2.1.2.Cuentas Incobrables

Es normal que en una empresa que venda mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican el rubro de gasto por cuentas *incobrables*. En la sección de *gastos generales / gastos de venta del estado de resultados*. El monto de gastos por cuentas incobrables que resulte varía de acuerdo con las políticas generales de crédito de la compañía. (Guajardo & Andrade de Guajardo , 2008, pág. 332)

### 1.2.1.3.Método para el cálculo de posibles incobrables

Pese al cuidado que ponen las empresas al calificar la solvencia económica de sus clientes previa la concesión de un crédito, siempre se darán casos de personas y firmas que no quieren o no pueden honrar sus acreencias; ante esta realidad propia de países como el nuestro, se debe aprovisionar financieramente ciertos montos para cubrir los futuros castigos que se deban hacer a las cuentas de difícil cobro. (Zapata, 2008, pág. 155).

Este cálculo se hace por métodos estadísticos o matemáticos de aproximación; los más usuales, en orden de uso son:

### 1.2.1.4.Método de antigüedad de saldos

A mayor tiempo de vencimiento, mayor será el porcentaje asignado como posible incobrable.

| NOMBRE | SALDO | DÍAS VENCIDOS |       |        |         |         |   | VALOR PROVISIÓN |
|--------|-------|---------------|-------|--------|---------|---------|---|-----------------|
|        |       | 1-30          | 31-90 | 91-180 | 181-360 | +de 360 | % |                 |
| A      |       |               |       |        |         |         |   |                 |
| B      |       |               |       |        |         |         |   |                 |
| C      |       |               |       |        |         |         |   |                 |
| D      |       |               |       |        |         |         |   |                 |

Fuente: Zapata Sánchez, P. (2011). Contabilidad General

### 1.2.1.5.Método estadístico

Se calcula a partir de la serie histórica de los años anteriores, fundamentándose en tendencias como la media, desviaciones típicas, mínimos cuadrados, etc., que arrojaran un resultado aproximado de los posibles incobrables.

| <b>EMPRESA X</b>                        |  |                    |                  |
|---|--|--------------------|------------------|
| <b>CUADRO ESTADISTICO – INCOBRABLES</b> |  |                    |                  |
| <b>AÑO</b>                              | <b>SALDO DE LA CARTERA</b>   | <b>INCOBRABLES</b> | <b>OBSERVAC.</b> |
| 1999                                    |  |                    |                  |
| 2000                                    |  |                    |                  |
| 2001                                    |  |                    |                  |
| 2002                                    |  |                    |                  |
| 2003                                    |  |                    |                  |
| 2004                                    |  |                    |                  |
|   | <b>RECOMENDACIONES</b><br>En el año 200X debe prever la cantidad de \$..... por concepto de posibles incobrables |                    |                  |

**Fuente:** Zapata Sánchez, P. (2011). Contabilidad General

### 1.2.1.6.Método legal

La Ley de Régimen Tributario Interno faculta a constituir una “reserva para créditos incobrables”. Esta provisión permitirá cubrir la eventualidad de incobrabilidad de créditos pendientes de cobro y que se originen del giro normal del negocio.

El porcentaje autorizado para fines tributarios anual es 1% de aquellos créditos concedidos en el ejercicio y que se encuentran pendientes de cobro. La acumulación de esta reserva no podrá exceder el 10% del saldo de cartera.

Se puede efectuar provisiones voluntarias con cargo a los resultados del ejercicio, sin afectar la base imponible del impuesto a la renta, siempre que se ajusten a leyes especiales o se demuestre técnicamente la conveniencia financiera de esta provisión.

| <b>FECHA</b> | <b>DETALLE</b>                   | <b>DEBE</b> | <b>HABER</b> |
|--------------|----------------------------------|-------------|--------------|
|              | - X-                             |             |              |
|              | GASTO CTAS. INCOBRABLES          | XXXX        |              |
|              | PROVISIÓN CTAS. INCOBRABLES      |             | XXXX         |
|              | Ref. Para registrar la provisión |             |              |

**Fuente:** Zapata Sánchez, P. (2011). Contabilidad General

Restrepo Comercial Interandina ha provisionando sus cuentas por cobrar de acuerdo al método legal el cual ha venido siendo un valor considerable para la empresa, un adecuado manejo de control interno permitirá que no exista un valor significativo en las cuentas de provisiones.

#### **1.2.1.6. Control Interno**

(Blanco, 2003) Manifiesta que “el control interno es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto al logro de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”

Un adecuado funcionamiento en las políticas y procedimientos de control interno permitirá que Restrepo Comercial Interandina cumpla con sus metas y objetivos propuestos.

#### **1.2.1.7. Objetivos del control interno**

Moreno (2009) nos indica que “el Control interno no es más que un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de:”

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada organización ante posibles riesgos que lo afecten:
- Garantizar la eficacia la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;

- Velar porque todos las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión institucional;
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y sus registros;
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que pueden afectar el logro de sus objetivos;
- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional. (Moreno, 2009, pág. 46)

#### **1.2.1.8. Estructura del control interno**

Las características de un sistema de control interno satisfactorio deberían incluir:

- Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes.
- Un sistema de autorizaciones que y procedimientos de registro que provea adecuadamente un control razonable sobre activos, pasivos, ingresos y gastos.
- Practicas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización.
- Recurso humano de una calidad adecuada de acuerdo con las responsabilidades.

#### **Clasificación del control interno**

Para Eliana Moreno el control interno se clasifica en: Control interno Administrativo y Control interno contable.

#### **1.2.1.9. Control Interno administrativo:**

Métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.



#### **1.2.1.10. Control interno contable:**

Métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad.

#### **1.2.1.11. Marco Legal**

Restrepo Comercial Interandina es una compañía limitada, para lo cual se ajusta a las Leyes, Reglamentos y Estatutos del Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno, Normas Internacionales de Contabilidad, Normas Internacionales de Información Financiera, Reglamento de facturación, las cuales son las encargadas de regular el giro normal del negocio.

#### **1.2.1.12. Constitución Política del Ecuador 2008**

La empresa Restrepo Comercial Interandina Cía. Ltda. de personería jurídica se encuentra dentro de los parámetros legales en la Constitución Política del Ecuador 2008 la cual en su contenido detalla normas concernientes con las obligaciones, derechos y garantías que adquieren las compañías.

#### **1.2.1.13. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**

##### **NORMAS GENERALES**

**Art. 4 (Ex. 4).- Sujetos Pasivos.-** Son sujetos pasivos del Impuesto a la Renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras domiciliadas o no en el país que obtengan ingresos gravados de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

#### **1.2.1.14. Depuración de los ingresos**

##### **Art. 10 Deducciones**

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.

**1.2.1.15. LEY ORGÁNICA DEROGATORIA A LA LEY DE BURÓS 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**

**Art. ....-** Se crea el Registro de Datos Crediticios, con la finalidad de prestar el servicio de referencias crediticias, basadas en el análisis de historial de cumplimiento de obligaciones.....

**Art. ....-** La Dirección Nacional de Datos Públicos es la única institución que puede recopilar y mantener la información crediticia proveniente de las fuentes de información de acuerdo a las políticas y formas que establezca para cada sector:

- a) La Superintendencia de Bancos y Seguros,
- b) La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y,
- c) La Superintendencia de Compañías.

**1.2.1.16. Superintendencia de Compañías**

**Art. 1.-** Las compañías sujetas a la supervisión y control de la Superintendencia de Compañías que dentro de sus actividades realicen ventas a crédito, con o sin intereses, tendrán la obligación de transferir el 10 de cada mes....

## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODO**

#### **2.1. Metodología General**

##### **2.1.1. Nivel de estudio**

###### **Exploratorio**

Permitió tener un enfoque generalizado de cada uno de los movimientos en las cuentas por cobrar dentro de la empresa.

##### **2.1.2. Modalidad de investigación**

###### **De campo**

Con la investigación de campo realizamos un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección de datos, el cual nos permitirá conocer los problemas más usuales en el manejo de las cuentas por cobrar estableciendo así un control interno adecuado.

###### **Documental**

Mediante la modalidad documental pudimos comprobar verificar registros contables de las cuentas por cobrar, depreciaciones, antigüedad de cartera dentro del periodo investigado.

##### **2.1.3. Metodología de investigación.**

Dentro de la presente investigación se utilizamos una metodología que nos permitió conocer el universo del problema a ser investigado, en base al conocimiento se

identificara las dificultades determinadas que tiene la empresa Restrepo Comercial Interandina en las cuentas por cobrar.

Para lo cual el presente proyecto se apoyara en los siguientes métodos de investigación:

#### **2.1.3.1.Método de análisis**

Se realizó por tipo de cliente y especialidad, para poder determinar la exigibilidad y morosidad de la cartera.

#### **2.1.3.2. Método Deductivo**

Utilizamos este tipo de método, mismo que nos permitió conocer si las actividades del área administrativa son las adecuadas bajo los conocimientos tributarios, normas, principios de auditora y procedimientos contables.

#### **2.1.3.3.Análisis y revisión bibliográfica**

Para apoyar el presente trabajo fue indispensable acudir a libros, páginas de internet, artículos, revistas que tengan relación al tema en estudio y su metodología, el cual nos ha permitido entender diferentes enfoques, técnicas y criterios sobre la realización de un sistema de control interno, lo cual también ha sido el soporte para la realización del marco teórico.

#### **2.1.4. Población y muestra**

La población total es de 27 personas que laboran dentro de la compañía y para el presente estudio se estableció como muestra a las 8 personas directamente involucradas en el proceso.

De acuerdo a la naturaleza del estudio se aplicó un cuestionario de control interno a las personas detalladas a continuación.

- Gerente General
- Gerente de ventas y mercadeo
- Representantes de ventas (3 personas)
- Facturación
- Asistente Contable
- Contador

### **2.1.5. Técnicas e instrumentos**

Los instrumentos que se aplicaron dentro de la investigación y los cuales nos ayudaran a recolectar información son:

- Entrevista
- Observación

#### **Entrevista**

Es un acto de comunicación que se establece entre una o más personas, en el cual se aplica un cuestionario de control interno.

#### **Observación**

Técnica utilizada la utilizaremos de forma directa en Restrepo Comercial Interandina la cual nos dará un enfoque más preciso de la situación actual de la empresa.

### **2.1.6. Procesamiento de datos**

La información obtenida se procesara de la siguiente manera:

Se procederá a realizar un cuestionario de control interno en base al estudio de la situación actual de la empresa, el cual constará de preguntas cerradas en relación a las cuentas por cobrar.

Esto nos permitirá identificar el nivel de confianza y el nivel de riesgo que proyecta la empresa luego de la evaluación de los procedimientos actuales.

## **2.2. Metodología específica**

La metodología empleada, para llevar a cabo los objetivos planteados son:

### **2.2.1. Metodología contable**

El control interno contable comprende los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos, la contabilidad que es llevada en los registros financieros, las políticas establecidas por la empresa, los controles establecidos para cada área de la empresa y los sistemas y registros contables que existan dentro de la misma, de modo que se pueda obtener información verídica, actualizada y confiable.

#### **1. Control interno**

El control interno es de vital importancia que es aplicado por la máxima autoridad de la empresa, proporcionando el cumplimiento de los objetivos empresariales, este se encuentra estructurado por elementos de control interno como el ambiente interno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento (Dirección de Investigación Técnica, Normativa de Desarrollo Administrativo, 2014, pág. 3)

El control interno se encontrará dividido en tres categorías: operaciones, información financiera y cumplimiento, se encuentran interrelacionadas, por lo cual se considera como una conducta en la cual prevalecen las actividades de organización a través de la planeación, ejecución y monitoreo.

El control interno se llevará a cabo por la administración de la empresa, los cuales establecen los objetivos y metas a cumplir, además de establecer los mecanismos de control que debe llevar cada individuo. Así, el cumplimiento de los objetivos, en su gran mayoría influenciados por los factores internos y externos dependen del funcionamiento de la organización.

- **Componentes del control interno**

Los cinco componentes de la estructura de control interno que se tomaran en cuenta dentro del presente estudio, se encuentran fundamentados en el informe del COSO. Estos son herramientas diseñadas con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados por la administración, los cuales son:

### **1. Ambiente de control**

La finalidad de esta herramienta es proporcionar comprensión total entere el personal colaborador de la empresa, además de evidenciar la importancia de la correcta administración y su importancia dentro de la empresa.

### **2. Valoración de riesgos**

Para la valoración de riesgo se ha considerado los siguientes objetivos fundamentados en el informe COSO, con la finalidad de que se pueda evidenciar cuales son los aspectos que necesitan ser mejorados, es por ello que se encuentran representados por categorías:

#### **Objetivos de Operaciones**

Los objetivos operacionales se encuentran relacionados con la misión de la empresa, específicamente dirigidos a aumentar la eficiencia y eficacia de la empresa, es por ello que sirven de fundamentos para que la empresa se comprometa a la utilización de sus recursos propios.

#### **Objetivos de Información Financiera**

La empresa utilizará los objetivos de la información financiera para fundamentar y respaldar todos los documentos respectivos para que no haya malos entendidos. El objetivo de la información financiera netamente depende de registros y existencias presentadas dentro de estos estados y que sirven de fundamento para el estado financiero.

## **Objetivos de cumplimiento**

Se relacionan con el cumplimiento de las políticas y normas establecidas por la empresa, de modo que les permita alcanzar los objetivos planteados. Las leyes o normas establecidas son importantes para la empresa y para que los empleados desenvuelvan correctamente sus funciones.

### **3. Actividades de control**

Las actividades de control son políticas y procedimientos establecidos por la administración de la empresa, además de que toda organización debe tener establecidas dentro de su reglamento interno, de modo que puedan tomar las acciones correctas para el cumplimiento de los objetivos.

### **4. Información y comunicación**

La información es importante dentro de una empresa, debido a que la buena información y verídica le permitirá a la empresa mejorar aspectos negativos y convertirlos en positivos, es por ello que toda empresa requiere de una buena organización y comunicación dentro de la misma de modo que la información financiera de cumplimiento a los objetivos.

La comunicación debe ser efectiva y producirse en un sentido amplio, es decir que sea viable y manejable, permitiendo que el personal colaborador reciba un mensaje lo más claro posibles para evitar conflictos y malos entendidos en relación con las responsabilidades que cada uno debe llevar a cabo, ya sean asuntos de carácter grupal u otros asuntos importantes.

### **5. Monitoreo**

El monitoreo es importante debido que la empresa tiene un control interno adecuado. El monitoreo se lleva a cabo a través de diversas actividades que le permitirán a la empresa evaluar al personal e identificar cual presenta mayor efectividad de monitoreo,



identificando los posibles riesgos arrojados por la evaluación, de modo que puedan ser controladas y no generen problemas a futuro.

- **Métodos de evaluación de control interno**

**Descriptivo o narrativo.**

Este método permite resumir de manera correcta y de manera escrita el control interno a las cuentas por cobrar auditadas de la empresa. Además de que es importante debido a que permite establecer las fortalezas y debilidades evidenciadas a lo largo de la investigación y también señalar que tan efectivas resultan los controles actuales de la empresa.

**Flujogramas.**

Enriquez (2012) sostiene que “el flujograma son las representaciones graficas de los procedimientos empleados en el desarrollo de una investigación, con la finalidad de dar secuencia a un proceso lógico e interactuar las etapas del procedimiento”

Generalmente los flujogramas representan los procesos desarrollados en las diferentes áreas de la empresa, la elaboración de estos describe los siguientes aspectos:

**Describir los documentos que tengan incidencia contable.**

- Señalar los registros de los archivos y los informes contables.
- Evidenciar los documentos respaldados de todas las áreas de la empresa para elaborar los estados financieros.
- Identificar quien lleva a cabo los registros.
- Los flujogramas deben constar con información actualizada y basada en la recolección de información a través del personal colaborador de la empresa de modo que se puedan revisar los manuales existentes.

## **Cuestionarios de Control Interno.**

Los cuestionarios de control interno permiten evaluar el control interno a través de preguntas a los diferentes funcionarios de la empresa.

Es importante considerar los siguientes aspectos dentro de los cuestionarios de control interno:

- Es indispensable que los apliquen al personal de la empresa.
- Es indispensable que las respuestas sean verídicas.
- El cuestionario debe constar de preguntas estratégicas de forma cerrada.
- No utilizar preguntas abiertas pues dificultan el momento de respuesta.

## **Matrices**

El control interno también puede ser evaluado a través de matrices, que contengan los siguientes aspectos:

1. Listado de los controles clave
2. Asignación de una ponderación a cada control
3. En base a los resultados obtenidos en la evaluación de cada control, asignar una calificación.

El método de matrices puede encontrarse respaldado a través de los flujogramas planteados dentro de la investigación o de los cuestionarios establecidos por el área administrativa.

### **2.2.2. Metodología financiera**

Para la metodología financiera se utilizará lo siguiente:

#### **Antigüedad de cartera**

El análisis de la antigüedad de cartera permitió a la empresa tener información detallada de las características de su clientela, además de identificar hacia qué tipo de clientes apuntar; permitiéndole de este modo a la empresa focalizar a sus futuros clientes. Para ello se evaluará la antigüedad de cartera de la siguiente manera:

- **Por Días de Demora**

Se dividió a los clientes conforme los días de demora que tengan, de modo que se logra identificar qué área presenta as problemas.

- **Por Tamaño de Empresa**

Se procedió a identificar el tamaño de las empresas que trabajan con Restrepo Comercial, de modo que se pueda establecer estrategias que le permitan expandirse. Además de establecer la empresa que es mayormente potencial para la misma.

- **Por Antigüedad de la Empresa**

Se analizó cuáles son las empresas que mayor antigüedad tienen trabajando con la empresa Restrepo Comercial, permitiendo de este modo ayudar a las decisiones de crédito.

#### **Provisiones**

Bravo, (2010) nos indica que “las provisiones a las cuentas por cobrar permiten respaldar el capital de la empresa, impidiendo la pérdida de la utilidad de la empresa debido a que estas cuentas se vuelven incobrables o de difícil cobro, por lo cual la empresa respaldando la pérdida total del activo” (Pág. 15)

Es por ello que las provisiones se constatarán como un gasto para la empresa, además estas reducirán las cuentas por cobrar, debido a que el cobro de estas es casi imposible; es por eso que la provisión se registrará en el lado de crédito de la cuenta.

## **Crédito**

Con la finalidad de ganar clientela la empresa ofrece créditos, mismo que tienen condiciones y políticas establecidas para no tener problemas a futuro. Las ventas de los créditos representan un rubro en las cuentas por cobrar, puesto que establecen los cobros en un periodo determinado, es por ello que se establecerá los siguientes puntos para el desarrollo de la investigación:

- **Políticas de crédito**

Se establecen políticas de crédito para ver si los postulantes al mismo son aptos para recibirlo, para ellos se analizarán la información de cada uno de ellos, esto permitirá el manejo exitoso de las cuentas por cobrar.

- **Estándares de crédito**

Los estándares de crédito de la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito.

Al realizar el análisis de los estándares debemos tener en cuenta una serie de variables fundamentales como los gastos de oficina, inversión en cuenta por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa.

- **Gastos de oficina**

Si los estándares de crédito se hacen más flexibles, más crédito se concede. Los estándares de crédito flexibles aumentan los costos de oficina, por el contrario, si los

estándares de crédito son más rigurosos se concede menos crédito y por ende los costos disminuyen.

- **Volumen de ventas**

Conforme los estándares de crédito son más flexibles, el volumen de las ventas se incrementa, es entonces que estos inciden directamente en los costos e ingresos de la empresa y por lo tanto generan utilidad para la misma.

- **Toma de decisiones**

La toma de decisiones permitirá a la empresa determinar la flexibilidad de sus estándares de crédito, para ello deben analizarse cada uno de las utilidades marginales en las cuentas por cobrar. Es por ello que se hará un modelo de los indicios que aplica la empresa para otorgar crédito a sus clientes, para ello también se evaluará a los solicitantes del crédito, a fin de determinar si se encuentran aptos para recibirlo.

- **Estados Financieros**

Se solicita al aspirante del crédito facilitar sus estados financieros para tomar las decisiones correspondientes y medir su capacidad de endeudamiento, además de los estados financieros es auditado para analizar el crédito del solicitante y poder otorgarle el mismo.

- **Verificación bancaria**

La empresa verifica si la información otorgada por el solicitante es verídica y de acuerdo a los estados presentados por la entidad bancaria.

- **Condiciones de crédito**

Las condiciones de crédito permiten que la empresa obtenga más clientes, ya que la misma puede presentar rubros importantes para la rentabilidad de las empresa, sin

embargo si no son bien distribuidas también puede generar resultados negativos para la misma.

- **Nivel óptimo**

La empresa debe determinar cuál es el nivel óptimo de gastos de cobro desde el punto de vista costo-beneficio.

- **Descuentos por pronto pago**

La empresa establece descuentos por pronto pago, de modo que le permite incrementar sus ventas, considerando que la empresa cubre el día y precio que disminuye; sin embargo como las ventas incrementan el resultado es la disminución del costo del producto lo cual genera rentabilidad para la misma.

- **Políticas de cobro**

Las políticas de cobro de la empresa permiten a la misma realizar el respectivo cobro a su vencimiento, permitiendo que las cuentas de difícil cobro disminuyan incrementado así sus utilidades. Sin embargo si la empresa presiona demasiado al cliente para la cancelación del mismo este puede disgustarse y la empresa puede empezar a perder clientela.

Es por ello que la empresa cuida no ser muy brusca al momento de realizar la cobranza si los pagos no son efectuados dentro del periodo acordado.

Además dentro de la metodología financiera se utilizará el método horizontal y vertical.

- **Vertical**

- 1. Porcientos integrales**

La aplicación de los porcientos integrales se enfoca a los estados financieros secundarios, dinámicos, entre otros. La comparación de las cifras entregadas en las cuentas por cobrar debe tener el control adecuado en un periodo de tiempo establecido por la empresa.

- 2. Razones o ratios simples**

Este consiste en comparar dos resultados de diferentes periodos, de modo que se pueda establecer cuál fue el mejor manejado y utilizado para elaborar los estados financieros de las cuentas por cobrar. Esto permitirá al auditor establecer en qué periodo las cuentas por cobrar obtuvieron un mejor resultado.

- **Horizontal**

### **Aumentos y disminuciones**

### **Variaciones**

Consiste en comparar cifras homogéneas de distintos periodos, de modo que se pueda obtener una cifra base y una cifra comparada ya sea positiva, negativa o neutra.

### **Control presupuestal**

El control presupuestal se encuentra específicamente limitado a la operación administrativa y financiera, debido a que dentro de estas se puede recolectar la información para elaborar los estados financieros y contables de la empresa.

Este procedimiento representa las alternativas y los recursos con los que se cuenta dentro de la empresa.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

#### **3.1. Recolección y tratamiento de datos**

##### **3.1.1. Antecedentes de la empresa**

Gracias al esfuerzo y dedicación de sus socios y al empeño y profesionalismo de cada uno de los colaboradores de la empresa, se ha convertido a la fecha en el Distribuidor Exclusivo para el Ecuador de empresas de gran reconocimiento a nivel mundial como lo son: Cooper Visión en la división de Óptica con sus marcas: Avaira, Avaira Torico, Biomedics Torico, Biomédics Evolution y Expressions Colors; y de Allergan Inc., sus producto Botox® y su línea de rellenos faciales de Ácido Hialuronico Juvederm®.

Restrepo Comercial Interandina, tiene presencia de oficinas en Quito, Guayaquil y Cuenca y despachos a nivel nacional, Restrepo Comercial Interandina ha sido reconocido en diversas ocasiones como el distribuidor con mejor servicio en el mercado.

##### **3.1.2. Filosofía empresarial**

###### **3.1.2.1.Misión**

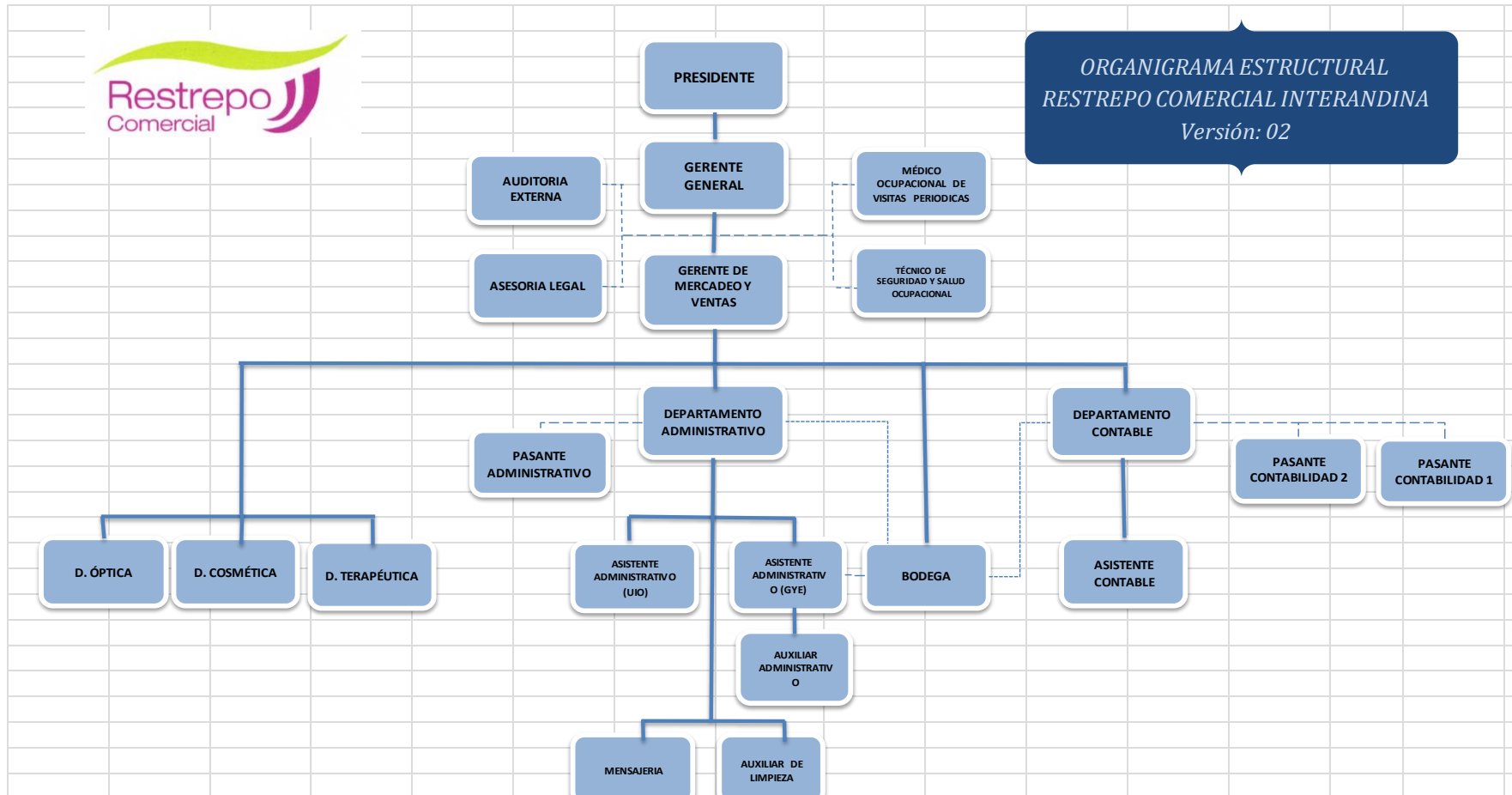
“Generamos bienestar y crecimiento a nuestros clientes, socios y colaboradores a través de la comercialización de productos para la salud y el bienestar físico”.



### **3.1.2.2. Visión**

“Nos mantendremos como una empresa exitosa, con presencia a nivel nacional, participe de una porción del mercado cada vez más grande, destacándonos por nuestro excelente servicio y la calidad de nuestros productos. A su vez seremos reconocidos como un equipo humano sólido, donde se promulguen los valores al interior de nuestra empresa con proyección a nuestros clientes”.

### 3.1.3. Organigrama estructural



Fuente: (Restrepo Comercial Interandina, 2015)

#### **3.1.4. Cuestionario de Control Interno**

Para la recolección y tratamiento de la información fue indispensable la recopilación de información de manera adecuada, de modo que permita el análisis e interpretación de los resultados arrojados por la investigación a través de la aplicación de un cuestionario de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa Restrepo Comercial Interandina.

Dentro de esta se determina el porcentaje de riesgo y el nivel de confianza existente para la elaboración del manual, considerando cada uno de los aspectos propuestos.

A continuación se presenta el resultado obtenido mediante la aplicación de un cuestionario de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa, mismo que son analizados para obtener una conclusión final.

## CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR

| <b>Cuestionario De Control Interno</b> |  |                                |    |   |
|--|--|--------------------------------|----|---|
| <b>EMPRESA:</b>                        |  | Restrepo Comercial Interandina |    |   |
| <b>COMPONENTE:</b>                     |  | Contabilidad                   |    |   |
| <b>ENDEVISTADOR:</b>                   |  | Esperanza Mindiola             |    |   |
| N°                                     | PREGUNTAS  | SI                             | NO | OBSERVACIONES   |
| 1                                      | ¿Se revisa mensualmente que la suma de los registros auxiliares de las cuentas por cobrar a clientes sea igual a la suma de los mayores?                 | X                              |    |   |
| 2                                      | ¿La empresa cuenta con políticas que respalden a los empleados que manejan documentación de respaldo para las cuentas por cobrar?                        |                                | X  |   |
| 3                                      | ¿La empresa cuenta con respaldo de las facturas de las cuentas con cobrar?   | X                              |    |   |
| 4                                      | ¿Se realizan balances periódicos sobre la base de las facturas pendientes a ser cobradas a favor de la entidad?  | X                              |    |   |
| 5                                      | ¿Se pone notas en los estados financieros que identifique cualquier suceso que pase en las cuentas por cobrar en su conjunto?                            |                                | X  |   |
| <b>Con respecto al IVA</b>             |  |                                |    |   |
| 6                                      | ¿La empresa cuenta con mecanismos que le permitan acreditar de manera inmediata el IVA trasladado por los proveedores hacia las respectivas autoridades? |                                | X  | La empresa no cuenta con algún sistema que transfiera automáticamente el IVA, debido a la falta de control interno en las cuentas por cobrar y debido a la falta de organización en las mismas. |

| N°                                   | PREGUNTAS   | SI | NO | OBSERVACIONES |
|--------------------------------------|---|----|----|---------------|
| 7                                    | ¿Se revisa que el IVA acreditado sea establecido en la factura correspondiente?   | X  |    |               |
| 8                                    | ¿Se realiza el descuento del IVA pagado en caso de devoluciones a los proveedores?  | X  |    |               |
| <b>Cuentas por cobrar a clientes</b> |   |    |    |               |
| 9                                    | <p>Para recuperar brevemente las utilidades la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se lleva un control diario de los registros de las facturas que se efectuaron por la venta?</li> <li>• ¿Se tienen establecidas políticas de cobro que permita agilizar el proceso de cobranza?</li> </ul> | X  |    |               |
| 10                                   | ¿El procedimiento para la facturación es el adecuado?   | X  |    |               |
| 11                                   | ¿Se emiten facturas a los clientes una vez que se haya efectuado la compra del producto?  | X  |    |               |
| 12                                   | ¿Se realiza un reporte mensual de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de pago de cada cliente?  |    | X  |               |
| 13                                   | ¿Se actualiza los saldos periódicamente de las cuentas por cobrar a cada cliente?   |    | X  |               |
| 14                                   | ¿Se envía a los clientes los estados de cuenta a fin de que estos identifiquen el cobro realizado?  |    | X  |               |
| 15                                   | ¿Se controla que los vendedores no efectúen labores de cobranza?  | X  |    |               |
| 16                                   | ¿Se vigila que toda factura sea entregada para el cobro al cliente?   | X  |    |               |
| 17                                   | ¿Son adecuadas las políticas para el otorgamiento de créditos?  | X  |    |               |

| N°                                 | PREGUNTAS  | SI | NO | OBSERVACIONES |
|------------------------------------|--|----|----|---------------|
| 18                                 | ¿Son acordes las políticas de cobranza con las condiciones de la empresa?  | X  |    |               |
| 19                                 | Las rebajas, descuentos y devoluciones ¿Se conceden al amparo de solidas políticas por escrito?  |    | X  |               |
| 20                                 | ¿Están respaldadas las notas de crédito extendidas con su documentación y son autorizadas por funcionarios responsables?   | X  |    |               |
| 21                                 | ¿Se lleva un control del archivos de los las facturas originales de ventas, con los respaldos adecuados?   |    | X  |               |
| 22                                 | ¿Han sido autorizadas las cuentas canceladas por incobrables?  |    | X  |               |
| 23                                 | ¿Es adecuado el tratamiento contable que reciben las cuentas por cobrar, provenientes de anticipos recibidos, devoluciones, rebajas y descuentos?  | X  |    |               |
| 24                                 | ¿Son correctos los procedimientos para el cobro de las facturas?   | X  |    |               |
| 25                                 | ¿Todos los documentos que respalden las cuentas por cobrar están pre numerados?  |    | X  |               |
| 26                                 | ¿Se vigila que los encargados de llevar los ingresos al momento de realizar los respectivos registros, no se encuentren involucrados en las siguientes actividades:<br>Manejo de documentos auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, documentos para facturar, devoluciones u otras actividades que intervengan en los registros de diario y mayor? |    | X  |               |
| <b>Con respecto a los deudores</b> |  |    |    |               |
| 27                                 | ¿Se vigila que las cuentas por cobrar alberguen cuentas no derivadas del giro u objeto de la entidad?  |    | X  |               |

| N°                                       | PREGUNTAS  | SI        | NO        | OBSERVACIONES  |
|--|--|-----------|-----------|--|
| 28                                       | ¿Se cuenta con políticas establecidas para otorgar anticipos y préstamos a empleados a cuenta de sueldos?  | X         |           |  |
| 29                                       | ¿Se otorgan préstamos a empleados de la empresa?   |           | X         |  |
| 30                                       | ¿Se revisan constantemente las cuentas de adelantos y préstamos, los sueldos de los empleados y los registros para gastos?   | X         |           |  |
| 31                                       | ¿Los encargados de llevar las listas de los deudores, son diferentes a los que manejan ingresos y registros contables?   | X         |           |  |
| 32                                       | ¿Se realiza un reporte sobre la antigüedad de carteras que denoten el comportamiento de los deudores morosos?  |           | X         |  |
| 33                                       | ¿Se controlan los ingresos físicos o virtuales a través de la cuenta por cobrar? En caso contrario averiguar qué medidas de control existen para efectuarlo.                             |           | X         | No se controlan estos ingresos, sin embargo la medida tomada para conocer estos datos se identifican al momento de presentar los resultados. |
| <b>Estimación de cuentas incobrables</b> |  |           |           |  |
| 34                                       | ¿Se lleva el control adecuado de las cuentas incobrables?  | X         |           |  |
| 35                                       | ¿Se controla que la cancelación de las cuentas incobrables se encuentre autorizada por la gerencia o administración de la empresa hayan sido afectadas por no encontrar solución alguna? | X         |           |  |
| <b>TOTAL</b>                             |  | <b>20</b> | <b>15</b> |  |

**Fuente:** Cuestionario realizado a la empresa Restrepo Comercial Interandina

**Elaborado por:** Esperanza Mindiola

Los resultados de la evaluación de control interno se establecen a través de la siguiente fórmula:

$$CP = \frac{CT}{PT} \times 100 = \%$$

En donde:

**CP:** Calificación Porcentual

**CT:** Calificación total

**PT:** Ponderación total

$$CP = \frac{20}{35} = 0.57$$

$$CP = 0.57 \times 100$$

$$CP = 57\%$$

**Nivel de confianza = 57%**

**Nivel de riesgo = 43%**

### **Interpretación**

De acuerdo con la evaluación de control interno realizada a la empresa se evidencia que se cuenta con un nivel de confianza del 57%, lo cual es positivo; sin embargo el porcentaje de riesgo también es alto por lo cual hay que adoptar diferentes medidas para corregir este aspecto, a fin de que no genere problemas a futuro para las cuentas por cobrar de la empresa. Evidenciando que actualmente el tratamiento dado a las cuentas por cobrar no es el adecuado, lo cual hace énfasis en mejorar este aspecto dentro de la empresa.



Es importante que la empresa realice reportes constantes sobre la antigüedad de cartera que posee, con la finalidad de que ninguna cuenta se convierta en incobrable y no exista mayor conflicto con los deudores morosos. Además de realizar un reporte periódico de las cuentas por cobrar de los clientes, permitiendo a la misma constatar los estados de cuenta de los clientes y si estos cuentan con los respaldos correspondientes, con la finalidad llevar un control y seguimiento a estas cuentas.

### **3.2. Presentación y análisis de resultados**

#### **3.2.1. Introducción**

La elaboración del manual presentado se lo realizó en base al levantamiento de los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar de la empresa Restrepo Comercial Interandina dedicada a la venta de productos estéticos y cosmetológicos, por lo cual a través de la investigación se logró identificar que la empresa no cuenta con un manual de control interno que respalden el adecuado manejo de las cuentas por cobrar.

Es por ello que la presente investigación se ha realizado específicamente a las cuentas por cobrar de la empresa, acogiendo todos los procedimientos para tratar este tipo de cuenta, sin embargo es importante recalcar que existen procedimientos relacionados a las cuentas por cobrar.

Además se incluyen otras herramientas aplicadas como la matriz de riesgo, con la finalidad de evidenciar los resultados que arroje la presente investigación; además de mejorar la presentación de sus estados financieros y otras cuentas para de este modo llegar al cumplimiento de los objetivos.

#### **3.2.2. Análisis de los procesos actuales de control interno a las cuentas por cobrar**

Principalmente para la realización del manual de control interno para las cuentas por cobrar, es indispensable realizar un estudio a los procedimiento llevados a cabo en el manejo a las cuentas por cobrar que actualmente realiza la empresa, con la finalidad de tomar las medidas correctivas adecuadas para las falencias identificadas en el estudio,

para lo cual se ha utilizado una matriz de riesgos que evalué todos estos aspectos, tal y como se muestra a continuación:

### **Explicación de la matriz de riesgo**

La matriz de evaluación de riesgos es una herramienta indispensable para el desarrollo de la presente investigación, pues de esta manera se determinará cuáles son los procesos que no están siendo adecuadamente tratados dentro del control interno actual de la empresa.

Para la elaboración de la matriz se consideraron aspectos de vital importancia, para lo cual se establecen 5 factores a ser evaluados, de modo que se pueda evaluar cada uno de ellos y se realice un análisis en función de los mismos.

**El riesgo inherente de la empresa se ha ponderado de la siguiente forma:**

| <b>FACTORES DE RIESGO</b> |     |
|---------------------------|-----|
| Organización y sistema    | 30% |
| Control interno           | 35% |
| Estudio de riesgo         | 20% |
| Reglamento y normas       | 5%  |
| Materiales                | 10% |

Posteriormente se procede a efectuar la valoración de los riesgo inherentes para cada uno de los procesos a llevarse a cabo, para lo cual la calificación asignada se establece de la siguiente manera: 1= bajo, 2= medio y 3= alto, a los cuales se regirá la escala de riesgo:

| <b>Riesgo inherente</b> |   |                  |
|-------------------------|---|------------------|
| Bajo                    | 1 | 1.00 a 1.40      |
| Medio                   | 2 | 1.50 a 2.00      |
| Alto                    | 3 | A partir de 2.01 |

A cada uno de los factores de riesgo se les va a dar una ponderación y posteriormente se procederá a obtener el resultado, el cual se obtiene multiplicando el porcentaje de riesgo asignada a cada factor por la ponderación dada al riesgo.

Luego se realizará la probabilidad de ocurrencia y la dureza de impacto las cuales se calificarán de la misma manera que las primeras:

| <b>Probabilidad de ocurrencia</b> |   |                  |
|-----------------------------------|---|------------------|
| Bajo                              | 1 | 1.00 a 1.40      |
| Medio                             | 2 | 1.50 a 2.00      |
| Alto                              | 3 | A partir de 2.01 |

| <b>Dureza de impacto</b> |   |                  |
|--------------------------|---|------------------|
| Bajo                     | 1 | 1.00 a 1.40      |
| Medio                    | 2 | 1.50 a 2.00      |
| Alto                     | 3 | A partir de 2.01 |

Para la ponderación de estas se procede a multiplicar el resultado del riesgo inherente por la calificación asignada a la probabilidad de ocurrencia y de igual modo para la dureza de impacto.


Sin embargo para la gestión de calidad la calificación será de la siguiente manera: 3 = débil, 2 = moderada y 1 = alta, esta se determina en relación a la dureza de impacto.

Finalmente se procede a determinar la criticidad del riesgo la cual se clasifica en débil, moderada y alta, establecidas en una escala mostrada a continuación:

| <b>Criticidad de riesgo</b> |                 |
|-----------------------------|-----------------|
| Débil                       | De 1 a 6.99     |
| Moderado                    | De 7.01 a 14.99 |
| Alto                        | Más de 15       |

De modo que una vez obtenidas todas las ponderaciones, procedemos a obtener el resultado final que es la criticidad de riesgo, el cual se obtiene sumando todos los resultados obtenidos de las fases anteriores.

**Tabla 1: Matriz de Riesgos severidad**

|  <b>MATRIZ DE MAPEO DE RIESGOS</b> |  |  | RIESGO INHERENTE       |                 |                   |                     |            | 100 % | Probabilidad de ocurrencia |       |      |      | Dureza de impacto |       |      |      | Calidad de Gestión |          |      | Críticidad del riesgo |
|---|--|--|------------------------|-----------------|-------------------|---------------------|------------|-------|----------------------------|-------|------|------|-------------------|-------|------|------|--------------------|----------|------|-----------------------|
|   |  |  | Factores de riesgo     |                 |                   |                     |            |       | Baja                       | Media | Alto |      | Baja              | Media | Alto |      | Débil              | Moderado | Alto |                       |
|   |  |  | Organización y sistema | Control Interno | Estudio de riesgo | Reglamento y normas | Materiales |       |                            |       |      |      |                   |       |      |      |                    |          |      |                       |
| N°  | PROCEDIMIENTOS                             | IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO  | 30%                    | 35%             | 20 %              | 5%                  | 10 %       | 1     | 2                          | 3     | 1    | 2    | 3                 | 3     | 2    | 1    |                    |          |      |                       |
| 1   | Desembolsos                                | Información incorrecta en la base de datos de cobranza.  | 1                      | 2               | 1                 | 3                   | 1          | 1.45  | 1                          |       |      | 1.45 | 1                 |       |      | 1.45 |                    | 2        |      | 6.35                  |
| 2   | Entrega y liquidación de la cobranza       | Perdida de documentos para realizar el cobro   | 3                      | 2               | 1                 | 2                   | 1          | 2.00  |                            | 2     |      | 4.00 | 1                 |       |      | 4.00 |                    | 2        |      | 12                    |
| 3   | Documentos prestados para otra empresa     | Inexistencia de colaboración por parte de la empresa al momento de facilitar los documentos de cobro | 1                      | 2               | 1                 | 1                   | 3          | 1.55  |                            |       | 3    | 4.65 | 1                 |       |      | 4.65 |                    | 2        |      | 12.85                 |
| 4   | Cobro de abonos a clientes                 | Incumplimiento de pago por parte del cliente   | 2                      | 2               | 1                 | 2                   | 1          | 1.1   | 1                          |       |      | 1.1  | 1                 |       |      | 1.1  | 1                  |          |      | 4.3                   |
| 5   | Cheque no negociables en gestión           | Incumplimiento del cliente al momento de girar el cheque   | 1                      | 2               | 3                 | 1                   | 2          | 1.8   |                            | 2     |      | 3.6  | 1                 |       |      | 3.6  | 1                  |          |      | 10                    |
| 6   | Endosos                                    | Perdida de los cheques endosados   | 2                      | 1               | 2                 | 1                   | 1          | 1.5   |                            | 2     |      | 3.00 | 1                 |       |      | 3.00 |                    | 2        |      | 9.5                   |
| 7   | Cobranza de la antigüedad de cartera       | Negatividad por parte de los clientes al momento de la cobranza                                      | 1                      | 3               | 1                 | 1                   | 1          | 1.7   | 1                          |       |      | 1.7  | 1                 |       |      | 1.7  | 1                  |          |      | 6.1                   |
| 8   | Diferentes rutas de cobranza               | Justificaciones por parte del deudor por no cancelar.  | 1                      | 2               | 1                 | 1                   | 1          | 1.35  |                            | 2     |      | 2.7  | 1                 |       |      | 2.7  |                    | 2        |      | 8.75                  |
| 9   | Liquidación de cesiones                    | Cheques sin fondos   | 1                      | 3               | 2                 | 2                   | 1          | 1.95  | 1                          |       |      | 1.95 | 1                 |       |      | 1.95 | 1                  |          |      | 6.85                  |
| 10  | Delegación de cobranza                     | Incumplimiento por parte de los delegados a las cobranza de los deudores                             | 3                      | 1               | 2                 | 1                   | 2          | 1.9   |                            | 2     |      | 3.8  |                   | 2     |      | 7.6  |                    | 2        |      | 15.3                  |
| 11  | Operación de mora para gestión de cobranza | Incremento en las cuentas de difícil cobro.  | 1                      | 2               | 3                 | 1                   | 1          | 1.75  | 1                          |       |      | 1.75 | 1                 |       |      | 1.75 | 1                  |          |      | 4.68                  |

Elaborado por: Esperanza Mindiola

## **Interpretación de la matriz de riesgo**

Se identifica a través de la matriz de riesgo que la mayoría de riesgos identificados se encuentran en un nivel de riesgo medio, lo cual demuestra que deben ser mejorados para que el riesgo se elimine completamente. Además también se encuentran procedimientos en los cuales el riesgo identificado es bajo, es decir no representa mayor riesgo para la empresa.

Sin embargo dentro de la empresa se evidencia la existencia de un procedimiento con alto riesgo que es la delegación de la cobranza de las cuentas por cobrar, debido a la falta de compromiso de los encargados quienes no cumplen adecuadamente con el procedimientos y delegan a terceros para hacerlo, lo cual representa un gran riesgo debido a la irresponsabilidad de estas personas. Es por ello que en base a este se establecen definición de funciones para el personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar.

## **MANUAL DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA RESTREPO INTERANDINA S.A.**

### **3.2.3. Objetivos**

#### **3.2.3.1. Objetivo general**

Elaborar un manual de control interno hacia las cuentas por cobrar para la empresa Restrepo Comercial Interandina.

#### **3.2.3.2. Objetivo específico**

- Elaborar un manual acorde a las necesidades de la empresa de modo que permitan un manejo adecuado de las cuentas por cobrar.
- Elaborar políticas para cada procedimiento.
- Establecer los procedimientos de control interno en el manejo adecuado de las cuentas por cobrar
- Elaborar flujogramas para cada procedimiento.
- Establecer formatos para el manejo de la documentación y verificación de las cuentas por cobrar.

#### **3.2.3.3. Alcance**

El manual tendrá un alcance delimitado, el cual empieza en la operatividad y el registro de las cuentas por cobrar hasta el instante en que las mismas son liquidadas, es decir que el manual tendrá un alcance general fundamentado en los lineamientos plateados por la empresa.

### 3.2.4. Responsables (Descripción de funciones)

- **Gerente General**

#### **GERENTE GENERAL**

**Descripción del cargo:** Es el encargado de planificar, organizar, dirigir y vigilar el cumplimiento de todas las actividades administrativas, operativas y financieras de cada uno de los departamentos de la empresa a través de cada jefe departamental; para alcanzar los objetivos propuestos de una forma efectiva.

**Formación académica:** Título de Ingeniero en Administración de Empresas o Maestría en Finanzas o Administración de Empresas.

**Experiencia:** De 2 años de experiencia en cargos iguales o similares relacionadas con la administración de una empresa.

#### **Funciones:**

Planifica junto con los jefes departamentales cada una de las actividades para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Selecciona al personal para desarrollar el trabajo.

Es el representante legalmente de la empresa.

Vigila y controla el cumplimiento de las políticas de la empresa.

Aprueba pedidos, solicitudes especiales para toda gestión del negocio.

Organiza capacitaciones para el personal, en las áreas que sean necesarias.

Selecciona al personal para cada puesto de trabajo.

Organiza los cursos de capacitación para el personal.

Ayuda a los empleados con sus inquietudes y necesidades.



- **Gerente de ventas y mercadeo**

## **GERENTE DE VENTAS Y MERCADEO**

**Descripción del cargo:** Es el encargado de llevar el control de área de ventas supervisando los cumplimientos que debe alcanzar la empresa en un determinado periodo que lo designa la Gerencia General.

**Formación académica:** Mercadeo & Ventas, Administrador de Empresas y/o afines.

**Experiencia:** Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.

### **Funciones:**

Realizar las proyecciones de ventas por cada línea de producto.

Establece estrategias de promoción y ventas.

Revisar que los cumplimientos de cada uno de los Representantes de Venta se cumpla.

Establece el precio del bien o servicio.

Buscar nuevas negociaciones en empresas Públicas y Privadas.

Planear estrategias de Mercado para que los productos tengan mejor rotación.

- **Representantes de ventas**

**REPRESENTANTES DE VENTAS:** Son los encargados de promocionar los productos que ofrece la empresa y de igual modo de encargarse de los pedidos y realizar los envíos correspondientes.

**Formación académica:** Marketing y ventas.

**Experiencia:** Experiencia mínima de 2 años.

**Funciones:**

- Ofertar y promocionan los productos.
- Preguntar al área contable si el cliente tiene permiso de despacho.
- Gestionan información sobre los pedidos solicitados.
- Atender y despachar los pedidos de los clientes.

- **Facturación**

**FACTURACIÓN:** Persona encargada de supervisar, coordinar y controlar los procesos de facturación. Habilidad para el manejo de sistemas administrativos. Conocimientos y manejo de Office, especialmente con destrezas en Excel, sistemas contables y financieros. Facilidad de expresión y habilidad para interactuar con las diferentes áreas de la empresa, organizacionales.

**Formación académica:** Bachiller en el área contable.

**Experiencia:** Experiencia mínima de 2 años.

**Funciones:**

- Verificar la facturación.
- Revisar las cuentas por cobrar a clientes para efectuar los cobros de acuerdo a las condiciones y plazos de entrega de cuentas
- Facturar y realizar la revisión mensual de cuentas por cobrar para ser entregadas a los clientes.
- Liderar el proceso atención al cliente.
- Atender las Peticiones, quejas y reclamos de los usuarios de manera amable y eficaz.
- Entregar al mensajero la facturación diaria para su distribución a los clientes.
- Realizar las actividades inherentes a su responsabilidad que les sean encomendadas por la coordinación financiera.
- Proporcionar información de los ingresos cobrados por las ventas realizadas.
- Elaborar reportes mensuales de ingresos y facturas canceladas.

- **Asistente contable**

**ASISTENTE CONTABLE:** Persona encargada de realizar la parte operativa dentro de la empresa llevando un control cronológico de las transacciones realizadas en el ingreso de factura de proveedores y emisión de pagos.

**Formación académica:** Título de Contador y Auditor, Titulo de Contador público.

**Experiencia:** Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.

**Funciones:**

Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos.

Revisa y comparar lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros con las cuentas respectivas.

Archiva documentos contables para uso y control interno.

Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago asignándole el número de comprobante.

Totaliza las cuentas de ingreso y egresos.

Participa en la elaboración de inventarios.

- **Contador**

**CONTADOR:** Es el encargado de llevar la contabilidad de la empresa, y entregar la información que requieran las Gerencias así como los Organismos de control y la misma debe presentar razonabilidad para una buena toma de decisiones.

**Formación académica:** Título de Contador Público.

**Experiencia:** Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.

**Funciones:**

- Revisar las tareas realizadas por el asistente contable.
- Analiza los estados financieros de los clientes para la concesión de créditos.
- Realizar declaraciones del IVA.
- Atender requerimientos de clientes internos y externos.
- Atender requerimientos de los Organismos de Control.
- Realizar los estados financieros de la empresa.

### **3.2.5. Políticas**

Para la implementación del manual se han planteado las siguientes políticas:

- Una vez implementado el manual se evidenciará la aprobación de la gerencia.
- El encargado de la auditoria externa es el responsable de vigilar y controlar el cumplimiento del mismo.
- El manual será revisado por el personal administrativo de la empresa, a fin de evidenciar si es indispensable realizar modificaciones de fondo.
- En caso de que hubiese que modificar el manual de control interno a las cuentas por cobrar, estos será descritos por el gerente de la empresa.
- Todas las actividades descritas en el manual de control interno deben ser cumplidas tal y como se encuentran descritas.

Además se han establecido políticas para cada uno de los procedimientos implementados en el manual:

- Políticas de crédito
- Política de control y seguimiento a los clientes
- Política para la entrega y liquidación de cobranza
- Política de cobro de abonos a clientes
- Política de gestión de cobro por mora
- Política de provisión y baja de cartera.

### **Importancia**

Considerando que el manual es una herramienta de comunicación entre las políticas y estrategias que plantea la empresa es importante recalcar lo siguiente:

- Mantener el enfoque de visión de la empresa.
- Determinar las funciones que cada departamento debe cumplir.
- Establecer una secuencia ordenada y estructurada para cada uno de los procedimientos a desarrollarse.
- Establecer responsabilidades para el personal encargado.

- Aprovechar adecuadamente los recursos humanos que posee la empresa para que de este modo no exista desorganización.

### **Proceso del manual**

Se ha diseñado procedimientos y actividades orientadas a mejorar el control interno en el manejo de las cuentas por cobrar, cada uno de los procedimientos se encuentra especificado y desarrollado con su respectivo Flujograma.

### **Flujograma del manual**

Los flujogramas son las representaciones graficas del proceso que desarrollan los encargados del manejo de las cuentas por cobrar, se han realizado con el fin de facilitar la comprensión del lector.

**POLÍTICA:**

Analizar la capacidad de endeudamiento de cada aspirante al crédito con la finalidad de tener clientes que cumplan con sus pagos en los tiempos establecidos.


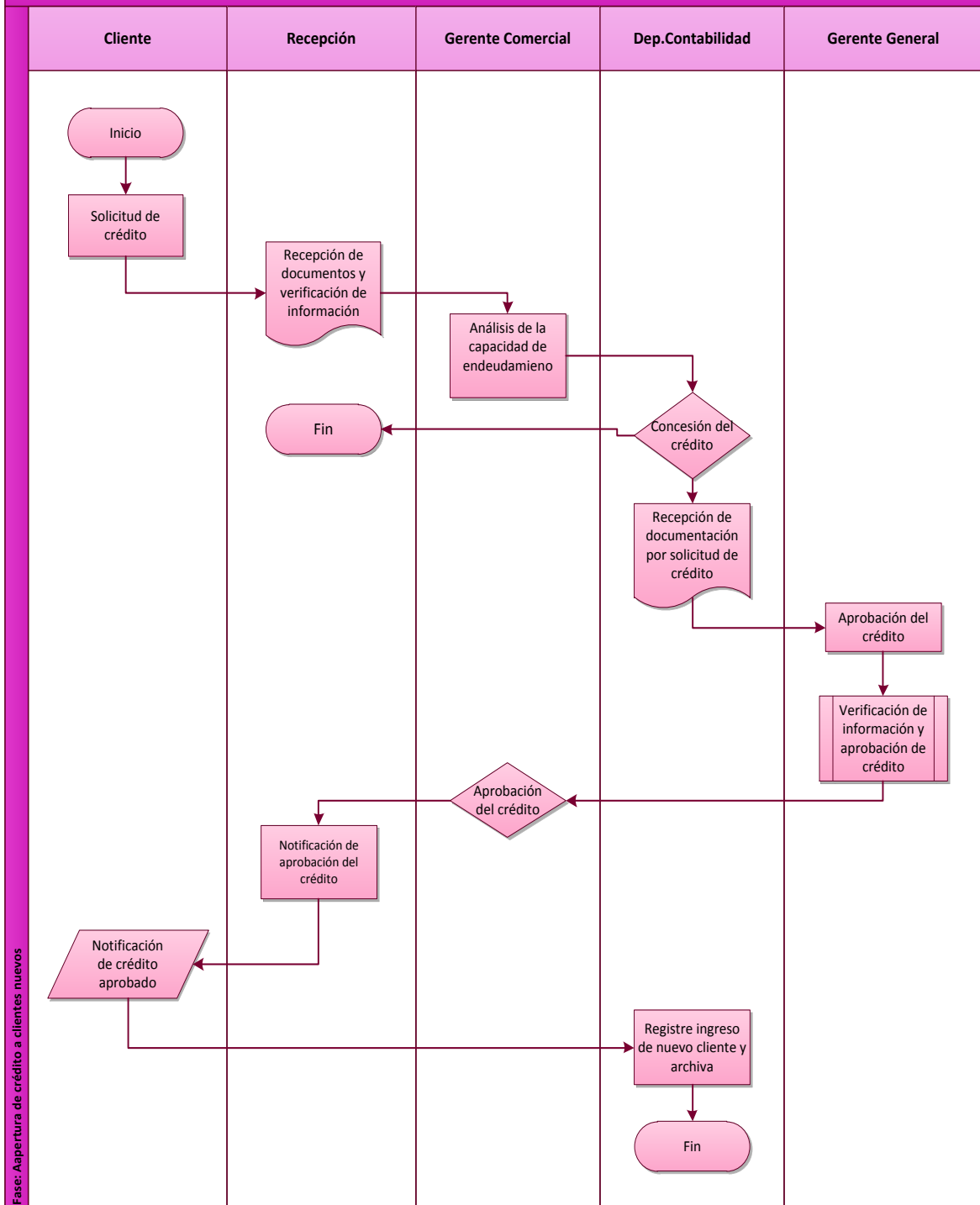
|    |                      | <b>EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA CÍA.<br/>         LTDA. MANUAL DE CONTROL INTERNO A LAS<br/>         CUENTAS POR COBRAR</b>  |     |                      |                |
|---|----------------------|--|-----|----------------------|----------------|
| <b>Departamento:</b> Contable   |                      | <b>Vigencia</b>  |     |                      |                |
| <b>Procedimiento:</b> Apertura de crédito a clientes nuevos   |                      | Día  | Mes | Año                  | Hoja<br>1 de 1 |
| <b>Objetivo:</b> Establecer lineamientos específicos para la entrega créditos a nuevos clientes n la finalidad de salvaguardar el patrimonio de la empresa. |                      |  |     |                      |                |
| <b>Alcance:</b> Área contable y de créditos   |                      |  |     |                      |                |
| N°  | Responsable          | Descripción de la actividad  |     |                      |                |
| 1.  | Cliente              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de crédito.</li> </ul>  |     |                      |                |
| 2.  | Recepción            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de documentos y verificación de información crediticia.</li> </ul>  |     |                      |                |
| 3.  | Gerente comercial    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se envía a gerencia comercial para el respectivo análisis de la capacidad de endeudamiento y verificación de la información del solicitante.</li> </ul>   |     |                      |                |
| 4.  | Dep. de contabilidad | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una vez verificada la información y aprobada se envía al departamento contable para realizar la concesión de crédito, caso contrario se rechaza la solicitud y se envía a recepción.</li> </ul> |     |                      |                |
| 5.  | Gerente General      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El área contable recibe la documentación correspondiente a la solicitud de crédito.</li> </ul>  |     |                      |                |
| 6.  | Gerencia comercial   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepara la documentación para el crédito y se envía a gerencia general para la aprobación del crédito.</li> </ul>   |     |                      |                |
| 7.  | Recepción            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa la documentación, verifica la información y aprueba el crédito.</li> </ul>   |     |                      |                |
| 8.  | Gerencia comercial   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envía a gerencia comercial la aprobación de crédito.</li> </ul>   |     |                      |                |
| 9.  | Cliente              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El gerente comercial da el visto bueno y envía a recepción para notificar al cliente.</li> </ul>  |     |                      |                |
| 10.   | Área contable        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La recepción notifica al cliente la aprobación de crédito área posteriormente ingrese a el área de contabilidad.</li> </ul>   |     |                      |                |
| 11.   | Área contable        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envía los nuevos documentos cliente al área de contabilidad, prepare la nómina y registre el ingreso del nuevo cliente y archiva los documentos.</li> </ul>                                     |     |                      |                |
| <b>ELABORADO POR:</b>   |                      | <b>REVISADO POR:</b>   |     | <b>APROBADO POR:</b> |                |



Diagrama de flujo de la apertura de crédito a clientes nuevos



## Formato 1: Carta de solicitud de crédito



**EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA  
CIA. LTDA.**

Lugar y fecha

Señor:

Gerente de Crédito

Estimado señor:

Al vernos en la necesidad de adquirir los productos que su comercializadora provee, nos vemos en la necesidad de solicitarle un crédito por \$XXXXXX, puesto a que no contamos actualmente con la cantidad indicada.


Es por ello que recurrimos a usted, para que nos permita acceder a un crédito al cual podamos adquirir los productos que comercializa la empresa, sin dudar que cubriremos el interés que nos sea impuesto.

Deseosos de conocer sus noticias, nos suscribimos atentamente,

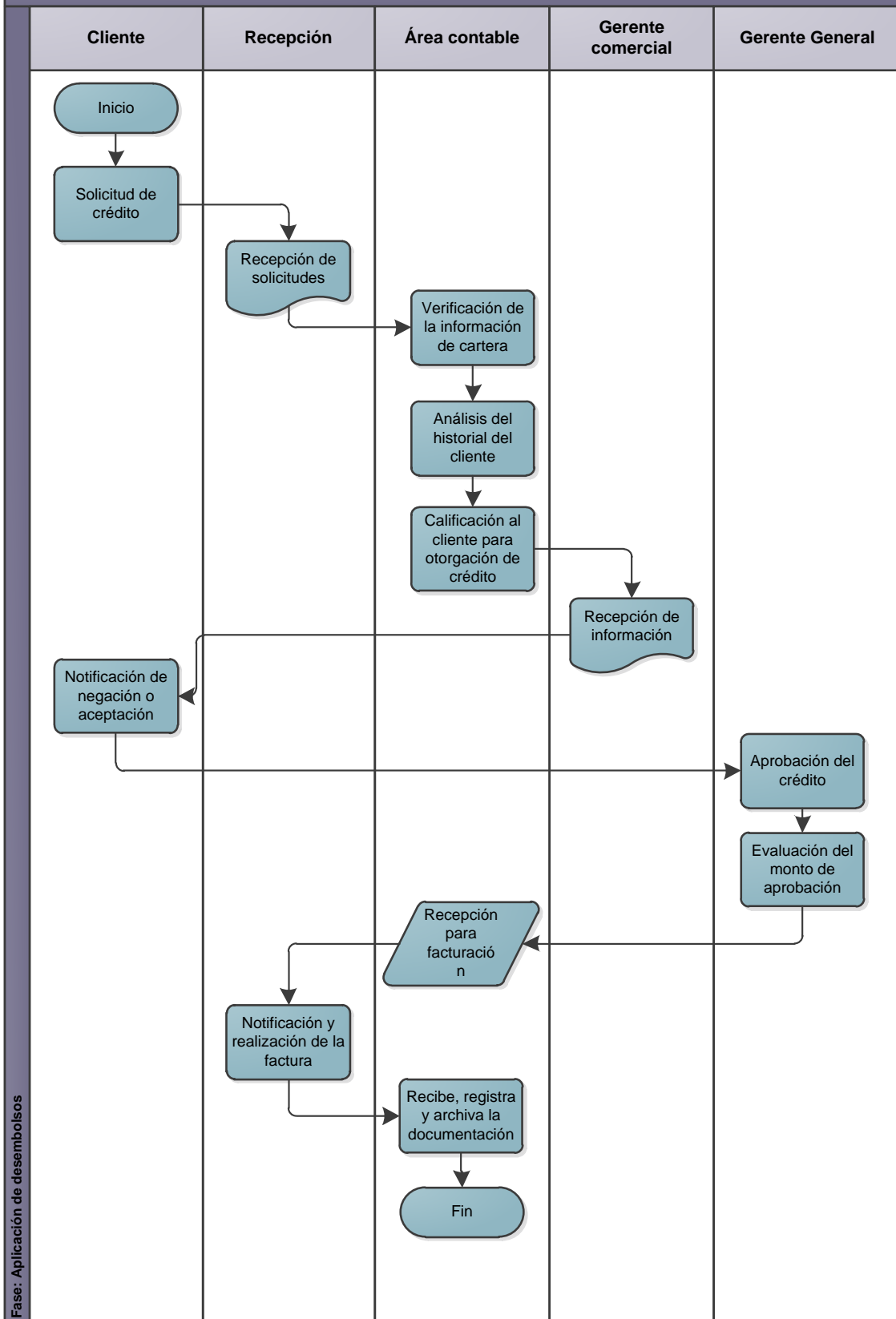
Nombre de la empresa o cliente

## POLÍTICA:

Revisar el comportamiento de pago de cada uno de los que hayan obtenido créditos anteriores y hayan cumplido con dichos pagos en los tiempos establecidos.

|                                     |                          | EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA CÍA.<br>LTDA. MANUAL DE CONTROL INTERNO A LAS<br>CUENTAS POR COBRAR  |     |                      |
|--|--------------------------|---|-----|----------------------|
| <b>Departamento:</b> Contable  |                          | <b>Vigencia</b>   |     |                      |
| <b>Procedimiento:</b> Renovación de créditos para clientes   |                          | Día   | Mes | Año                  |
|  |                          | Hoja<br>1 de 1  |     |                      |
| <b>Objetivo:</b> Determinar el comportamiento de pago de los antiguos clientes para la concesión de un nuevo crédito |                          |   |     |                      |
| <b>Alcance:</b> Área contable y de créditos  |                          |   |     |                      |
| N°   | Responsable              | Descripción de la actividad   |     |                      |
| 1.   | Cliente                  | • Solicitud de crédito.   |     |                      |
| 2.   | Recepción                | • Se envía la solicitud al departamento contable.   |     |                      |
| 3.   | Área contable            | • Recibe la solicitud y verifica la información de cartera.   |     |                      |
| 4.   |                          | • Analiza el historial de pago de las antiguas cuentas del cliente.   |     |                      |
| 5.   |                          | • Emite una calificación para el cliente, misma que se encuentra en A, B y C, los cuales A es el cliente que nunca tuvo problema alguna al momento de su pago. B el que tuvo una o dos moras que no representan riesgo para la empresa y C fue un cliente moroso continuamente. |     |                      |
| 6.   | Gerente comercial        | • Se envía la información a gerencia comercial.   |     |                      |
| 7.   |                          | • Según la información el gerente revisa esta y da el visto bueno o rechaza la solicitud, en caso de rechazarse egresa a recepción y se notifica al cliente la negación del crédito.  |     |                      |
| 8.   | Cliente Gerencia general | • En caso de aprobación pasa a gerencia para su autorización.   |     |                      |
| 9.   |                          | • La gerencia evalúa el monto de aprobación de crédito de acuerdo con la calificación del cliente.  |     |                      |
| 10.  |                          | • Una vez analizada la información autoriza la aprobación del crédito y envía al área contable para su facturación.   |     |                      |
| 11.  | Área contable            | • El área contable envía a recepción para la respectiva notificación al cliente.  |     |                      |
| 12.  | Recepción                | • La recepción notifica al cliente y legaliza la factura con más firmeza.   |     |                      |
| 13.  | Área contable            | • Se envían los respaldos al área de contabilidad para el registro respectivo.  |     |                      |
| 14.  |                          | • El área de contabilidad recibe, registra en la nómina y archiva la documentación.   |     |                      |
| <b>ELABORADO POR:</b>  |                          | <b>REVISADO POR:</b>  |     | <b>APROBADO POR:</b> |

### Diagrama de flujo de la Renovación de créditos para clientes



**Formato 1: Carta de solicitud de crédito clientes antiguos**



**EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA  
CIA. LTDA.**

Lugar y fecha

Señor:

Gerente de Crédito

Estimado señor:

Al vernos en la necesidad de adquirir los productos que su comercializadora provee, nos vemos en la necesidad de solicitarle un crédito por \$XXXXXX, puesto a que no contamos actualmente con la cantidad indicada.

Es por ello que recurrimos a usted, para que nos permita acceder a un crédito al cual podamos adquirir los productos que comercializa la empresa, sin dudar que cubriremos el interés que nos sea impuesto.

Además de que hemos venido trabajando con la empresa alrededor de XXXXX (días, meses o años) por lo cual nos permitimos recurrir una vez de la manera más atenta para solicitarle el crédito.

Deseosos de conocer sus noticias, nos suscribimos atentamente,

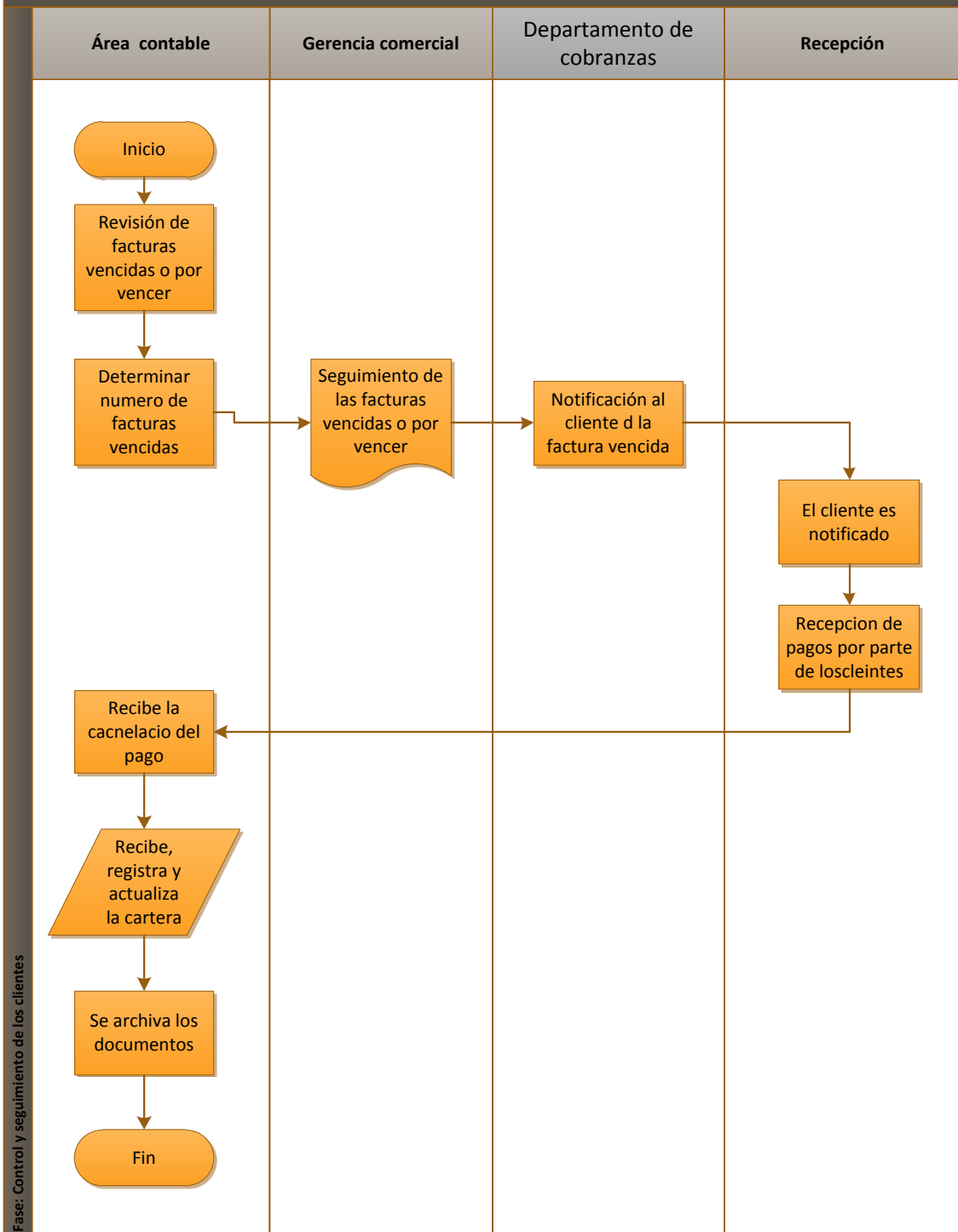
Nombre de la empresa o cliente

## POLÍTICA:


Revisar el comportamiento de pago de cada uno de los clientes con la finalidad de prevenir futuras moras.

|                             |                    | EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA CÍA.<br>LTDA. MANUAL DE CONTROL INTERNO A LAS<br>CUENTAS POR COBRAR  |     |                      |
|--|--------------------|---|-----|----------------------|
| <b>Departamento:</b> Contable  |                    | <b>Vigencia</b>   |     |                      |
| <b>Procedimiento:</b> Control y seguimiento de los clientes  |                    | Día   | Mes | Año                  |
|  |                    | Hoja<br>1 de 1  |     |                      |
| <b>Objetivo:</b> Prevenir moras futuras en la cartera de la empresa a fin de recuperar el capital invertido. |                    |   |     |                      |
| <b>Alcance:</b> Área contable y de créditos  |                    |   |     |                      |
| N°   | Responsable        | Descripción de la actividad   |     |                      |
| 1.   | Área contable      | • Revisión de facturas vencidas y por vencer de los clientes  |     |                      |
| 2.   |                    | • Determinar el número de facturas vencidas en tiempo y en cantidad.  |     |                      |
| 3.   | Gerencia comercial | • Una vez contabilizadas las facturas vencidas y por vencer envía a gerencia comercial quien da seguimiento a estas.                                  |     |                      |
| 4.   |                    | • Analiza las facturas, verifica la información y envía al departamento de cobranzas.   |     |                      |
| 5.   | Recepción          | • Recibe las facturas, verifica la información y se encarga de notificar a los clientes que tienen una factura vencida y determina el tiempo de pago. |     |                      |
| 6.   |                    | • El cliente recibe la notificación y realiza los pagos vencidos.   |     |                      |
| 7.   |                    | • Se reciben los pagos para posteriormente enviar al área de contabilidad.  |     |                      |
| 8.   |                    | • Contabilidad recibe la cancelación del pago.  |     |                      |
| 9.   | Área contable      | • Recibe, registra y actualiza la cartera.  |     |                      |
| 10.  |                    | • Se archiva la documentación.  |     |                      |
| <b>ELABORADO POR:</b>  |                    | <b>REVISADO POR:</b>  |     | <b>APROBADO POR:</b> |

**Diagrama de flujo de Control y seguimiento de los clientes**



### Formato 1: Carta solicitud para la revisión de facturas

|  |  |
|--|--|
|   | <b>EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA<br/>CIA. LTDA.</b> |
| Lugar y fecha  |  |
| Señor:   |  |
| Nombre del cargo   |  |
| Por medio del presente:  |  |
| Yo,....., identificado con numero de cedula....., encargado del área de contabilidad de la empresa, me dirijo a usted a través de la presente para solicitarle de la manera más atenta se revise las facturas vencidas y por vencer de los clientes de la empresa, con la finalidad de dar control y seguimiento a los clientes morosos. |  |
| Esperando se acceda mi petición en la brevedad posible por cumplir con los requisitos que el reglamento de la empresa se establece, me despido de usted.   |  |
| Atentamente  |  |
| Nombre de la persona que solicita  |  |

**Tabla 2:** Asiento contable

| Fecha    | Código | Cuenta                      | Debe       | Haber      |
|----------|--------|-----------------------------|------------|------------|
| dd-mm-aa | 001    | Bancos                      | <b>XXX</b> |            |
|          |        | Cuentas por Cobrar Clientes |            | <b>XXX</b> |

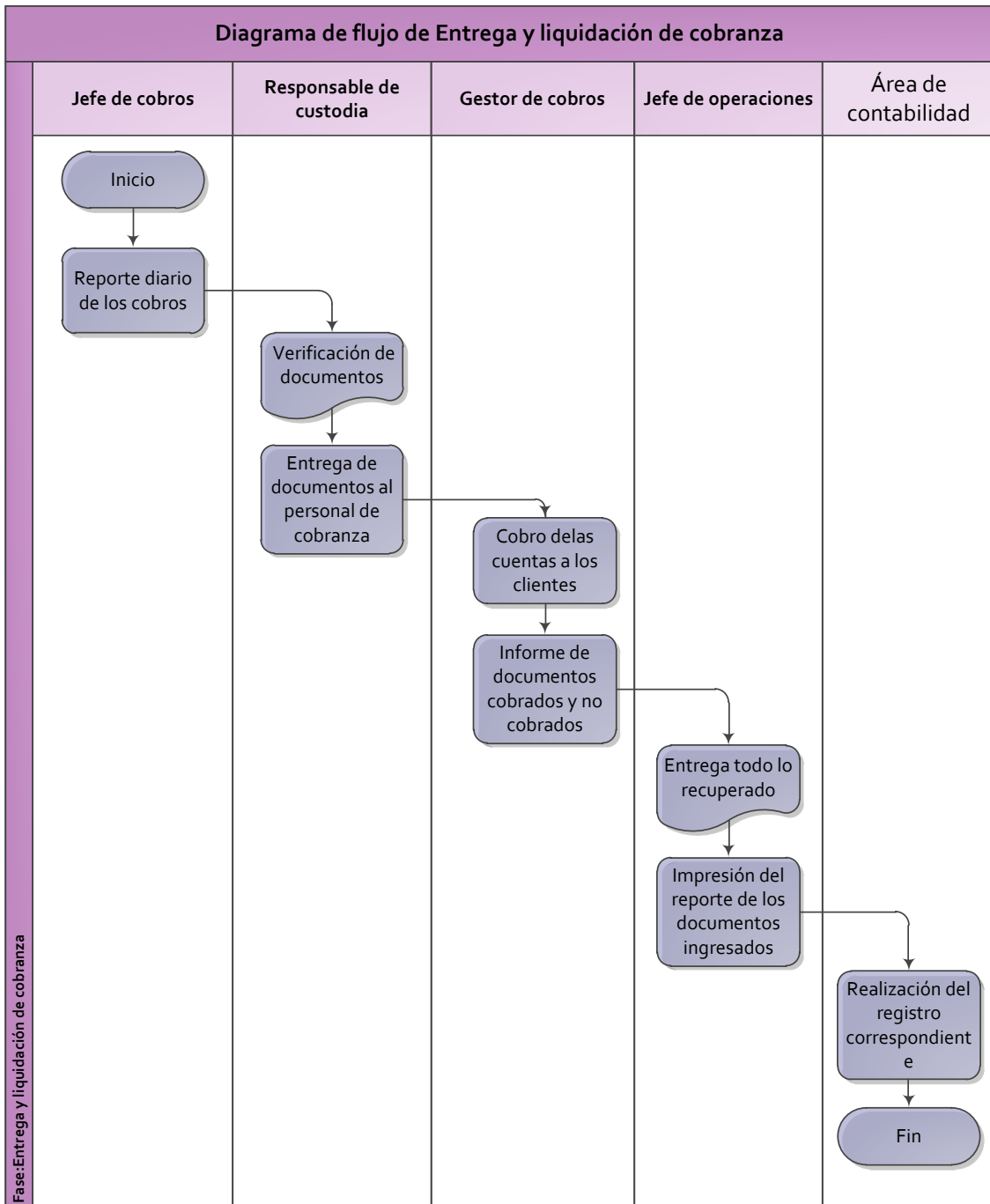
Elaborado por: Esperanza Mindiola



## POLÍTICA:

Revisiones periódicas de factura para el establecimiento de saldos por cobrar y proceder a la respectiva cobranza.

|                       |                         | <b>EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA CÍA.<br/>LTDA. MANUAL DE CONTROL INTERNO A LAS<br/>CUENTAS POR COBRAR</b>   |     |                      |                |
|--|-------------------------|---|-----|----------------------|----------------|
| <b>Departamento:</b> Contable  |                         | <b>Vigencia</b>   |     |                      |                |
| <b>Procedimiento:</b> Entrega y liquidación de cobranza  |                         | Día   | Mes | Año                  | Hoja<br>1 de 1 |
| <b>Objetivo:</b> Brindar las herramientas para salvaguardar los documentos que aún no ha sido cobrado. |                         |   |     |                      |                |
| <b>Alcance:</b> Área contable y de créditos  |                         |   |     |                      |                |
| N°   | Responsable             | Descripción de la actividad   |     |                      |                |
| 1.   | Jefe de cobros          | • Emite el reporte de los cobros realizados en el día.  |     |                      |                |
| 2.   | Jefe de cobros          | • Toma del archivo los documentos y verifica si la cantidad de estos se encuentran constando en la lista.   |     |                      |                |
| 3.   | Responsable de custodia | • Entrega de documentos al personal de cobranza.  |     |                      |                |
| 4.   | Gestor de cobros        | • A través de las vistas se gestiona el cobro de las cuentas a los clientes.  |     |                      |                |
| 5.   | Jefe de operaciones.    | • Una vez llevadas a cabo las visitas se realiza un informe de los documentos no cobrados, cobrados, con la finalidad de otorgarles una nueva fecha de cobro. |     |                      |                |
| 6.   | Jefe de operaciones.    | • Se entrega al gerente de operaciones todo lo recuperado.  |     |                      |                |
| 7.   | Jefe de operaciones.    | • En caso de documentos como cheques o notas de abono deben ser ingresados al sistema de control.   |     |                      |                |
| 8.   | Área contable           | • Se imprime el reporte de todos los documentos ingresados para recuperar la cuenta por cobrar.   |     |                      |                |
| • Se envía al área contable para el registro correspondiente.  |                         |   |     |                      |                |
| <b>ELABORADO POR:</b>  |                         | <b>REVISADO POR:</b>  |     | <b>APROBADO POR:</b> |                |



Fase: Entrega y liquidación de cobranza

**Formato 1: Ruta de cobro**

**Reporte de cobro al día:**

**Cifras en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica**

**Fecha de emisión:** \_\_\_\_\_

| <b>N°</b> | <b>N° de documento</b> | <b>Código de cliente</b> | <b>Cliente</b> | <b>Monto a cobrar</b> | <b>Monto cobrado</b> | <b>Banco</b> | <b>N° de cheque</b> |
|-----------|------------------------|--------------------------|----------------|-----------------------|----------------------|--------------|---------------------|
|           |                        |                          |                |                       |                      |              |                     |

\_\_\_\_\_  
**Recibe**  
**(Nombre y firma)**

\_\_\_\_\_  
**Autoriza**  
**(Nombre y firma)**

**Tabla 3: Asiento contable**

Cancelación del cliente

| <b>Fecha</b> | <b>Código</b> | <b>Cuenta</b>               | <b>Debe</b> | <b>Haber</b> |
|--------------|---------------|-----------------------------|-------------|--------------|
| dd-mm-aa     | 001           | Caja                        | <b>XXX</b>  |              |
|              |               | Rte. Fte                    | <b>XXX</b>  |              |
|              |               | Cuentas por Cobrar Clientes |             | <b>XXX</b>   |

Elaborado por: Esperanza Mindiola

**Tabla 4: Asiento contable**

Deposito en cuenta.

| <b>Fecha</b> | <b>Código</b> | <b>Cuenta</b> | <b>Debe</b> | <b>Haber</b> |
|--------------|---------------|---------------|-------------|--------------|
| dd-mm-aa     | 001           | Bancos        | <b>XXX</b>  |              |
|              |               | Caja          |             | <b>XXX</b>   |

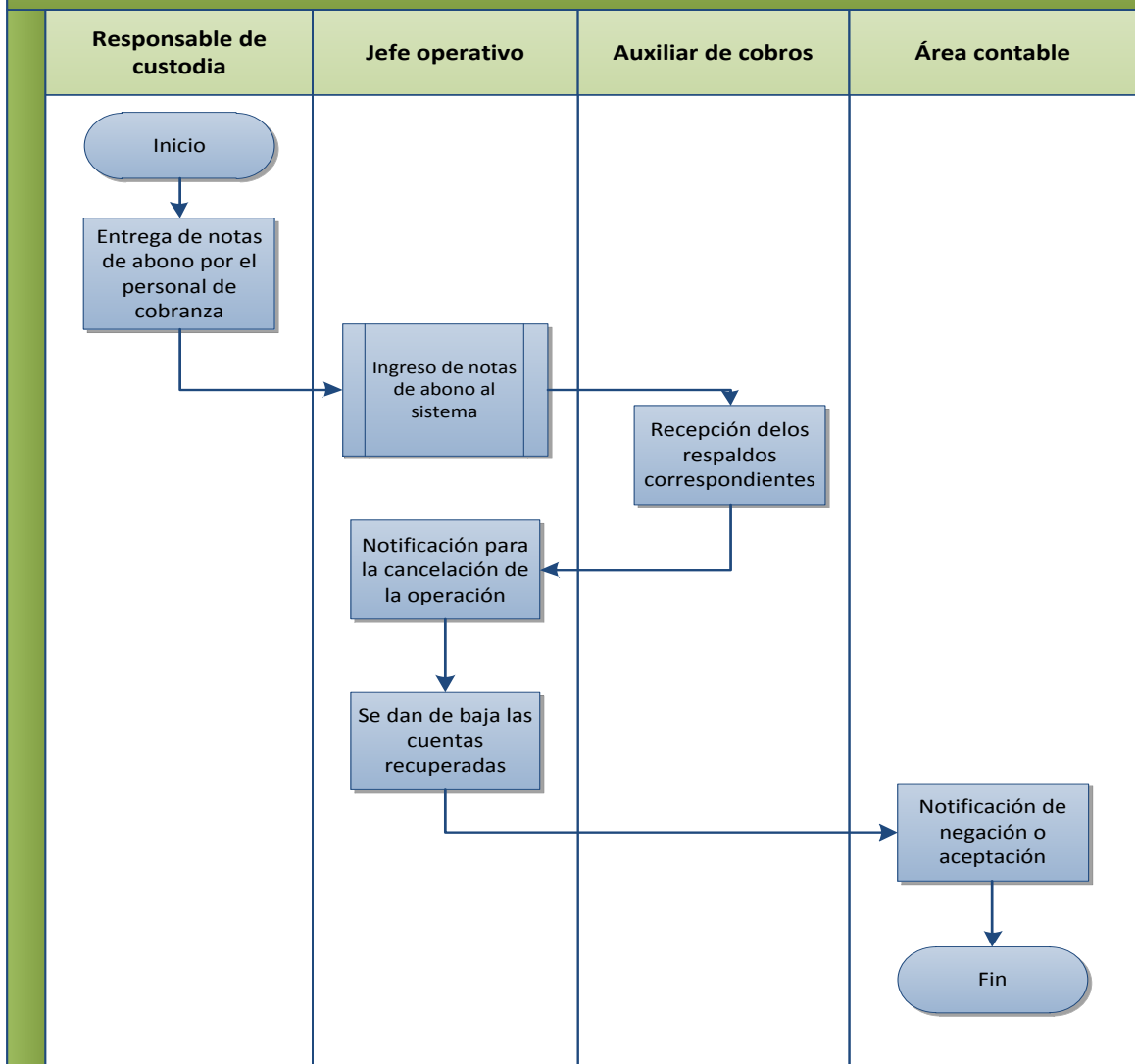
Elaborado por: Esperanza Mindiola

## POLÍTICA:

Realizar notificaciones de pago con anticipación a los clientes con la finalidad de que los mismos tengan actualizados sus saldos.


|                                |                         | <b>EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA CÍA.<br/>LTDA. MANUAL DE CONTROL INTERNO A LAS<br/>CUENTAS POR COBRAR</b>  |            |                      |
|---|-------------------------|--|------------|----------------------|
| <b>Departamento:</b> Contable   |                         | <b>Vigencia</b>  |            |                      |
| <b>Procedimiento:</b> Cobro de abonos directos a clientes   |                         | <u>Día</u>   | <u>Mes</u> | <u>Año</u>           |
|   |                         | Hoja<br>1 de 1   |            |                      |
| <b>Objetivo:</b> Establecer lineamientos para la recuperación de los abonos realizados a la cuenta del cliente. |                         |  |            |                      |
| <b>Alcance:</b> Área contable y de créditos   |                         |  |            |                      |
| <b>N°</b>   | <b>Responsable</b>      | <b>Descripción de la actividad</b>   |            |                      |
| 1.  | Responsable de custodia | • Entrega de notas de abono por parte del personal de cobranza recibidas diariamente.  |            |                      |
| 2.  | Jefe operativo          | • Se ingresan las notas de abono recibidas en el sistema.  |            |                      |
| 3.  | Auxiliar de cobros      | • Se archivan las notas de abono alfabéticamente.  |            |                      |
| 4.  | Jefe de operaciones     | • Se entrega los respaldos correspondientes al auxiliar de cobro.<br>• Se notifica al jefe de operaciones para cancelar la operación.<br>• Se dan de baja las cuentas recuperadas.<br>• Se presenta un informe acerca de la cancelación de las notas de abono. |            |                      |
| 5.  | Área contable           | • Se efectúa el traslado al área contable para su respectivo registro.   |            |                      |
| <b>ELABORADO POR:</b>   |                         | <b>REVISADO POR:</b>   |            | <b>APROBADO POR:</b> |

### Diagrama de flujo Para el cobro directo de abonos a clientes

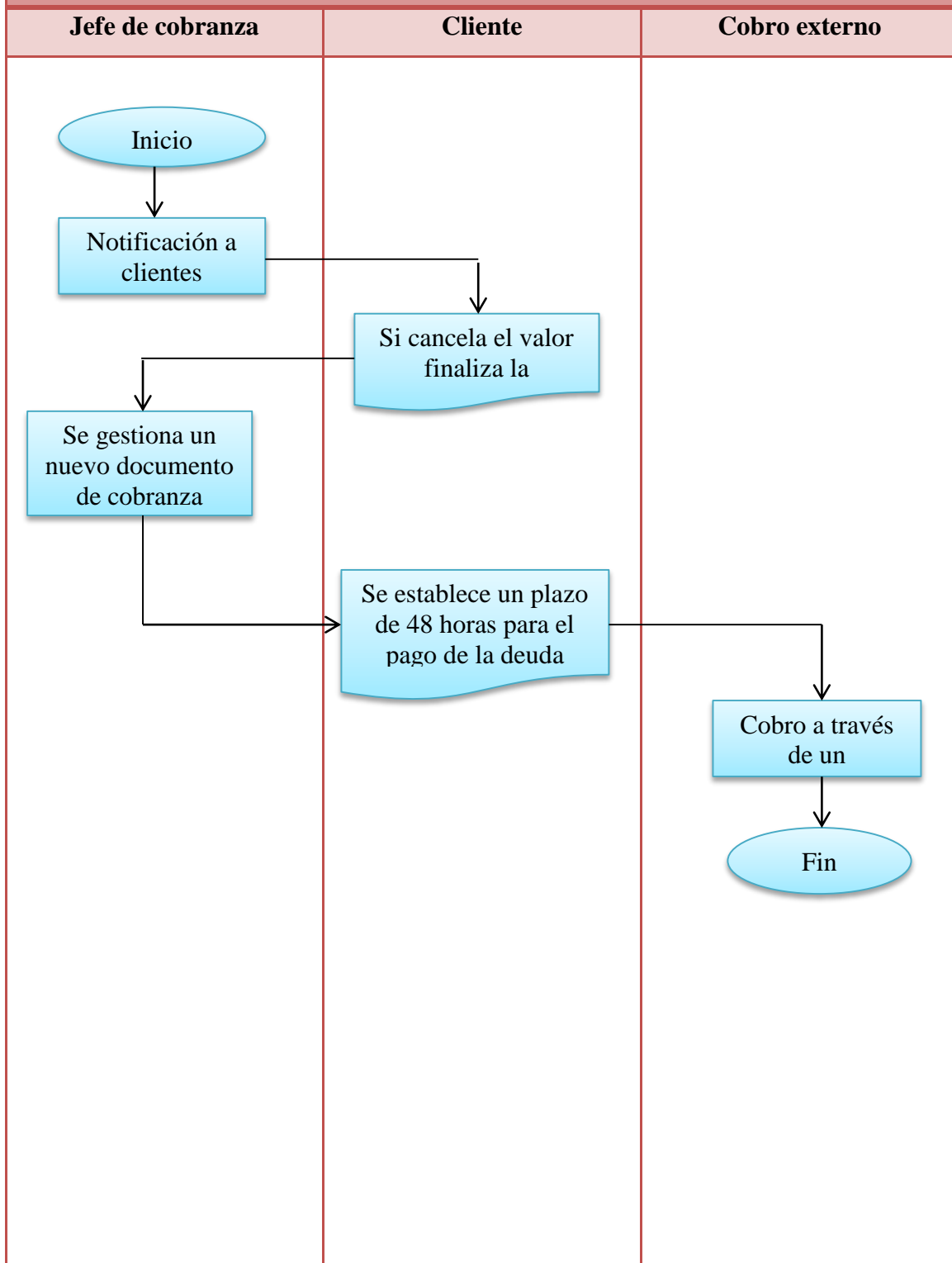


## POLÍTICA:

Establecer reportes constantes de facturas vencidas al cliente para que el mismo tenga conocimiento formal por parte de la empresa de sus saldos pendientes de pago.

|   |               | EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA CÍA.<br>LTDA. MANUAL DE CONTROL INTERNO A LAS<br>CUENTAS POR COBRAR     |     |                      |                |
|--|---------------|--|-----|----------------------|----------------|
| <b>Departamento:</b> Contable  |               | Vigencia   |     |                      |                |
| <b>Procedimiento:</b> Gestión de cobro de operaciones de mora  |               | Día  | Mes | Año                  | Hoja<br>1 de 1 |
| <b>Objetivo:</b> Agilizar el cobro de las deudas por parte de los clientes cuando no han cancelado en el tiempo establecido. |               |  |     |                      |                |
| <b>Alcance:</b> Área de recuperación   |               |  |     |                      |                |
| N°   | Responsable   | Descripción de la actividad  |     |                      |                |
| 1.   | Jefe de cobro | • Notificación por documento escrito a los clientes morosos.   |     |                      |                |
| 2.   | Cliente       | • Visitar al deudor para que realice el pago correspondiente.  |     |                      |                |
| 3.   | Jefe de cobro | • Si el valor es cancelado finaliza la operación.  |     |                      |                |
| 4.   |               | • Si el cliente no paga se gestiona el documento de cobranza.  |     |                      |                |
| 5.   | Cliente       | • Si no paga una vez notificada se le envía una documentación la cual establece un pago del monto en 48 horas. |     |                      |                |
| 6.   | Jefe de cobro | • Se efectúa el traslado del caso de cobro a través de un intermediario.                                       |     |                      |                |
| <b>ELABORADO POR:</b>  |               | <b>REVISADO POR:</b>   |     | <b>APROBADO POR:</b> |                |

### Flujograma de Proceso a la Gestión de cobro de operaciones de mora





**Formato 1: Carta de notificación de mora**



**EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA  
CIA. LTDA.**

Lugar y fecha

Señores:

Razón social del cliente:

Dirección y numero de contacto

Presente.-

Estimados señores:

Por medio de la presente permítame notificarle que el documento N° ..... de su línea de crédito, se encuentra en mora con un saldo pendiente del \$XXX.XX, más los interés correspondientes por mora, por lo cual le solicitamos de la manera más atenta efectuar la cancelación de su deuda, especificándole a continuación los documentos pendientes de pago:

| Cliente    | N° de documento | Valor    |
|------------|-----------------|----------|
| Xxxxxxxxxx | 0001            | \$xxx.xx |

De antemano le agradecemos su atención.

En el caso de que su deuda haya sido cancelada antes de haber recibido esta notificación comunicarse a los teléfonos xxx-xxxx.


Atentamente.-

Nombre y firma del jefe de cobro

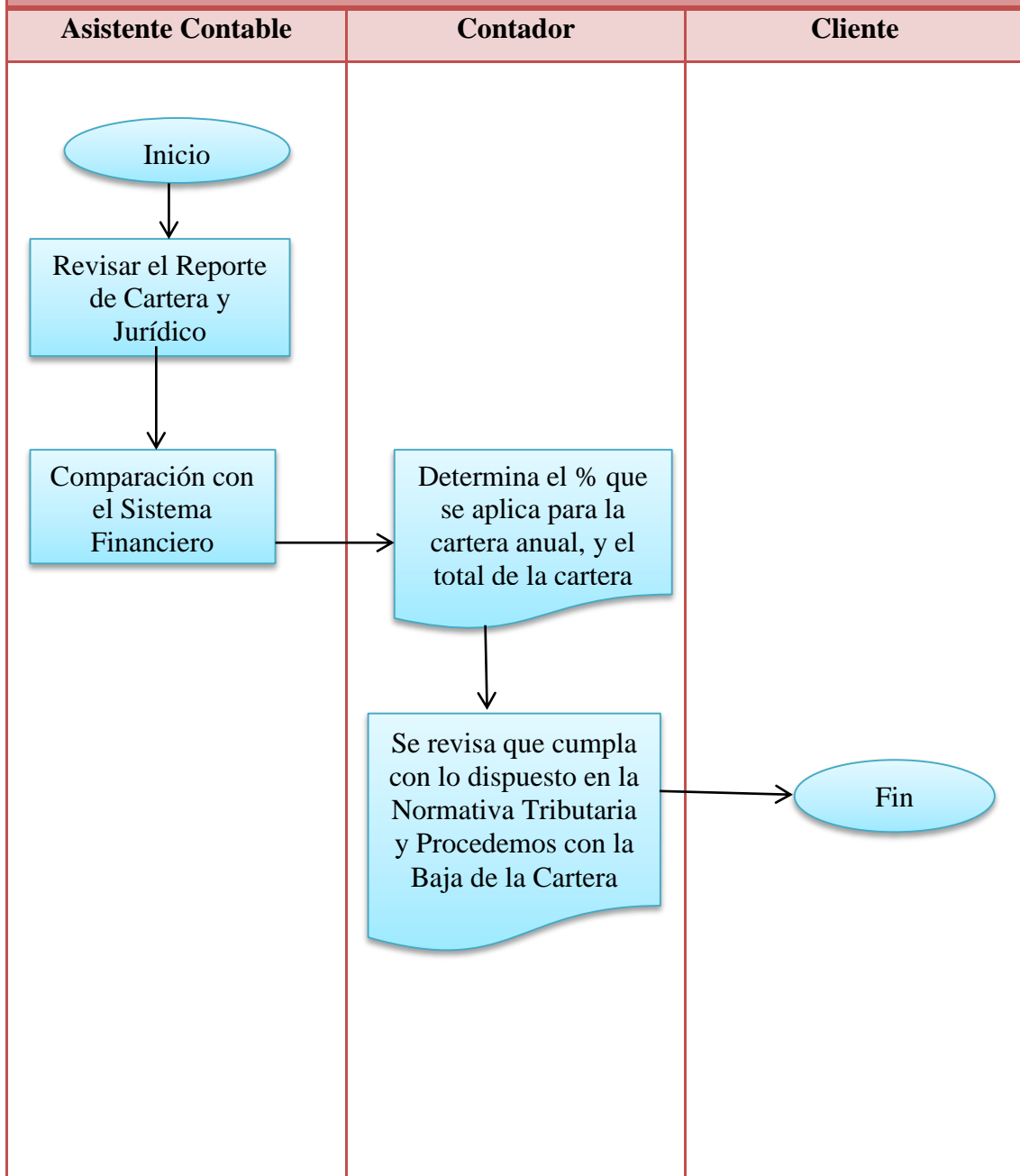
Sello de la empresa

## POLÍTICA:

Provisionar las cuentas que se encuentren con un pago dudoso, y a su vez dar de baja de cartera las cuentas luego de realizar todas las gestiones pertinentes para el cobro no llegando a concretar su respectiva cancelación.

|                                 |             | EMPRESA RESTREPO COMERCIAL INTERANDINA CÍA.<br>LTDA. MANUAL DE CONTROL INTERNO A LAS<br>CUENTAS POR COBRAR  |     |                      |
|--|-------------|---|-----|----------------------|
| <b>Departamento:</b> Contabilidad  |             | <b>Vigencia</b>   |     |                      |
| <b>Procedimiento:</b> Provisión de Incobrables y Baja de Cartera   |             | Día   | Mes | Año                  |
|  |             |   |     |                      |
| <b>Objetivo:</b> Realizar la provisión adecuada de la cartera de cobro dudoso de acuerdo a la Normativa Vigente. |             |   |     |                      |
| <b>Alcance:</b> Área Contable  |             |   |     |                      |
| N°   | Responsable | Descripción de la actividad   |     |                      |
| 1.   | Asistente   | • Revisa el Reporte enviado por el Jefe de Operaciones.   |     |                      |
| 2.   | Contable    | • Revisa el Reporte enviado por el área jurídica  |     |                      |
| 3.   |             | • Coteja con el sistema Financiero que cuadren los valores.   |     |                      |
| 4.   | Contador    | • Determina el valor para la provisión esto de forma anual, respetando el % establecido por el SRI  |     |                      |
| 5.   |             | • Verifica que no supere el % establecido por el total de la cartera para que no se convierta en G.N.D.   |     |                      |
| 6.   |             | • Para determinar la Baja de Cartera de un cliente se verifica lo descrito en la Normativa Tributaria, y se procede con la cancelación de la misma. |     |                      |
| <b>ELABORADO POR:</b>  |             | <b>REVISADO POR:</b>  |     | <b>APROBADO POR:</b> |

### Flujograma de Proceso Provisión de Incobrables y Baja de Cartera



**Tabla 5: Asiento contable**

Provisión Cuentas Incobrables

| <b>Fecha</b> | <b>Código</b> | <b>Cuenta</b>                  | <b>Debe</b> | <b>Haber</b> |
|--------------|---------------|--------------------------------|-------------|--------------|
| dd-mm-aa     | 001           | Gto Provisión Ctas Incobrables | <b>XXX</b>  |              |
|              |               | Provisión Ctas Incobrables     |             | <b>XXX</b>   |

Elaborado por: Esperanza Mindiola

**Tabla 6: Asiento contable**

Provisión Baja de Cartera

| <b>Fecha</b> | <b>Código</b> | <b>Cuenta</b>              | <b>Debe</b> | <b>Haber</b> |
|--------------|---------------|----------------------------|-------------|--------------|
| dd-mm-aa     | 001           | Provisión Ctas Incobrables | <b>XXX</b>  |              |
|              |               | Clientes                   |             | <b>XXX</b>   |

Elaborado por: Esperanza Mindiola

### **3.2.6. Control de los procedimientos**

La compañía debe evaluar y controlar los procedimientos contables y trámites administrativos que asegure el desarrollo de una contabilidad adecuada:

- Levantar y mantener el registro de todas las operaciones ejecutadas por la empresa Restrepo Comercial Interandina de acuerdo a las normas de contabilidad.
- Preparar y presentar informes periódicos sobre las cuentas por cobrar de la empresa.
- Contar con todos los respaldos correspondientes de modo que el registro de las cuentas por cobrar sea adecuado.

### **3.2.7. Aplicación de los procedimientos**

Para la implementación del manual de control interno para las cuentas por cobrar es necesario socializar la información entre los miembros de la compañía, delimitando las responsabilidades a cada uno de los representantes de los departamentos tanto operativos como administrativos, para ello se efectuarán capacitaciones e inducciones entre los trabajadores.

#### **Capacitación**

La capacitación se debe efectuará previa a la implementación del presente manual con el fin de involucrar a los miembros del equipo para obtener mejores resultados.

#### **Inducción**

La inducción se realizará dentro de las instalaciones de la compañía, por los autores del presente proyecto con un tiempo máximo de duración de 3 horas cumpliendo el siguiente orden:

- Evaluación de la situación Actual de la compañía.

- Establecimiento de perfiles de puesto
- Indicaciones generales.
- Lunch
- Desarrollar cada una de las actividades organizadamente.
- Agradecimiento y conclusiones de los miembros.

### **3.2.8. Objetivos de la capacitación**

- Involucrar a todo el personal en la implementación del manual con el fin de asegurar una mejora continua de los procesos implementados.
- Dar a conocer cada uno de los procesos por cada departamento, delegando funciones y responsabilidades.
- Informar el orden de las actividades que se efectuarán para dar cumplimiento a los procesos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

#### **4.1. CONCLUSIONES**

- Luego de conocer y analizar las Cuentas por Cobrar de la empresa Restrepo Comercial Interandina Cía. Ltda. se llegó a la conclusión que no tienen implementado procedimientos de control totalmente adecuados, además no cuentan con mecanismos de acreditación inmediata a las cuentas de clientes. Para tal efecto se procedió con la creación del Manual de control interno.
- Al evaluar los procesos existentes se determinó que existen varios pero resultan insuficientes para los resultados que se requiere obtener y para el crecimiento constante de la empresa en el mercado local, esto nos permitió crear nuevos procedimientos acorde a las necesidades de cada área.
- El diseño de las nuevas políticas de control interno a las Cuentas por cobrar facilitaran los procesos de concesión de créditos y cobranzas, mismas que permitirá un fácil manejo por cada departamento permitiendo un control adecuado.

## 4.2. RECOMENDACIONES

- Con el diseño del Manual de control interno para las Cuentas por Cobrar los beneficios para la empresa serán aún más demostrativos que los que actualmente cuenta, el mismo que se sugiere tomar en consideración para su aplicación.
- Aplicar cada uno de los procedimientos establecidos para cada área específica, desde la concesión de créditos hasta la finalización y respectivo cierre de las cuentas por cobrar, esto ayudará a Restrepo Comercial Interandina a optimizar sus recursos humanos como material en cual dispone.
- Exigir el cumplimiento permanente de las políticas y procedimientos establecidos para cada departamento de la empresa, para ello se recomienda que la empresa realice programas de capacitación a sus colaboradores para que de esta forma conozcan más detalladamente la aplicación y el buen manejo de las políticas señaladas dentro del presente manual.



## Bibliografía

- Blanco, L. Y. (2003). *NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA INTEGRAL*. ECOE EDICIONES.
- Bravo, M. (2010). *Contabilidad de costos*. Quito: Ed. NUEVODIA.
- Bravo, V. M. (2013). *Contabilidad General*. Quito: Escobar Impresores.
- Dirección de Investigación Técnica, Normativa de Desarrollo Administrativo. (2014). Normas de Control Interno. *Acuerdo 039CG5*. Quito, Pichincha, Ecuador: Escuela Politécnica Superior del Ejército ESPE.
- Enriquez, R. (11 de Abril de 2012). *Administración Moderna*. Obtenido de Los Diagramas de Flujo: <http://thesmadruga2.blogspot.com/2012/04/flujograma.html>
- Galarza, T. S. (2012). *CONTABILIDAD GENERAL*. Quito: ENCYT.
- Guajardo, C. G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2008). *CONTABILIDAD FINANCIERA*. México, D. F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Moreno, A. (2009). *Métodos y Modelos básicos de planeación financiera PEMA*. México: McGraw Hill.
- Moreno, E. (2009). *AUDITORÍA*. ARGENTINA: EL CID EDITOR.
- Zapata, S. P. (2008). *Contabilidad General*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Zapata, S. P. (2011). *Contabilidad General*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.