

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE LA
CARTERA DE CRÉDITO EN LA EMPRESA OLIJOYA CÍA LTDA”

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

CONTABILIDAD

PREVIO AL GRADO ACADEMICO DE:

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.A.

AUTOR:

JENIFFER CRISTINA VÉLEZ ACOSTA

ASESORA:

MGT. CRISTINA CERVANTES INTRIAGO

ESMERALDAS – 2020

TRIBUNAL DE GRADUACION

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE, previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA**

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Mgt. Gabriela Moreno Cedeño

LECTOR 1

Mgt. Susana Lastra Cedeño

LECTOR 2

Mgt. Paola Samaniego García
DIRECTORA DE ESCUELA

Mgt. Cristina Cervantes Intriago
ASESORA DE TESIS

Esmeraldas, mayo 2020

AUTORÍA DE TESIS

Yo, JENIFFER CRISTINA VÉLEZ ACOSTA, portadora de la cédula de ciudadanía 0804029734, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica, personal y elaborada bajo los parámetros de las normas APA sexta edición.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

JENIFFER CRISTINA VÉLEZ ACOSTA

C.I. 080402973-4

AGRADECIMIENTO

En el transcurso de la vida he comprendido que sin Dios nada sería posible, por lo cual quiero agradecer principalmente a Él, por ser quien guíe mi camino para alcanzar todos mis sueños.

Agradezco a mis padres, Abuelos y hermanos, por la confianza brindada y su apoyo incondicional, que hicieron posible culminar mi formación universitaria.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, por su excelente gestión en formación integral.

Igualmente, a los docentes de la carrera, por compartir sus conocimientos y formar profesionales de alto nivel, con principios y valores humanísticos, en especial a la Mgt. Cristina Cervantes quien ha sido mi guía a lo largo de este trabajo.

Finalmente, a la compañía OLIOJOYA S.A., por abrirme las puertas de la empresa y lograr el objetivo de la presente tesis.

Jeniffer Cristina Vélez Acosta.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme cumplir un logro más y darme las fuerzas para seguir adelante, por ser quien guía mi camino y formación.

A mis papás Virginia Acosta y Fidel Vélez, porque son mi razón de ser, sin la motivación que ellos me brindan no hubiese sido posible alcanzar este objetivo.

A mi mamita, Juanita Obando por ser mi mayor apoyo, por ser el mejor tesoro y regalo que Dios me ha podido dar, sé que con sus oraciones me llena de muchas bendiciones y éxitos.

Además, a mis hermanos, Elizabeth, Nathaly, Anthony, Jahir y Anderson por ser quienes están siempre cuando más los necesito, y por ser quienes creyeron siempre que lo lograría.

Finalmente, pero no menos importante al amor de mi vida, por su paciencia y tolerancia, por entender y apoyarme no solo en el desarrollo de la tesis sino también en la vida.

Esto es por y para ustedes, los amo.

Jeniffer Cristina Vélez Acosta.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACION	II
AUTORÍA DE TESIS	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA	V
RESUMEN	1
CAPÍTULO I	5
1. MARCO TEÓRICO	5
1.1. BASES TEORÍCAS- CIENTÍFICAS	5
1.1.1. Comportamiento de la cartera de crédito en las empresas industriales	5
1.1.2. Control y gestión de las carteras de crédito	7
1.2. ANTECEDENTES.....	9
1.3. MARCO LEGAL	13
CAPÍTULO II	15
2. METODOLOGÍA	15
2.1. TIPO DE ESTUDIO.....	15
2.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES.....	16
2.3. MÉTODOS	17
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	17
2.5. ANÁLISIS DE DATOS	18
CAPÍTULO III	19
3. RESULTADOS	19
3.1. PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZA.....	19
3.2. PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO.....	21
3.3. PROPUESTA.....	24
3.3.1. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	24
3.3.1.1. Objetivo	24
3.3.1.2. Alcance	24
3.3.2.1. Misión de la empresa.....	25
3.3.2.2. Visión de la empresa	25
3.3.2.3. Objetivo empresarial	25
3.3.2.4. Valores.....	25

3.3.2.5. Ubicación de empresa	26
3.3.2.6. Organigrama de la empresa	27
POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION DE LA CARETRA DE CREDITO	37
CAPÍTULO IV	47
4. DISCUSIÓN	47
CAPÍTULO V	50
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1. CONCLUSIONES	50
5.2. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	52

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	16
TABLA 2 CARACTERÍSTICAS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA	18
TABLA 3 MATRIZ CATEGORIAL.....	18
TABLA 4 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE COMERCIAL	28
TABLA 5 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: ASISTENTE EN VENTAS	29
TABLA 6 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: BODEGA	31
TABLA 7 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: VENDEDOR	32
TABLA 8 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: GERENTE FINANCIERO	34
TABLA 9 DESCRIPCIÓN DEL CARGO: ENCARGADO DE GESTIÓN DE COBRANZAS	35
TABLA 10 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	39
TABLA 11 PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO	42
TABLA 12 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRO	45
TABLA 13 FICHA DE OBSERVACIÓN	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 PROCESO PARA COMPONENTE FACTURACIÓN	40
GRÁFICO N° 2 PROCESO PARA EL COMPONENTE CRÉDITO	43
GRÁFICO N° 3 PROCESO PARA EL COMPONENTE GESTIÓN DE COBRO	46

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 UBICACIÓN DE LA EMPRESA OLIOJOYA CÍA LTDA.	26
FIGURA 2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL OLIOJOYA	27

RESUMEN

La eficiente gestión de cartera de crédito permite a las empresas obtener mejores beneficios y cubrir las obligaciones pendientes. La presente investigación tuvo como objetivo, diseñar un sistema de control interno para la eficiente gestión de la cartera de crédito de la empresa OLIOJOYA. Además, comprendió un enfoque cualitativo con un alcance descriptivo debido a que estuvo basado en aspectos subjetivos de la realidad y sus resultados fueron un reflejo de la recolección de datos acerca del manejo que tiene la empresa en las cuentas por cobrar, la cual se obtuvo a través de una entrevista semi-estructurada, dirigida a tres funcionarios de OLIOJOYA. Entre los hallazgos más significativos se encontró que la empresa no cuenta con políticas de crédito, ni un departamento que realice esta función. Con base a lo antes señalado se concluye que OLIOJOYA, carece de un adecuado sistema de control interno para la gestión de la cartera de crédito.

PALABRAS CLAVES: Cartera de crédito; gestión de cobranza; políticas de crédito; Clientes.

ABSTRACT

Efficient credit portfolio management allows companies to obtain better benefits and cover outstanding obligations. The objective of this research was to design an internal control system for the efficient management of the OLIOJOYA company's credit portfolio. In addition, it had a qualitative approach with a descriptive scope because it was based on subjective aspects of reality and its results were a reflection of the collection of data about the management of the company in accounts receivable, which was obtained from through a semi-structured interview, directed to three OLIOJOYA officials. Among the most significant findings it was found that the company does not have credit policies, nor a department that performs this function. Based on the aforementioned, it is concluded that OLIOJOYA lacks an adequate internal control system for managing the credit portfolio.

KEYWORDS: Credit portfolio; collection management; credit policies; Customers.

INTRODUCCIÓN

En el Ecuador se han establecido normas, leyes y artículos que enmarcan el funcionamiento de un sistema de control interno tanto para las entidades públicas y privadas, de tal manera que les ayude a la disminución de los niveles de riesgos que se presentan en las operaciones.

Por ello en la actualidad el sistema de control interno se ha transformado en una herramienta clave de la alta gerencia para maximizar sus recursos y disminuir sus pérdidas por fraudes, errores o incumplimientos de normas legales en la organización. Entonces, un adecuado sistema de control interno garantiza en las entidades la apropiada segregación de funciones, requiriendo menor número de empleados administrativos y la adecuada toma de decisiones (López, Castro y Lastra, 2018).

Según la investigación realizada en Ecuador por Salazar y Villamarín (2011) definen al control interno como el plan que establecen las organizaciones donde enmarcan todos los métodos coordinados y medidas adaptadas dentro de la entidad con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

A su vez, las operaciones mercantiles de una entidad se dan a través de la compra y venta de contado y crédito, en su gran mayoría para incrementar las ventas se otorgan créditos a los clientes, haciendo que la empresa esté en la obligación de crear políticas crediticias que garanticen el pago pronto de la deuda.

El actual estudio presenta un logro significativo para la industria aceitera, ya que la correcta ejecución del sistema propuesto presentará mayor confiabilidad de la información financiera, optimización de recursos y finalmente permitirá la verificación del cumplimiento de las funciones que se le ha asignado a los colaboradores de la empresa.

Por otra parte, cabe mencionar que OLIOJOYA desde su creación no cuenta con procesos de control interno que le permitan la eficiente gestión en cuanto al área de crédito y cobranzas, provocando que no se recuperen en su totalidad las cuentas por cobrar clientes y a su vez aumente el índice de morosidad de estos.

Debido a la importancia que tiene el control interno para las empresas en cuanto a la gestión y control de cartera, se justifica el desarrollo del presente trabajo, pues permitirá

identificar los procesos y actividades realizadas en el departamento de créditos y cobranzas, así como las novedades o errores que pueden presentarse en esta actividad, de tal manera que mediante el desarrollo de procedimientos y políticas, le ayude a restablecer la gestión de la cartera de crédito y por ende mejorar la rentabilidad y estabilidad en el mercado nacional e internacional.

De acuerdo con el propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el siguiente estadio presentó un alcance de tipo descriptivo y explicativo, dado que se pretendió describir el control y la gestión que tiene OLIOJOYA dentro del departamento de cobranzas y dar a conocer a la alta gerencia mediante un análisis, la situación en la que se encuentra el área. Al mismo tiempo el tema a estudiar tuvo un diseño de investigación no experimental, transeccional-descriptivo, a causa de que se recolectaron datos acerca del manejo que tuvo la empresa en las cuentas por cobrar.

Por lo antes expuesto, la presente investigación planteó como objetivo general diseñar un sistema de control interno para la gestión de la cartera de crédito en la empresa OLIOJOYA CIA LTDA. Para lo cual fue necesario identificar los procesos y actividades realizadas en el departamento de créditos y cobranzas en la entidad para luego desarrollar procedimientos y políticas de gestión en la cartera de crédito que permita la eficacia y eficiencia en la empresa.

Finalmente, se procede a indicar que la presente tesis está compuesta por 5 capítulos, teniendo en la primera sección el marco teórico, el cual está formado por tres apartados, las bases teóricas científicas, antecedentes y la fundamentación legal. Las cuales permitieron fundamentar la teoría de la investigación. Por otra parte, el capítulo 2 se describe la metodología, tipo de estudio y técnicas e instrumentos utilizados. Además, el capítulo 3 muestra los resultados de la investigación en conjunto a los hallazgos encontrados y la propuesta realizada a la empresa. Sin embargo, el capítulo 4 se detalla la discusión de la investigación según lo presentado en la primera sección, para finalizar se manifiesta que el capítulo 5 refleja la conclusión y recomendaciones del presente estudio.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. BASES TEORÍCAS- CIENTÍFICAS

1.1.1. Comportamiento de la cartera de crédito en las empresas industriales

Las organizaciones han venido evolucionando debido a los cambios tecnológicos, a las aplicaciones económicas y la llamada globalización de la economía, estos cambios han hecho que el nivel de riesgo dentro de las empresas aumente, obligándolas a establecer nuevos mecanismos que les permitan llevar un control adecuado de los procesos que realizan, de manera que sean ligados o estén regidos por los principios, normas internas o políticas de la organización (Estupiñán, 2016).

El control como la fase del proceso administrativo cumple con el propósito de coadyuvar al logro de los objetivos planteados por la empresa, tomando en cuenta la planeación, organización, dirección y administración, ya que son consideradas las fases que ayudan alcanzar la misión y visión, de la misma forma indica, que se llama sistema de control interno, debido a que este sistema es ejecutado por el alta dirección, la administración y por el personal de la organización, de tal manera que brinde razonabilidad en cuanto al cumplimiento de los objetivos(Guevara, 2015).

Por otra parte la Norma 100-01 de Control Interno, indica que es un procedimiento integral que va dirigido por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada organización, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos empresariales, además constituyen componentes del control interno al ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento, a su vez indica que va orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, sembrar eficiencia y eficacia de las operaciones garantizando la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

De igual manera, Estupiñan (2016) manifiesta que el control interno ayuda a cumplir objetivos como: mantener informado a los miembros de la organización el estado en el que se encuentra la empresa, ayudar a coordinar las funciones, asegurar el logro de los objetivos, mantener una eficiente ejecución en las actividades, así mismo estudiar si las operaciones que se están desarrollando conforme a las políticas establecidas.

Los objetivos importantes dentro del control interno son: la gestión de las actividades operativas, la gestión de los procesos informativos y contables, la gestión de los resultados empresariales donde abarca los resultados económicos - financieros, la gestión del control de las estrategias y finalmente al control de las responsabilidades sociales. Todos estos objetivos, aunque están interrelacionados, nos muestran a su vez características propias y diferenciadas, que permiten sistematizar convenientemente el control bajo sistemas específicos y también con requerimientos concretos (Jaime, 2013).

Según Zúñiga (1987) muestra que las características que tiene el sistema de control interno son:

- El **capital** al que podemos acceder, siendo éste la cantidad de dinero máximo que el ente financiero tiene establecido como tope a otorgar para cada producto financiero.
- El **plazo de devolución** o el tiempo durante el que nos van a facilitar el dinero.
- El **tipo de interés** al que se someterá a pagar la persona que recibe el dinero durante el plazo que se establece.
- Las **garantías y/o avales**, ya que esto servirá como respaldo hasta que se haga la devolución del crédito.

Sin embargo, Estudios relacionados a la presente investigación han determinado que el otorgamiento y la percepción de créditos ha presentado una disminución notable en cuanto al desarrollo de las organizaciones industriales, una de las causas más comunes es la reducción de ventas a crédito ya que se minimiza el riesgo crediticio, otra causa es la poca demanda de crédito por parte de los clientes que al no contar con una estabilidad

económica o una liquidez suficiente no solicita algún bien o servicio con pagos a mediano o largo plazo (Villagómez y Saucedo, 2014).

1.1.2. Control y gestión de las carteras de crédito

En la actualidad el crédito se ha convertido en una herramienta estratégica y fundamental dentro de las organizaciones, ya que les ayuda a mantener y en ocasiones a aumentar el número de la lista de sus clientes, con la finalidad de incrementar sus ventas y por ende la estabilidad y rentabilidad de la organización, demostrando que, contar con un sistema de control adecuado en las empresas es fundamental para su sobrevivencia.

Branchfield (2009) expresa que el crédito: “Es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro” (p.6).

Sin embargo, Vera (2013) indica que la operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, donde existe un interés pactado por las personas que realizan la transacción. Los plazos que se establezcan dentro de la negociación deben ser establecidos por medio de documentos que respalden o garanticen el cumplimiento de lo acordado.

Además, Lucero (2013) revela que el crédito, en la actualidad es indispensable para el crecimiento de la economía, ya que, gracias este, las personas, las empresas y los estados, pueden tener acceso a recursos que de una a otra manera suelen ser muy difíciles de obtener, de la misma forma manifiesta que ayuda a incentivar el consumo de las personas y de esta forma también activar el sistema productivo del país.

La administración del crédito es considerada una de las áreas con mayores problemas en cuanto a su manejo, sin embargo indica que el objetivo de esta área va ligado con las demás áreas de la empresa, en cuanto a elevar el volumen de las ventas y el rendimiento neto a su máximo nivel, con el desarrollo de las políticas y estándares de créditos eficientes, ya que a medida que se concede un crédito, se están comprometiendo los fondos de la entidad y al mismo tiempo la capacidad para pagar sus obligaciones, sin

embargo las ventas a crédito permiten mantener y atraer nuevos clientes y por ende ayudan a mejorar las utilidades de la organización (Aranda y Sangolqui, 2010).

Por otro lado según datos del Banco Central del Ecuador (2016) indica que en marzo el volumen de créditos destinados al segmento comercial ordinario, fue de USD 92.0 millones con una Tasa Efectiva Analítica (TEA) promedio ponderada de 9.63%, adicional indica que el número de operaciones registradas fue de 3,400 con un monto promedio de USD 27,068.6, por ende del total del volumen de crédito otorgado en este segmento, el 80.60% fue pactado con plazo de 1 a 2 meses y el 10.16% con un plazo de 2 a 4 meses. Por su lado, el principal destino financiero del crédito fue para Activos Fijos Tangibles: Vehículos livianos para fines productivos y comerciales con un monto de USD 87.8 millones.

Además, “En la última década en el Ecuador según datos oficiales del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, el 26% de los hogares ecuatorianos y el 15% de las empresas obtuvieron créditos de diferentes fuentes y para distintos destinos” (Cortez y Burgos, 2016, p. 1). Las cuentas por cobrar representan el crédito que otorgan las empresas a sus clientes a cambio de la entrega de un bien o servicio, la entidad está en la obligación de incluir las condiciones del financiamiento, acordando el plazo del pago de la deuda y sus respectivos montos, es importante resaltar que estas condiciones van a variar según el tipo de empresa y el bien o servicio que preste la misma.

Analizar el comportamiento a largo plazo de la cartera de crédito ayuda a establecer reservas monetarias con las cuales se podría hacer frente a una posible situación de incobrabilidad en los créditos otorgados a clientes, ese análisis deberá realizarse de manera exacta, debido a que del buen trabajo que se realice dependerá la rentabilidad o continuidad de la empresa en los mercados (Vera & Costa, 2007). Las políticas de créditos son una herramienta útil para fijar qué clientes están aptos para recibir créditos, mediante estas se realiza un estudio detallado de la persona y sus posibilidades de pago.

Cortez y Burgos (2016) indican que las empresas comerciales en la actualidad pueden solicitar información a la Central de Riesgo, la cual remitirá al Buró de Créditos, el historial de referencias crediticias de las personas. A su vez permite identificar si es factible realizar la venta a crédito. En la actualidad el EQUIFAX es una herramienta que permite obtener una información más detallada del comportamiento de los clientes ante sus cuentas por pagar.

El control y la gestión debe establecerse en cada uno de los departamentos de las entidades, sin embargo, se considera que donde nunca debe faltar un sistema de control es el departamento de crédito, ya que su eficiente y óptima gestión está relacionada con la salud financiera de la organización, así mismo se convierte en una herramienta muy valiosa que tienen los administradores para maximizar el valor de la empresa por medio de su capital de trabajo.

El control y la gestión son dos componentes que van de la mano, ya que se entiende por aquella parte del proceso empresarial donde se determina el grado del cumplimiento de los objetivos y se establecen las estrategias a seguir, por otro lado la gestión permite evaluar los riesgos que son considerados amenazas que se presentan día a día en las actividades que realiza la empresa, sin embargo, deben tener presente que las amenazas pueden controlarse y en su gran mayoría suelen ser eliminadas.

1.2. ANTECEDENTES

Para sustentar el presente documento se ha buscado varios estudios realizados en América Latina los cuales determinan que en la actualidad el crédito se ha convertido en una herramienta y una estrategia fundamental dentro de las organizaciones, ya que les ayuda a mantener e incrementar el número de clientes, y a su vez, la rentabilidad de la organización es por lo que, a continuación, se presentaran los siguientes estudios con relación a la temática certera de crédito.

Montaguano y Muentes (2017) proponen mejorar el proceso de cobranzas para prevenir el aumento de la cartera vencida de la empresa NORELCO S.A. La investigación se llevó a cabo mediante observaciones y entrevistas a los jefes del departamento de créditos y cobranzas. Se concluye que existen altos niveles de cartera vencida y los procesos actuales son informales por cual es necesario sean reestructurados y planteados para el área de ventas, créditos y cobranzas.

Por su parte Guevara (2015) diseñó un sistema de control interno para la reestructuración del manejo de la cartera de los clientes de LATINOMEDICAL S.A, que le permita plantear políticas y procedimientos aptos para su aplicación en el departamento financiero. En esta investigación se utilizó el método científico y el método deductivo,

reflejando como resultados de la investigación que el control interno es una actividad imprescindible en las organizaciones y más en el caso de LATINOMEDICAL S.A. debido a la falta de estandarización de los procesos y a las debilidades existentes en el control interno.

Serrano (2017) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar de qué manera el control sirve como herramienta indispensable para una eficiente gestión financiera y contable en las empresas bananeras del cantón de Machala. El estudio realizado fue de tipo cualitativo, bibliográfico, documental y descriptivo, dejando como conclusión que es imprescindible que las empresas se encuentren cada vez más comprometidas con cumplir con el control interno debido a que es la administración la única responsable de su información financiera.

Zavala (2016) evaluó el control interno de la cartera de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. para el mejoramiento de sus principales indicadores como liquidez, rentabilidad, activos productivos, solvencia patrimonial. La presente investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo debido a que se evalúa y valora el control interno y la morosidad de la Cooperativa. Los resultados obtenidos en la investigación indican que existe incumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en el Manual y Reglamento de Crédito, así también no se considera algunos aspectos de las Resoluciones emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera en torno a la gestión del crédito.

A su vez Haro y Vera (2015) diseñaron un sistema de control que le permita reestructurar el manejo de la cartera por medio de las facturas efectuadas a los clientes, realizando un análisis desde el momento que se emiten, hasta su cancelación. La investigación fue realizada por método cualitativo, por lo cual se realizaron entrevista a los miembros de la organización. Se obtuvo como resultado que en la entidad existen aspectos que requieren ser estandarizados y regularizados ya que muestran falencias tales como en el proceso de facturación y cobranza.

Romero (2014) analizó el control interno en la gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad de la DISTRIBUIDORA DISMAC en la ciudad de Latacunga en el período 2012. Aplicando una metodología de tipo cualitativo. Se obtuvo como resultado de la investigación según entrevista al propietario de la organización y la contadora, que la empresa no maneja reporte de cobros para quienes realizan la entrega de los productos,

ni existe un control adecuado en facturación, no se controlan los inventarios ni los gastos, es decir no cuentan con políticas establecidas para el buen control interno del departamento de cobranza.

Además, Ayala y Calderón (2018) implementaron un sistema de control interno a la empresa Industrial de Dulce LAMBAYECANO EIRL según COSO I, basando su investigación en tipo descriptiva-exploratoria y prospectiva, ya que les permite llegar de mejor manera a la problemática que tiene la entidad. Dejando como resultado que existe un nivel de implementación escasa en su sistema de control interno y evidencia que las actividades que se realizan dentro de la entidad carecen de una adecuada ejecución y supervisión.

Por otro lado, Guzmán (2017) en su tema de tesis evaluó el sistema de control implementado por la jefatura de tesorería del GAD Municipal de San Miguel de Urququí y a su vez diseña un plan de acción que incida en el eficiente proceso de recuperación de la cartera vencida. La presente investigación fue realizada por el método cualitativo, y cuantitativo, permitiéndole realizar entrevistas al jefe del departamento de tesorería. Se obtuvo como resultado que, para el año 2014 la entidad tuvo una eficiente recuperación de la cartera mientras que en el año 2015 se presentaron muchas dificultades en su recuperación, a causa del mal manejo de la cartera vencida y la falta de control interno en el departamento.

Culcay e Lima (2018) analizaron la metodología del COSO I aplicado al Manual de funciones del departamento de cobranza en la empresa Nittavipcorp S.A. La investigación fue de tipo descriptivo y explicativo, aplicando entrevista a las 2 personas encargadas del área créditos y cobranza de la empresa. Se evidenció que dentro de la organización ciertas áreas no cuentan con medidas de control ni proporcionan seguridad razonable a los procesos que se realizan, debido a la falta de direccionamiento ético y no contar con manuales de funciones que les faciliten indicadores claves de rendimientos y promuevan alcanzar las metas y objetivos planteados.

Chapoñan, Acosta y Manrique (2018) determinaron como influye el control interno de las cuentas por cobrar en la gestión financiera de la empresa KC Trading S.A.C. durante el periodo 2012-2016. La investigación fue realizada por la metodología descriptiva. Se concluyó que la empresa no tuvo un eficiente control de los créditos de tal manera que hizo que aumente el riesgo de operatividad, además se evidenció que no existe un control

en los procesos que se realizan y la falta de capacitación por parte del personal encargado del departamento de crédito.

Patiño & Sánchez (2016) diseñaron un manual de control interno orientado a la efectividad de cobranzas Roxvill S.A. De tal manera que utilizaron la metodología descriptiva e inductiva ya que les permitió describir porque se analiza e interpreta la situación actual de los procesos administrativos y contables llevados a cabo en el manejo y control de las cuentas por cobrar y es inductiva porque parte de los datos particulares para llegar a la conclusión de que la empresa no muestra una rotación óptica de la cartera de crédito, por lo que disminuye su capacidad para poder cumplir con sus obligaciones corrientes.

A su vez Cacuango (2017) realizó herramientas de control interno de la cartera de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito de PILAHUIN TÍO LTDA. del cantón Ibarra. La investigación se dio mediante la modalidad cuali- cuantitativa, debido a que le permitió las metodologías del control interno y a su vez les ayudó a obtener información financiera. Llevándole a la conclusión de que la empresa necesita de un manual de control interno que le sirva como guía para llevar un mejor manejo de los recursos y control en cuanto a la fase de del proceso administrativo.

Por otra parte, Rebolledo (2015) realizó procedimientos de control interno contable para departamento de cartera y cobranzas en distribuidora farmacéutica. La investigación fue realizada por medio del método cualitativo, utilizando principalmente las entrevistas y las encuestas como observación directa a través de un cuestionario a los trabajadores, haciendo notar necesidad referente al control interno en la cartera y cobranzas.

Mientras que Arroyo y Bravo (2014) analizaron el control interno de la cartera vencida y su efecto en los estados financieros de la empresa EMJUR S.A. el estudio tomó como base los tipos de investigación cuantitativa, cualitativa, descriptiva, exploratoria, bibliográfica y de campo dando como conclusión general que la empresa no cuenta con un buen posicionamiento de mercado, por lo que no sería atractiva para nuevas inversiones de igual forma no cuenta un control adecuado previo al otorgamiento de crédito lo cual pone en riesgo el capital de la compañía.

Chuquitarco y Velástegui (2012) realizaron procedimientos de control para el análisis de cartera vencida en la fundación ecuatoriana de desarrollo de la provincia de Cotopaxi

cantón LATACUNGA, período del 1 de enero al 30 de junio del 2011. La investigación realizada es de carácter descriptiva pues se determina los procedimientos de control que se da en el análisis de cartera vencida, se ha investigado la base teórica que sirve de punto de partida para la aplicación de la investigación. Llegando a la conclusión de que el problema de cartera vencida se debe principalmente a que la fundación ofrece créditos a sus clientes sin el análisis adecuado del historial crediticio, sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de fijar políticas de crédito y cobranza

Hidalgo (2010) realizó un estudio sobre la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado, Utilizando como método descriptivo y explicativo y reflejando como resultado que la empresa no cuenta con estrategias adecuadas para el área de créditos y cobranzas permitirá mejorar la posición financiera de la misma.

1.3. MARCO LEGAL

En el Ecuador las organizaciones del sector privado están reguladas por normas y leyes que ayudan al mejor desarrollo económico del país; la empresa OLIOJOYA, por consiguiente, está sujeta a las normas, leyes y artículos que se describen a continuación: Normas de Control Interno, Ley Orgánica de Compañías, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.

Tal como lo menciona en el artículo 92 de la Ley Orgánica de Compañías (1999) denomina compañía de responsabilidad limitada cuando se ha contraído por tres o más personas, que únicamente responden por las obligaciones sociales hasta un monto de sus aportaciones individuales y que su denominación está bajo una denominación objetiva llamada “Compañía limitada”, o también conocidas por sus abreviaciones “Cía.Ltda.”, además en su artículo 95 manifiesta que las compañía de responsabilidad limitada que excedan los quince socios, no podrán funcionar como tal, a menos que sea trasformada en otra clase de compañías o en ocasiones pase a ser disuelta.

Por otra parte el artículo 19 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2004) establece que están obligadas a llevar contabilidad y a declarar el impuesto a la renta, las sociedades, personas naturales y sucesiones indivisas que desde el primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos anuales del año anterior excedan o superen el

límite establecido en el reglamento, así mismo en su artículo 20 indica que la contabilidad dentro de las organizaciones se llevará por medio del sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, Adicional menciona en el artículo 21 que los estados financieros valdrán como base para la presentación de las declaraciones de impuestos y a su vez los mismos serán de ayuda para la presentación a la Superintendencia de Compañías y a Superintendencia de Bancos y Seguros.

Sin embargo, cabe mencionar que la Norma de Control Interno (2014) 405-10 análisis y confirmación de saldos, indica que las cuentas deben de estar debidamente registradas y que los saldos correspondan a las transacciones efectivamente realizadas, también hace mención a que los valores pendientes deberán de ser analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal por parte del encargado de cobranzas y que si llegaran a encontrarse problemas estos deberán ser resueltos de manera rápida para impedir que los valores se vuelvan incobrables.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1. TIPO DE ESTUDIO

La metodología es el conjunto de operaciones o actividades que dentro de un proceso preestablecido se realizan de manera sistemática para conocer y actuar sobre la realidad social, haciendo referencia a los supuestos epistemológicos (Ander, 1982).

De acuerdo con el propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados, la siguiente investigación tuvo un enfoque cualitativo debido a que estuvo basado en aspectos subjetivos de la realidad y sus resultados fueron un reflejo de la recolección de datos de acuerdo con la apreciación de fenómenos de estudiados.

El análisis cualitativo nace al aplicar una metodología específica, orientada a cautivar el origen, el proceso y la naturaleza de estos significados que brotan de la interacción simbólica entre los individuos (Ruiz, 2012).

Además, presentó un alcance de tipo descriptivo y explicativo, dado que se pretendió describir el control y la gestión que tiene la empresa OLIOJOYA CÍA LTDA dentro de su departamento de cobranzas y dar a conocer a la alta gerencia de la empresa mediante un análisis, la situación en la que se encuentra el departamento.

Al mismo tiempo tuvo un diseño de investigación no experimental, transeccional-descriptivo, a causa de que se recolectaron datos acerca del manejo que aplicó la empresa en las cuentas por cobrar.

2.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

La operacionalización de las variables es un proceso metodológico que radica en descomponer las variables que componen el problema de investigación, partiendo de lo más general a lo más específico (Tamayo, 2012). Tal como se detalla a continuación:

Tabla 1

Operacionalización de las variables

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CRITERIOS (CATEGORÍAS)	UNIDADES DE ANÁLISIS	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMD O PREGUNTAS
Identificar las actividades realizadas en el departamento de créditos y cobranzas en la entidad.		Control Interno	Procesos créditos y cobranzas	ENTREVISTAS Y REVISIÓN DOCUMENTAL/	¿Cuáles son los procedimientos que realizan para dar un crédito a los clientes y de qué manera gestionan el cobro?
Desarrollar procedimientos y políticas de gestión de cartera de crédito que le permita la eficacia y eficiencia en la empresa.	Control y gestión del crédito y cobranzas	Crédito y Cobranza	Políticas, Procedimiento, Garantías, Antigüedad crédito	cuestionarios- ficha de observación	¿Existen políticas internas para el tratamiento de gestión de cartera?

Fuente: El autor

2.3. MÉTODOS

El método de investigación científico que se aplicó en el actual proyecto de estudio es el empírico- analítico, dado a que por medio de la ficha de observación se pudo realizar análisis de la situación en la que se encuentra el área de cobranzas de la empresa OLIOJOYA CÍA LTDA y de la misma forma conocer los factores que inciden en su recuperación.

Según Maya (2014) el método científico es definido como los procedimientos que se plantean para dar solución a un problema, además indica que el método científico es inherente a la ciencia, tanto a la pura como a la aplicada, es decir sin método científico no puede haber ciencia.

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas e instrumentos “Son las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga” (Martínez, 2013, p.16).

La investigación cualitativa utiliza los siguientes instrumentos y técnicas para la recolección de información: Encuestas, entrevistas, observación sistemática, análisis de contenido, pruebas de rendimientos, entre otras (Muñoz, Quintero, y Munevar 2001).

Las técnicas que se utilizaron en el tema de estudio investigativo fueron; la entrevista y observación documental. Mediante la técnica de la entrevista, se pudo evidenciar la situación en la que se encontraba la cartera de crédito y las estrategias que se aplican para la recuperación, esta técnica estuvo estructurada con un instrumento de 16 preguntas las cuales fueron dirigidas a tres funcionarios del área contable, tales como el Gerente General, Financiero y Contador de la empresa OLIOJOYA CÍA LTDA, tal como se muestra codificado en la tabla N°2.

Tabla 2*Características de los funcionarios de la empresa*

CARGO	CODIFICACIÓN	GÉNERO	RELACIÓN LABORAL
GERENTE GENERAL	G1	M	TC
FINANCIERO	F2	M	TC
CONTADOR	C3	M	TC

Fuente: Empresa OLIOJOYA CÍA LTDA.

Por otro lado, se utilizó como segunda técnica a la observación documental la cual permitió conocer el monto global de la cartera e identificar los clientes con morosidad, a su vez ayudó a determinar cuáles son las razones por la que la empresa cuenta con altos montos de cartera de crédito vencida.

2.5. ANÁLISIS DE DATOS

Para el análisis de datos de la presente investigación se procedió a utilizar el programa Microsoft Word, debido a que los datos recolectados fueron en base de entrevistas y de observación documental, teniendo como énfasis al enfoque cualitativo y para ello se realizó matriz categorial (tabla N°3), la cual a través de las categorías y unidades de análisis se efectuaron preguntas que fueron realizadas a los entrevistados de la industria aceitera, con la finalidad de recabar la información necesaria para esta investigación.

Tabla 3*Matriz categorial*

VARIABLE	CATEGORÍA	UNIDADES DE ANÁLISIS
Cartera de crédito	Empresa Industrial	Control interno
		Toma de decisiones
		Estrategias de gestión
		Eficiencia y eficacia en cobros

Nota. Las unidades de análisis se plantaron en base a matriz operacionalización de las variables

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la presente investigación son dados por medio de aplicación de instrumentos de recolección de información tales como entrevista y fichas de observación, de tal manera que se conlleve al cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la investigación, por tanto, se presentan los siguientes resultados:

3.1. PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZA

Uno de los procesos que manejan las empresas industriales como OLIOJOYA, está relacionado al crédito y cobranza. Estos procesos son llevados por el personal asignado y al hacer la entrevista a los funcionarios de la industria aceitera, manifestaron lo siguiente:

De acuerdo con la opinión de las personas entrevistadas en cuanto a la existencia de un departamento de crédito y cobranza G1 Y F2 concuerdan en que:

“No cuentan con un departamento de crédito y cobranza, no obstante, esta función es realizada por el personal encargado del sistema de facturación”.

Sin embargo, C3 contestó:

“Que, si existe un departamento encargado de realizar estas actividades y está junto al personal encargado del proceso de facturación”.

Pero al hacer la observación directa a través de la ficha se pudo evidenciar que no existe un departamento de créditos y cobranzas y mucho menos un manual de funciones donde se describan las actividades que debe desarrollar el personal de esta área, sin embargo, al formar parte de la empresa, estas son dadas de manera verbal.

Además, por medio de los instrumentos de recolección de información se pudo descubrir que:

En cuanto al tipo de garantías que pide la empresa para extenderle crédito a los clientes, los entrevistados (G1, F2 y C3) manifestaron *“que se procede hacer llenar una hoja de solicitud de crédito las cuales incluyen letras de cambio, el plazo de la deuda, certificado del RUC activo, copias de cédulas del cliente y en ocasiones del garante y a su vez*

información personal del cliente (lugar donde vive, bienes que posee, nombres completos del cliente y su conyugue, nombre del establecimiento, etc.)”.

mediante la observación se pudo evidenciar que la OLIOJOYA si cuenta con un formulario de solicitud de crédito. Este formulario al igual que las letras de cambio, sirven como garantía del pago pronto de la deuda por parte del cliente.

A su vez, se procede a preguntar si se cobra algún tipo de interés al conceder crédito a los clientes, por lo que (G1, F2 y C3) responden que, *no aplican ningún tipo de interés sobre los créditos que otorgan, sin embargo, los precios son diferentes a las ventas de contado.*

Cabe resaltar que OLIOJOYA cuenta con variedades de precios según el cliente, la antigüedad y la cantidad de la compra, estos precios son establecidos por el financiero de la empresa y aprobados por el gerente general. Dicho de otra manera, cada uno de los procesos que se realizan en el área del crédito y cobranza son establecidos por los altos funcionarios. Es por esta razón surgió la interrogante de qué mecanismo utilizan para otorgar el tiempo de crédito a los clientes, por lo que G1, F2 y C3 dicen que:

“Se realiza un análisis del buró de crédito de los clientes a través de la herramienta de EQUIFAX, para medir la capacidad de pago y nivel de endeudamiento hasta la fecha, una vez realizado este proceso, los tiempos son establecidos según el monto total de la factura”.

Por otra parte, al preguntar quién receipta el dinero de las facturas dentro de la empresa, G1 y F2 coinciden con que:

El proceso de cobranza lo realizan el chofer y vendedor de la empresa, tal como se detalla a continuación:

“Cuando las ventas son de contado, el chofer procede a realizar la entrega de los productos y a su vez efectúa el cobro total de la factura, pero cuando las ventas son a crédito, el vendedor de la ruta realiza el cobro una vez que se haya vencido el plazo acordado del crédito”.

Mediante la observación se demostró que la empresa cuenta con un sistema contable que le permite llevar un registro y control de los ingresos.

Una vez realizado el cobro a los clientes, qué tipo de respaldo entrega la entidad al realizar la cancelación de una factura o crédito, al que G1, F2 y C3 concuerdan con que:

“Al momento de realizar el cobro de las facturas, se realiza la entrega de un recibo donde se detalla en valor cancelado, el número de la factura, el nombre del cliente, el nombre de la persona que realizó el cobro y finalmente la firma por ambas partes que intercedieron en esta transacción”.

Cabe recalcar que dentro del proceso de cobranza no solamente es importante los documentos que respaldan la gestión de cartera de crédito sino también contar con un personal capacitado para la eficacia de este proceso, por lo tanto, surge la siguiente interrogante ¿Considera que el personal responsable del departamento de crédito y cobranza está capacitado para ejecutar esta actividad?, G1 y F2 concuerdan en

“No existe un departamento encargado de la cobranza en la empresa”.

Mientras que C3 dice que:

“Si está capacitado ya que realiza este trabajo durante varios años y conoce el medio”.

Sin embargo, mediante la ficha de observación se pudo constatar que, a pesar de no contar con el departamento, el personal encargado de realizar el proceso de crédito y cobranza si se encuentra capacitado para realizar estas funciones.

Finalmente, se procedió a preguntar, si toman medidas judiciales a los clientes por no realizar el pago del crédito, a lo que los tres entrevistados (G1, F2 y C3) respondieron que la empresa si toma medidas judiciales, debido a que están ubicados en varias partes del país, se contratan abogados en cada ciudad para realicen la ejecución de cobro por la vía legal.

3.2. PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS DE GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO

La empresa industrial OLIOJOYA está sujeta a políticas internas y externas que ayudan a desarrollo de sus actividades, con base al reglamento de créditos y cobranzas y mediante

las respuestas del personal, se conoció las acciones que realiza la entidad con relación a la gestión del crédito.

En cuanto a las políticas de crédito los funcionarios manifestaron (G1, F2 y C3) que no cuentan con políticas de crédito para desarrollar su actividad crediticia, lo cual fue comprobado mediante la observación. No obstante, un entrevistado dice

... *“dependiendo el cliente se hace constar en la solicitud de crédito los términos de negociación (F2)”*.

Por lo que se procedió a resolver la interrogante de cuál fue el comportamiento de la cartera de crédito en el periodo 2018, al que G1, C3 y F2 concuerdan que más del 97% del total de la cartera de crédito fue receptada quedando un 3 % con un índice de morosidad.

Sabiendo la importancia de la recuperación de la cartera de crédito en las empresas y mucho más si es de interés para el actual estudio, se procedió a preguntar sobre el estado actual de la cartera de crédito y a cuánto asciende su monto total, lo cual G1 y F2 responden que:

“Cuentan con altos índices de morosidad por parte de los clientes, alrededor de \$1050.650,25 en cartera vencida, cabe recalcar que es la suma total de todas las 5 agencias que cuenta la empresa OLIOJOYA”.

Mientras que C3 responde lo siguiente

... *“Actualmente la cartera de crédito en la agencia de Esmeraldas asciende a \$882.749”*.

Por lo que es de mucha importancia recalcar que según la ficha de observación se evidenció que la empresa tuvo un 30% de incremento en la cartera de con relación al periodo 2018.

Por otro lado, con respecto a si cuenta la empresa con políticas internas para el tratamiento de las cuentas por cobrar clientes, G1, F2 y C3 responden lo siguiente:

“La industria aceitera si cuenta con políticas internas para realizar el cobro a cliente, una de ellas es que, en el caso de pasar más de 90 días la cuenta por cobrar se procede a realizar una notificación prejudicial al cliente para que se

acerque a realizar el pago de la factura pendiente, no obstante, a ninguna reacción por parte del cliente, se notifica dos veces más y en caso de no tener ninguna respuesta se procede con el inicio de la etapa legal”.

Pero como parte de la investigación y mediante la observación, se conoció que no existen políticas para limitar el monto total de la cartera de crédito en cada agencia, pero si existen plazos de recuperación de esta, los cuales son establecidos por la alta gerencia y en el caso de no cumplirse se realizan los descuentos al personal encargado de receptor el dinero.

Cabe mencionar que OLIOJOYA, antes de realizar algún tipo de descuento a los empleados, procede a realizar un estudio de cual fueron las razones por la que el cliente no realizó el pago de la factura, sabiendo que el personal encargado del proceso de cobranza ya realizó visitas al cliente y envió las respectivas notificaciones.

Conociendo que existe un 3% de morosidad en cartera de crédito surgió preguntar si realizan envío de estados de las cuentas por cobrar a los clientes de la empresa, F2 y C3 concuerdan en lo siguiente:

“Los estados de cuenta se los envía por correo para gestionar la recuperación, adicional en Auditoria se manda confirmaciones escritas para recibir la contestación y verificar saldos”.

Sin embargo, G1 responde que:

“No, pero si se realizan visitas mensuales, con el objetivo de realizar un control y constatación de la cartera de crédito, de esta manera se le informa al cliente el estado de cuenta actualizado”.

Cabe mencionar que mediante la observación se pudo constatar la respuesta de F2 y C3, la empresa si realiza envíos de los estados de cuentas a los clientes.

Por último, con la observación también se pudo evidenciar que la empresa no posee un registro de los clientes que tienen a nivel nacional, lo cual afecta al seguimiento y recuperación de la cartera.

3.3. PROPUESTA

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA GESTIÓN DE LA CARTERA DE CREDITO EN LA EMPRESA OLIOJOYA CÍA LTDA.

Los sistemas de control interno son procesos integrales aplicados por las máximas autoridades, la dirección y el personal de la entidad, proporcionando seguridad razonable para el logro de los objetivos y la protección de los recursos de la entidad (Vinuesa, 2013).

Ante la complejidad de los procesos que lleva a cabo la empresa OLIOJOYA y la carencia de un departamento de crédito y cobranza, es de vital importancia proponer a la entidad que realice la implementación y el correcto desarrollo de sistemas de control interno que respalden la gestión dentro del área antes mencionada.

3.3.1. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA PROPUESTA

3.3.1.1. Objetivo

Diseñar un sistema de control interno para la industria aceitera OLIOJOYA, que permita confiabilidad en la gestión de la cartera de crédito, a su vez ayude a monitorear el cumplimiento de forma permanente de los objetivos empresarias y departamentales, mejorando la capacidad de recuperación de la cartera de crédito vencida y promoviendo mejores niveles de eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades asignadas.

3.3.1.2. Alcance

Mejorar el desempeño en la gestión de la cartera de crédito, de tal manera que harán posibles el éxito de los procesos que se realizan en el área con el fin de llevar un control en las actividades en cuanto al comportamiento de la cartera vencida de la compañía.

3.3.2. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

3.3.2.1. Misión de la empresa

Consolidarnos como una empresa líder en la elaboración de productos grasos derivados de aceites vegetales, dentro y fuera del país. Ser una compañía responsable con nuestros empleados, nuestros clientes, la comunidad y el medio ambiente (Oliojoya, 2008).

3.3.2.2. Visión de la empresa

Somos una compañía eficiente e innovadora, que elabora productos de calidad para satisfacer las necesidades de los consumidores nacionales e internacionales y fomentar el desarrollo de sus empleados (Oliojoya, 2008).

3.3.2.3. Objetivo empresarial

Elaborar productos grasos derivados de aceites vegetales, comprometidos con la Calidad de nuestros productos y satisfacción de nuestros clientes, el Medio Ambiente donde se desarrolla y la Seguridad y Salud Ocupacional de nuestro talento humano, el mejoramiento continuo y revisión periódica de los procesos internos de la empresa, garantizando estándares de calidad en los productos elaborados, estabilidad laboral en el personal, dotación medios de protección personal, ambientes laborales seguros y amigables con el medio ambiente (Oliojoya, 2008).

3.3.2.4. Valores

- Trabajo en equipo
- Compromiso
- Honestidad
- Respeto
- Crecimiento
- Legalidad
- Transparencia y humildad para generar confianza entre nuestros clientes internos y externos

3.3.2.5. Ubicación de empresa

OLIOJOYA CIA LTDA. se encuentra Ubicada en el Km 7 vía Atacames



Figura 1. Ubicación de la empresa OLIOJOYA CÍA LTDA.

3.3.2.6. Organigrama de la empresa

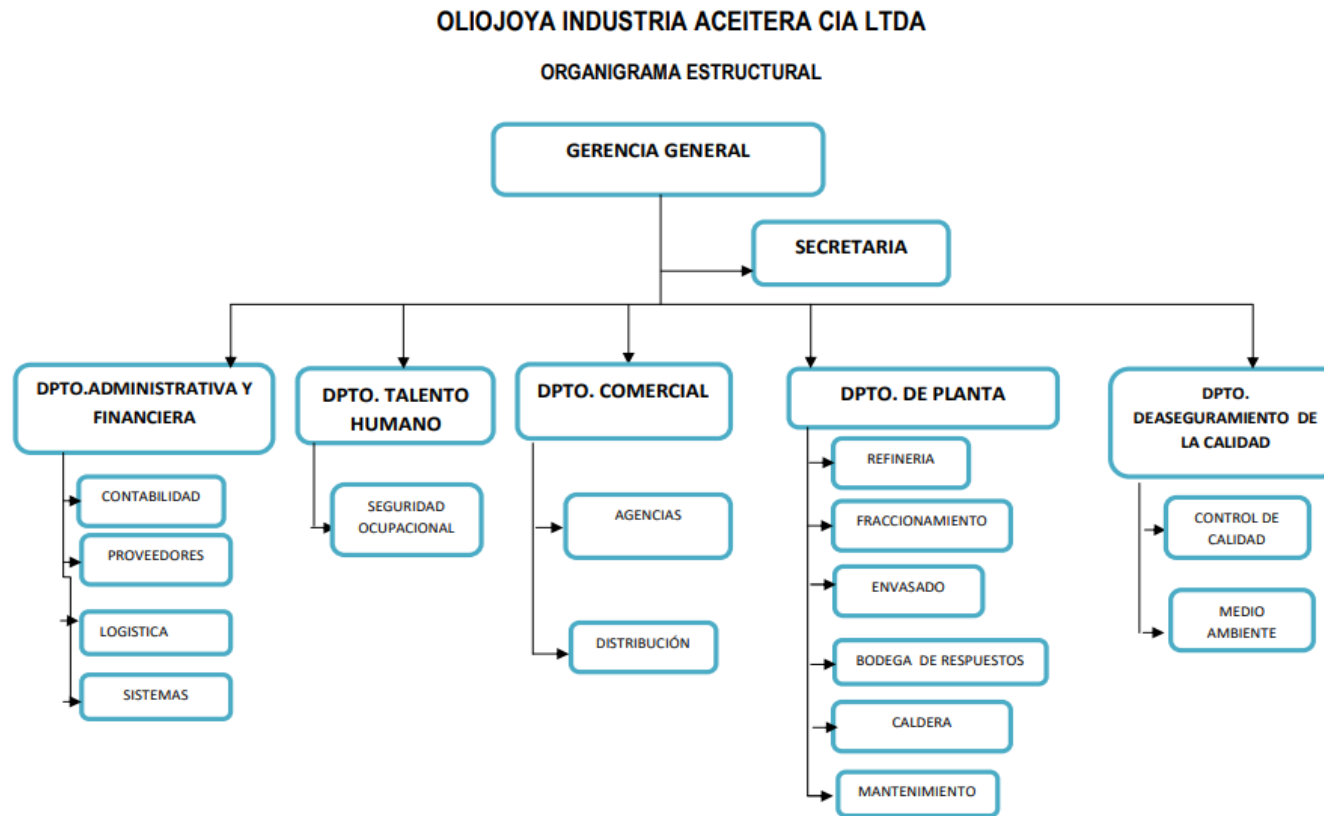



Figura 2. Organigrama estructural OLIOJOYA

OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CÍA LTDA.
MANUAL DE FUNCIONES
DESCRIPCIONES DE CARGOS Y FUNCIONES DEL ÁREA VENTAS,
CRÉDITOS Y COBRANZAS

Tabla 4

Descripción del cargo: Gerente comercial

	1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Área:	GERENCIA
	Nombre del cargo:	Gerente Comercial
	Lugar de trabajo:	Oficina- de campo
	Cargo al que reporta	Gerente General
	Cargo que le reporta:	Todos
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		3. MISIÓN DEL CARGO
Responsable de la ventas y marketing de la compañía, a su vez realiza y define las estrategias de comercialización y mercadeo, con el fin de lograr la rentabilidad y posicionamiento.		Promover, negociar o concretar las operaciones de ventas de la empresa tanto nacional como internacionalmente.
4. REQUISITOS DEL CARGO		
Educación:	Estudios superiores administrativos y contables.	
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad • Capacidad de análisis numéricos • Capacidad de negociación • Iniciativa y liderazgo • Planificación y organización • Integridad, honestidad y compromiso. 	
Experiencia laboral:	2 años mínimos	
5. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Manejar al personal y asignarles tareas. • Garantizar que los reclamos de los clientes sean atendidos de una manera profesional y eficiente. • Implementar políticas de precios y créditos. • Evaluar los productos a ser vendidos. • Asegurarse de que el establecimiento tenga en su haber un buen inventario, además de verificar que el almacén en donde se conserve la mercancía esté limpio y organizado. • Utilizar efectivamente el espacio del establecimiento comercial para exhibir adecuadamente la mercancía con el fin de atraer las ventas. • Fijar metas de ventas. • Supervisar y dirigir al personal para garantizar que se cumplan las metas diarias. • Revisar el desempeño del establecimiento. • Revisar y utilizar el balance de ganancias y pérdidas mensuales para obtener ganancias y el estimado de gastos. 		

- Elaborar informes de ventas semanales, mensuales y trimestrales para garantizar que sean cumplidos los objetivos.

6. RELACIONES DIRECTAS

	Propósito	Frecuencia
Áreas internas:	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el correcto funcionamiento del personal del departamento ventas 	Diario
Clientes:	<ul style="list-style-type: none"> • Acordar negociaciones de acuerdo con las necesidades 	Diario
Proveedor:	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer negociaciones para concretar ventas. Comunicación constante. 	Diario


7. SITUACIONES CRÍTICAS DEL CARGO

- Demanda de terceros.
- Responder con patrimonio propio ante pérdidas que se generen.
- Horarios extraordinarios de trabajo por imprevistos que se presenten.

Fuente: Adaptado de Gestión contable y administrativa de la empresa de Llorente, 2018.

Tabla 5

Descripción del cargo: Asistente en ventas

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Área: VENTAS
	Nombre del cargo: Asistente en ventas
	Lugar de trabajo: Oficina- de campo
	Cargo al que reporta Gerente General
	Cargo que le reporta: Vendedor y transportista
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO	3. MISIÓN DEL CARGO
Persona encargada de generar adecuadamente los procesos del área ventas, tales como facturación, atención al cliente, seguimiento a las rutas del vendedor.	Asegurar el envío de los productos a los clientes, teniendo en cuenta que la orden de pedido esté establecida correctamente, según los códigos, cantidades y valores.
4. REQUISITOS DEL CARGO	
Educación:	Título de bachiller o estudios superiores
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos contables. • Comunicación Orientación al cliente. • Adaptabilidad planeación y organización. • Trabajo en equipo • Manejo de herramientas Microsoft.
Experiencia laboral:	1 año mínimo

5. FUNCIONES

- Comprobar que el código, precio, promociones y cantidad estén establecidas correctamente.
- Atender solicitudes y las sugerencias de los clientes.
- Mantener comunicación constante con el encargado de la bodega manteniéndose informado de las existencias de productos.
- Solucionar problemas con los clientes.
- Enviar reposte semana mente de las ventas.
- Registrar la mercadería devuelta.
- Realizar piking de entrada y salida de la mercadería.
- Llevar un registro de clientes mayoristas.
- Custodiar y conservar en orden el archivo físico y digital de las facturas.
- Imprimir 3 facturas por cada pedido (para el cliente, Vendedor y transportista).

6. RELACIONES DIRECTAS

	Propósito	Frecuencia
Áreas internas:	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar número de facturas entregadas al área de administrativa, con sus respectivas retenciones y comprobante de entrega. 	Diario
Clientes:	<ul style="list-style-type: none"> • Atender requerimiento y quejas de los clientes. 	Diario
Proveedor:	<ul style="list-style-type: none"> • Buena comunicación. • Recibir la documentación actualizada de los nuevos clientes. 	Diario


7. SITUACIONES CRÍTICAS DEL CARGO

- Demanda de terceros.
- Responder con patrimonio propio ante pérdidas que se generen por morosidad en cartera de crédito, perdida o manipulación de comprobantes de ventas.
- Asumir perdidas o deterioro de productos que hayan sido devuelto por parte del cliente y no haya realizado el proceso de devolución a tiempo.

Fuente: Adaptado de Gestión contable y administrativa de la empresa de Llorente, 2018.

Tabla 6

Descripción del cargo: Bodega


	1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Área:	BODEGA.
	Nombre del cargo:	Encargado de bodega
	Lugar de trabajo:	Oficina
	Cargo al que reporta	Gerente General
	Cargo que le reporta:	Facturador/a y Transportistas.
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		3. MISIÓN DEL CARGO
Persona responsable de la gestión del inventario en bodega, revisando el estado de cada uno de los productos, tanto en fechas de elaboración como caducidad.		Custodiar el inventario de la empresa, garantizando continuidad en las operaciones de la entidad.
4. REQUISITOS DEL CARGO		
Educación:	Básica	
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación Trabajo en equipo. • Compromiso. • Ética. • Cumplimiento de procesos y políticas. • Responsabilidad. • Compañerismo. 	
Experiencia laboral:	1 año mínimo	
5. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar piking de la mercadería que sale de bodega e informar el transportista que realiza la entrega. • Colaborar en el proceso de adquisición de la mercadería. • Consultar con el área de facturación los datos de tanto del cliente como de bodega reflejados en el sistema • Conservar el orden y el estado de los productos. • Realizar requerimiento de productos. • Recibir la mercadería devuelta. • Revisar periódicamente la vigencia sanitaria de los productos. • Realizar constatación física de los productos existente en el sistema. • Informar a los altos mandos de la mercadería próxima a vencer o que se encuentre en mal estado. • Mantener el área limpia y organizada. • Controlar el movimiento de la mercadería según el sistema Decisión. 		
6. RELACIONES DIRECTAS		
	Propósito	Frecuencia
Áreas internas:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el abastecimiento oportuno de las existencias • Mantener comunicación efectiva con el área administrativa. 	Diario

Transportista:	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de los piking 	Diario
Proveedor:	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener comunicación de las existencias y devoluciones 	Diario
7. SITUACIONES CRÍTICAS DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> • Responder con patrimonio propio ante pérdidas o faltante de inventario • Pérdidas monetarias por desabastecimiento 		

Fuente: Adaptado de Gestión contable y administrativa de la empresa de Llorente, 2018.

Tabla 7

Descripción del cargo: Vendedor

	1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Área:	COMERCIAL.
	Nombre del cargo:	Vendedor de cobertura
	Lugar de trabajo:	De campo
	Cargo al que reporta	Gerente General, Gerente comercial, asistente administrativo.
	Cargo que le reporta:	No aplica
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		3. MISIÓN DEL CARGO
<p>Es la persona encargada de la generación de ingresos a través de la venta al por mayor y menor de productos que fabrica la empresa. Su trabajo consiste básicamente en obtener una mayor amplitud de puntos de venta tanto nacional como internacional.</p>		<p>Implementar las iniciativas de venta necesarias satisfaciendo los requerimientos de los clientes e incentivando el crecimiento y desarrollo de la compañía.</p>
4. REQUISITOS DEL CARGO		
Educación:	Título de bachiller	
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de conflictos • Presentación • Buena atención • Orientación al cliente • Motivación • Trabajo en equipo • Compromiso • Capacidad de escuchar • Ética • Cumplimiento de procesos y políticas Responsabilidad • Compañerismo • Puntualidad 	
Experiencia laboral:	1 año mínimo	

5. FUNCIONES

- Ventas de cobertura.
- Contribuir activamente en la solución de problemas.
- Controlar y prevenir posibles hurtos y estafas a la empresa.
- Cumplir con los objetivos y presupuestos de venta que se establezcan.
- Dar uso adecuado a las herramientas y equipos de trabajo.
- Efectuar el cronograma semanal de visitas (rutas).
- Integrarse en las actividades de mercadotecnia. Buscar nuevas oportunidades de venta y/o negociación.
- Comunicar adecuadamente a los clientes sobre las condiciones de venta, promociones, precios y características de los productos.
- Manejar el software de ventas haciendo entrega oportuna de las órdenes de venta.
- Mantener la información de las rutas de venta actualizada a través del sistema.
- Reflejar diariamente las ventas realizadas, en valores y número de pedido.
- Retener a los clientes actuales a través de un buen servicio.
- Asistir a las reuniones programadas.

6. RELACIONES DIRECTAS

	Propósito	Frecuencia
Áreas internas:	<ul style="list-style-type: none"> • Reportar las ventas capturadas de día y realizar reporte de facturas con crédito. 	Diario
Transportista:	<ul style="list-style-type: none"> • Constatación de entrega del producto. 	Diario
Bodega:	<ul style="list-style-type: none"> • Informarse de las existencias de los productos. 	Diario


7. SITUACIONES CRÍTICAS DEL CARGO

- Responder con patrimonio propio ante pérdidas de facturas pendientes de cobros.
- Menos porcentaje de comisión por no cumplir con la meta de ventas establecidas por el gerente comercial.

Fuente: Adaptado de Gestión contable y administrativa de la empresa de Llorente, 2018.

Tabla 8

Descripción del cargo: Gerente Financiero

	1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Área:	CONTABLE- PERSONAL INTERNO
	Nombre del cargo:	Gerente Financiero
	Lugar de trabajo:	Oficina
	Cargo al que reporta	Gerente General
Cargo que le reporta:	Contador, Gerente comercial y Auditores internos	
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		3. MISIÓN DEL CARGO
<p>Supervisa y se encarga del flujo de dinero y los activos que entran y salen de una empresa. En tal sentido, estos profesionales deben estar familiarizados con las leyes y normativas aplicables al ámbito de las finanzas. De igual modo, revisan y elaboran informes de las ganancias y sobre el desempeño de los empleados.</p>		<p>Realizar labores gerenciales, manejar información financiera, documentar y levantar informes, analizar tendencias y evaluar el desempeño de la empresa. Supervisar las operaciones y desarrollo de los departamentos de finanzas de la empresa</p>
4. REQUISITOS DEL CARGO		
Educación:	Estudios superiores administrativos o similares	
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Ética Capacidad de análisis de datos. • Iniciativa y liderazgo. • Orientación de resultados. • Adaptabilidad. • Capacidad de análisis numéricos. • Capacidad de negociación. • Planificación y organización. • Integridad, honestidad y compromiso. 	
Experiencia laboral:	3 años mínimos	
5. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Autorizar descansos, permisos y salidas de vacaciones. • Autorizar descuentos a roles, pago de obligaciones y adquisición de suministros. • Revisar y desarrollar políticas para regular las opciones financieras de la empresa. • Dirigir la recopilación y el análisis de la información financiera. • Estimar costos y ganancias para prever el logro de los objetivos establecidos. • Utilizar modelos matemáticos y estadísticos para prever las tendencias económicas y financieras. • Evaluar periódicamente los procedimientos financieros y dar las recomendaciones correspondientes o sugerir posibles mejoras. • Idear métodos para maximizar las ganancias de la empresa. • Trabajar en conjunto con RRHH en el reclutamiento y capacitación de los nuevos ingresos. • Trabajar en conjunto con los Abogados durante compras de o fusiones con otras corporaciones o empresas. • Asistir en la administración de los activos y en la estimación de posibles ganancias. 		

- Monitorear las tendencias que afecten el estado financiero de la empresa y planificar nuevas estrategias.
- Cumplir y hacer cumplir los objetivos, misión, visión, normas y procedimientos.
- Efectuar las acciones necesarias para corregir desviaciones.
- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la empresa.
- Generar mayor volumen de ingresos a través de negociaciones ponderadas.
- Manejar cuentas bancarias de la empresa.
- Revisión de estados financieros, información tributaria y laboral.
- Supervisar y controlar el recurso humano.

6. RELACIONES DIRECTAS

	Propósito	Frecuencia
Áreas internas:	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte los financiamientos realizados y cancelados. 	Diario
Contador:	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de los pagos a proveedores. • Verificación de los saldos en las cuentas bancarias. 	Diario


7. SITUACIONES CRÍTICAS DEL CARGO

- Demandas de terceros.
- Respuesta con patrimonio propio ante pérdidas que se generen.
- Horarios extraordinarios de trabajo de acuerdo con imprevistos que se presenten.

Fuente: Adaptado de Gestión contable y administrativa de la empresa de Llorente, 2018.

Tabla 9

Descripción del cargo: Encargado de gestión de cobranzas


	1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
	Área:	ADMINISTRACIÓN
	Nombre del cargo:	Encargado de cobranza
	Lugar de trabajo:	Oficina
	Cargo al que reporta	Gerente General
	Cargo que le reporta:	Vendedor y asistente en ventas.
2. DESCRIPCIÓN DEL PUESTO		3. MISIÓN DEL CARGO
Es aquella persona cuyo cargo es esencial en la empresa, su labor consiste en realizar las liquidaciones diarias de efectivo y valores, así como gestionar la cartera de cobro.		Asegurar la continuidad de las actividades mediante la gestión oportuna de las cuentas por cobrar y valores que la compañía genera.
4. REQUISITOS DEL CARGO		
Educación:	Estudios superiores administrativos o similares	
Competencias:	<ul style="list-style-type: none"> • Ética • Análisis de problemas. • Compañerismo • Comunicación. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Concentración. • Ética y responsabilidad. • Planificación y organización. • Trabajo en equipo. 	
Experiencia laboral:	1 año mínimo	
5. FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Bajar del sistema las facturas de crédito pagadas. • Seguimiento de la entrega de viáticos a vendedores y despachadores. • Dar de baja en el sistema las retenciones, facturas cobradas, parciales y anuladas. • Realizar el cuadro de liquidaciones diarias y asiento contable en el sistema. • Elaborar actas e informes para el Club Pequeñín y Familia Premium. • Llevar un registro de las facturas pendientes de cobro. • Manejar el módulo de cuentas por cobrar. • Efectuar la entrega diaria a los vendedores de las facturas por cobrar para su debida recuperación. • Recibir el efectivo recaudado de las rutas de entrega. • Aceptar y reconocer los canjes de clientes recibidos por el vendedor. • Conservar un inventario actualizado de los premios del Club Pequeñín. • Perseverar en buen estado el material y premios para los clientes. 		
6. RELACIONES DIRECTAS		
	Propósito	Frecuencia
Áreas internas:	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar entrega del efectivo, así como de separar, endosar, organizar y entregar al gerente los cheques recibidos. 	Diario
	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer comunicación con el encargado de facturación en la apertura o retiro de crédito a clientes. 	Diario
	<ul style="list-style-type: none"> • Indagar a través del personal de logística sobre problemas con los clientes. 	Diario
	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear la cartera no recuperada y elabora un informe para contabilidad con los valores a descontar en el rol de pagos a vendedores. 	Semanal
Cientes:	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza la entrega de premios canjeados 	Diario
7. SITUACIONES CRÍTICAS DEL CARGO		
<ul style="list-style-type: none"> • Errores en el sistema que descuadren el inventario, alterar el orden de los procedimientos y ocasionar retrasos. • Un descuadre de liquidación o trabajo acumulado provocaría la retención del efectivo y consigo la imposibilidad de cubrir gastos, pago a proveedores y empleados. 		

Fuente: Recuperado de Gestión contable y administrativa de la empresa de Llorente, 2018



**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE LA
CARTERA DE CRÉDITO**


	Procesos y políticas para el componente Facturación	Cód. PPF- F001
		Versión 001
		Fecha: MARZO 2020
		Página ½

Personas que intervienen

- Gerente Comercial
- Bodeguero
- Asistente en ventas
- Cliente

Políticas

- El personal encargado del proceso de facturación no debe realizar factura si no cuenta con la información completa del cliente (Ruc actualizado, copia cédula y papel de votación, solicitud de crédito y hoja de buro de crédito)
- El gerente comercial estará en la obligación de revisar que estén debidamente firmados los documentos
- El personal encargado de facturar deberá identificar si la venta es de contado o crédito
- El personal encargado de facturar deberá realizar un estudio del inventario de la empresa
- El personal encargado de facturar no deberá realizar una factura encima de otra.
- No facturar a precios inferiores a los establecidos por el Gerente Financiero y Comercial
- Finalmente, el responsable de facturar estará en la obligación de solicitar el plazo del crédito al Gerente comercial.

	Procesos y políticas para el componente Facturación	Cód. PPF- F001
		Versión 001
		Fecha: MARZO 2020
		Página 2/2

Procedimiento

Una vez cumplido con las políticas establecidas anteriormente, el proceso que se realizará para el sistema de facturación será detallado a continuación:

Tabla 10

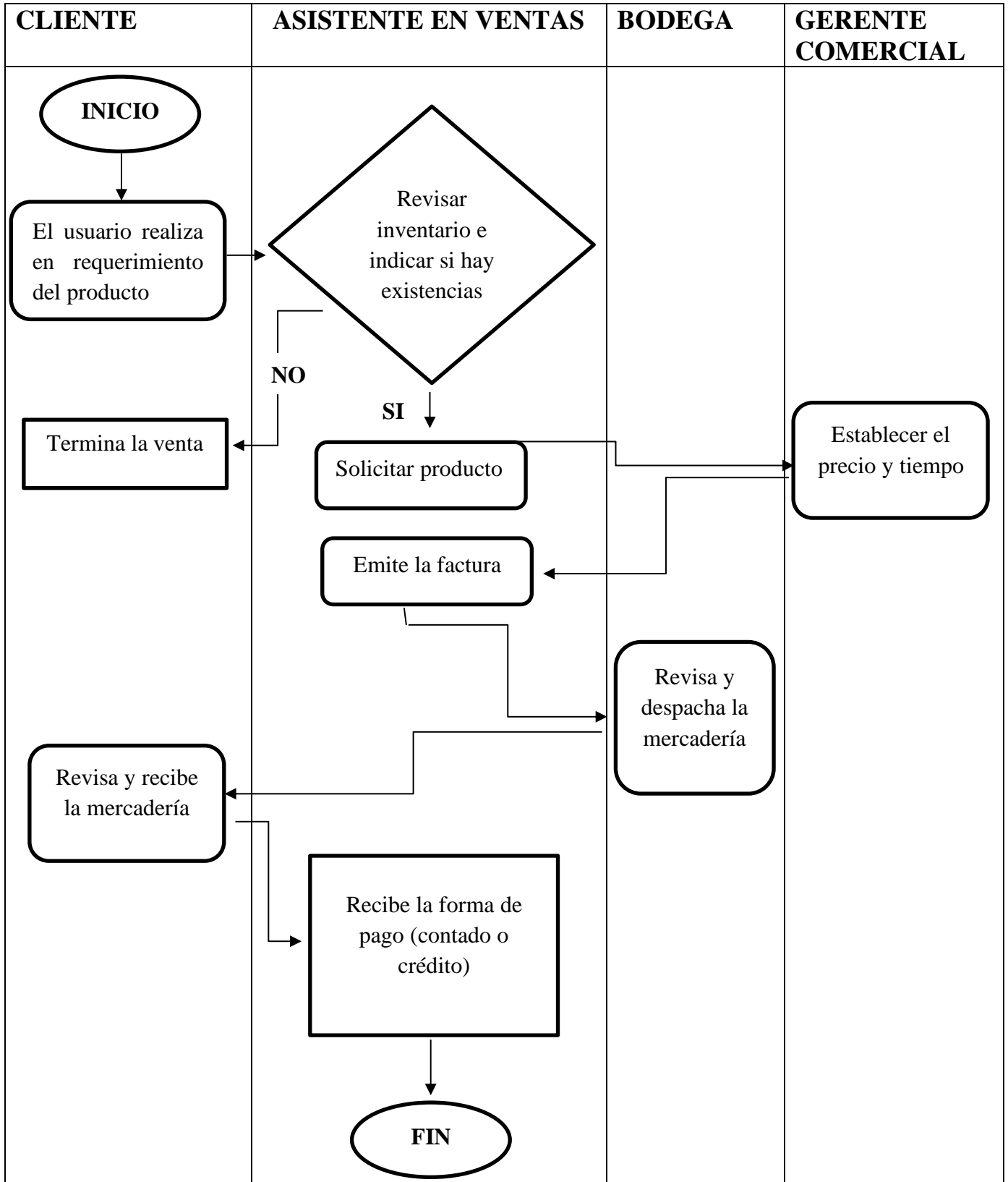
Procedimiento de Facturación


PROCEDIMIENTO		
No	Descripción	Responsable
1	Usuario realiza su requerimiento del producto	Cliente
2	Revisar inventario e indicar si hay existencias	Asistente en ventas
3	Solicitar producto	Asistente en ventas
4	Establece el precio y tiempo	Gerente Comercial
5	Emite la factura	Asistente en ventas
6	Revisa y despacha la mercadería	Bodega
7	Revisa y recibe la mercadería	Cliente
8	Recibe la forma de pago	Asistente en ventas

Fuente: El autor.

Gráfico N° 1

Procedimiento para componente facturación




	Procesos y políticas para el componente Crédito	Cód. PPC- C001
		Versión 001
		Fecha: MARZO 2020
		Página ½

Personas que intervienen

- Gerente Comercial
- Asistente de ventas
- Cliente

Políticas

- El gerente comercial estará en la obligación de supervisión y monitoreo de las actividades realizadas en el área de crédito
- El responsable de la cartera de crédito deberá mantener menos de un 5% de cuentas de crédito pendientes vencidas.
- El encargado del proceso de crédito debe solicitar a cada cliente de la compañía la información correspondiente a RUC actualizado, copia cédula y papel de votación, solicitud de crédito y hoja de buro de crédito.
- Conservar garantías sobre los clientes de la compañía.
- El personal responsable de la cartera de crédito deberá estar al día en las revisiones de cuentas de clientes y créditos asignados (conforme a Sección Revisión del Límite de Crédito)
- El monto del crédito será establecido por el gerente comercial de la empresa
- El gerente comercial estará en la obligación de realizar una revisión semanal de la cartera de crédito de la compañía.

	Procesos y políticas para el componente Crédito	Cód. PPC- C001
		Versión 001
		Fecha: MARZO 2020
		Página 2/2

Procedimiento

Una vez cumplido con las políticas establecidas anteriormente, el proceso que se realizará para el componente crédito será detallado a continuación:

Tabla 11

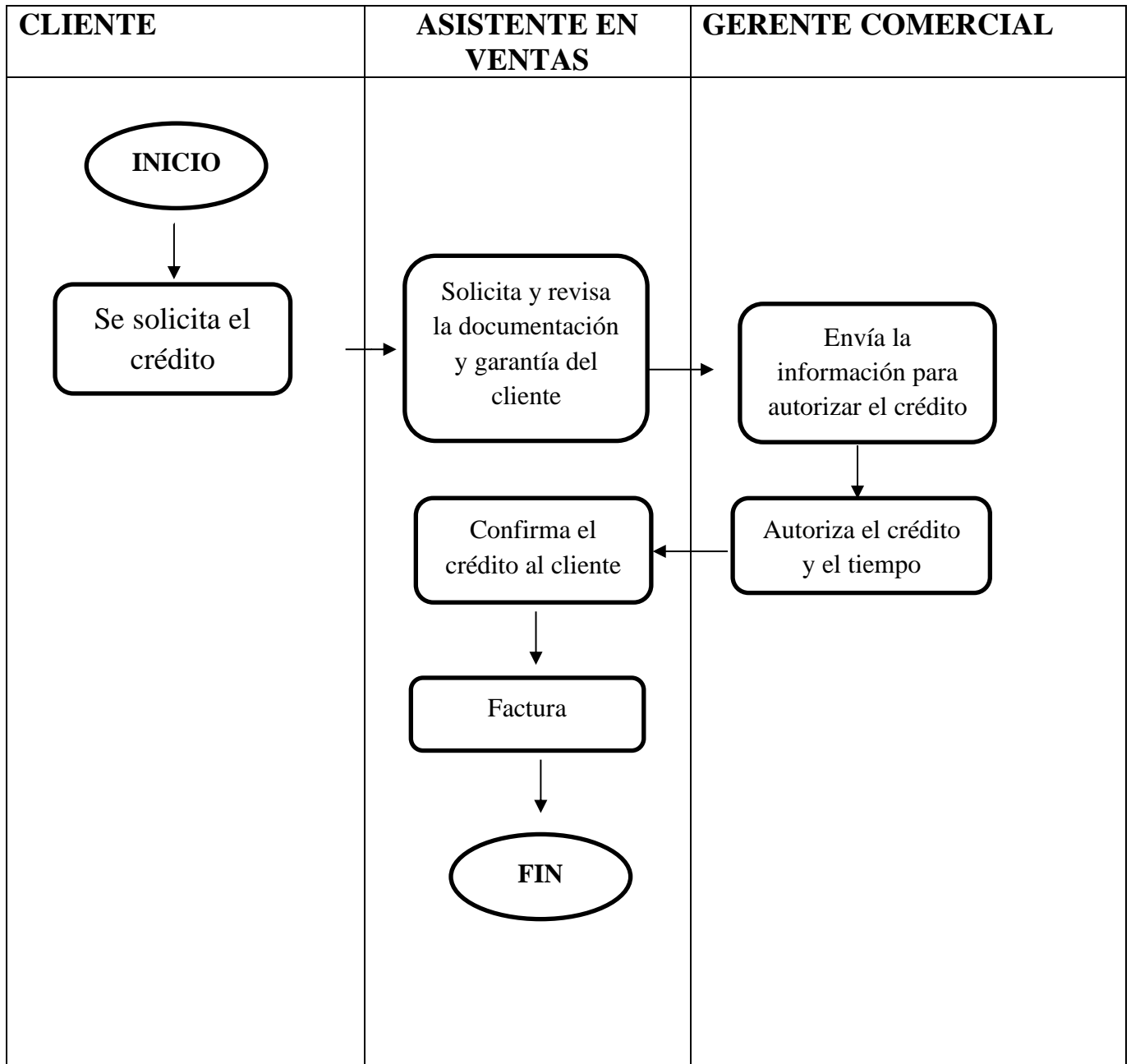
Procedimiento de Crédito


PROCEDIMIENTO		
No	Descripción	Responsable
1	Solicita el crédito	Cliente
2	Solicita y revisa la documentación y garantía al cliente	Asistente de ventas
3	Envía la información para autorizar el crédito	Gerente comercial
4	Autoriza el crédito y el tiempo	Gerente comercial
5	Confirma el crédito al cliente	Asistente de ventas
6	Factura	Asistente de ventas

Fuente: El autor

Gráfico N° 2

Procedimiento para el componente crédito



	Procesos y políticas para el componente gestión de cobro	Cód. PPGC- G001
		Versión 001
		Fecha: MARZO 2020
		Página 1/2

Personas que intervienen

- Área financiera y contable
- Encargado de proceso cobranza
- Vendedor
- Cliente


Políticas

El área financiera/ contable está autorizada para realizar el seguimiento del proceso de cobranza, es decir, son los responsables de realizar el seguimiento y monitoreo del correspondiente proceso.

El encargado de proceso de cobranza está en la obligación de comunicar alguna anomalía que se presente al área financiera/ contable y gerente comercial de la compañía.

Si el cliente no cancela la factura después de 15 días de la fecha que está establecido el crédito, el encargado del proceso contable está en la obligación de enviar 1 notificación al cliente, caso de no ver reacción por parte del cliente enviar 2 más pasando 2 a 5 días.

Los valores que no sean recuperados a en el tiempo de 90 días laborables, serán descontados al personal responsable de la gestión de cobranza (Vendedor y encargado del área de cobranza)

	Procesos y políticas para el componente gestión de cobro	Cód. PPGC- G001
		Versión 001
		Fecha: MARZO 2020
		Página 2/2

Procedimiento

Una vez cumplido con las políticas establecidas anteriormente, el proceso que se realizará para el proceso de gestión de cobro será detallado a continuación:

Tabla 12

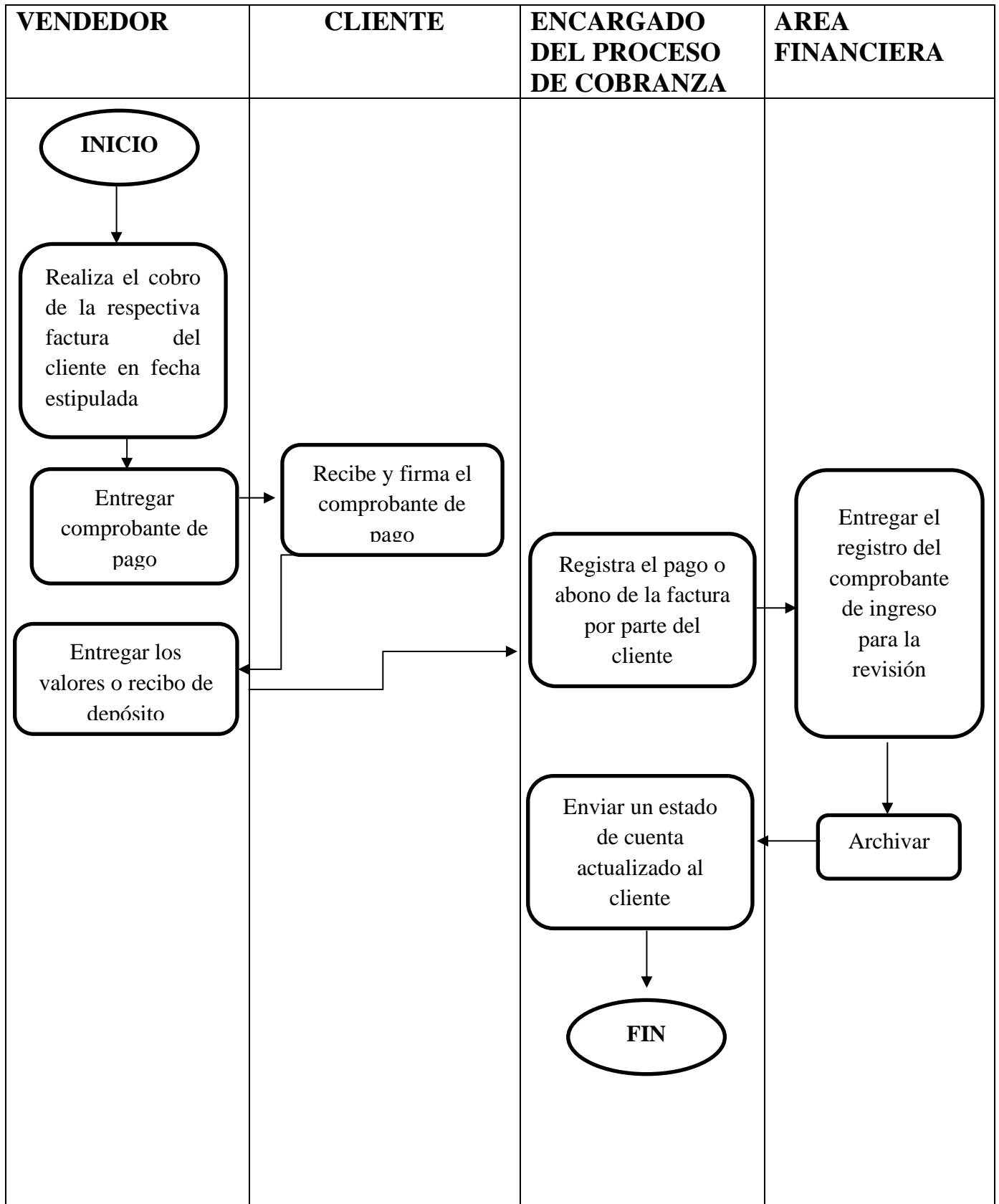
Procedimiento de gestión de cobro

PROCEDIMIENTO		
No	Descripción	Responsable
1	Realizar el cobro con la respectiva factura del cliente en la fecha establecida.	Vendedor
2	Entregar comprobante de pago	Vendedor
3	Recibe y firma el comprobante de pago	Cliente
4	Entregar los valores o recibo de deposito	Vendedor
5	Registrar el pago o abono de la factura por parte del cliente	Encargado de proceso cobranza
6	Entregar el registro del comprobante de ingreso para la revisión	Área financiera y contable
7	Archivar	Área financiera y contable
8	Finalmente enviar un estado de cuenta actualizado al cliente (Físico y digital)	Encargado de proceso cobranza

Fuente: El autor

Gráfico N° 3

Procedimiento para el componente gestión de cobro



CAPÍTULO IV

4. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno para la gestión de la cartera de crédito en la empresa OLIOJOYA. Para alcanzar este objetivo, fue necesario aplicar técnicas cualitativas que permitieron recopilar la información relacionadas al control interno y cobranza.

Las políticas internas y externas dentro de una empresa aseguran de manera general, el cumplimiento de los objetivos empresariales, la eficacia y eficiencia en cada uno de los procesos que se realicen y a su vez establece lineamientos a los que deben regirse los funcionarios de las empresas, sin embargo, se determina que la falta de políticas crediticias provoca aumentar la morosidad de los clientes y a su vez disminuir las técnicas eficientes para la gestión de cobro.

Además, las cuentas por cobrar son consideradas una de las cuentas con mayor contribución dentro de los activos corrientes y más aún para aquellas compañías que se dedican a dar crédito. Bajo estas consideraciones se procede a discutir los principales hallazgos que muestra esta investigación.

OLIOJOYA, empresa en estudio, presentó alta carencia de control interno dentro del proceso créditos y cobranzas, debido a la falta de un departamento que gestione y controle las actividades y procesos que se realizan, Estupiñán (2016) indica que el control interno ayuda a mantener informado a los miembros de la entidad la situación en la que se encuentra la compañía, además, coordina las funciones y permite tomar decisiones más acertadas al momento de presentarse alguna novedad durante su proceso.

Es por ello, que es vital importancia que cada una de las actividades sea controlada debidamente para evitar riesgos a futuro, además, estudios relacionados de autores como Ayala y Calderón (2018), Culcay y Lima (2018) y Guevara (2015) evidencian que la falta de control interno en los procesos de crédito y cobranza provoca incumplimiento con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, disminuye la eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y siembra dudas en cuanto la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas para corregir las deficiencias de control.

Entonces nacen dudas tales como: ¿Existen los sistemas de control interno que se ajusten a la gestión de cobro? Y en el caso de existir, ¿garantizan confiabilidad de la información y los procesos?

Dando amplitud a los estudios expuestos por los autores, Estupiñán, (2016) indica que a medida que avanza la tecnología, las empresas están obligadas a establecerse nuevos mecanismos que les permitan llevar un control adecuado dentro de los procesos que realizan, de manera que sean ligados o estén regidos por los principios, normas internas o políticas de la organización. Adicionalmente, el control interno ayuda a cumplir objetivos como: mantener informado a los miembros de la organización el estado en el que se encuentra la empresa, ayudar a coordinar las funciones, asegurar el logro de los objetivos, mantener una eficiente ejecución en las actividades, así mismo estudiar si las operaciones que se están desarrollando van conforme a las políticas establecidas.

Cabe mencionar que el no contar con un departamento de crédito y cobranza, no evidencia que la información que presenten no sea confiable, ya que si el personal encargado de ejercer las actividades ésta 100% capacitado, brindará confiabilidad en cada proceso que realice.

Sin embargo, se considera que el departamento donde no debe faltar un sistema de control interno debido a su alto riesgo en morosidad es el departamento de crédito y cobranza, ya que su eficiente y óptima gestión está muy relacionada a la salud financiera de la organización, así mismo se convierte en una herramienta muy valiosa que tienen los administradores para maximizar el valor de la empresa por medio de su capital de trabajo (Cortez y Burgos, 2016).

Por otra parte, dentro de la investigación se encontró como siguiente hallazgo a la falta de políticas y procesos a los que debe regirse el personal encargado de realizar las funciones de créditos y cobranza de la industria aceitera OLIOJOYA. La falta de políticas ha provocado que aumente la cartera de crédito a un 3 % más a comparación del año 2018, situación que se asemeja a la de Chuquitarco y Velástegui (2012) quienes en el análisis de la cartera vencida a la fundación Ecuatoriana de desarrollo de la provincia de Cotopaxi cantón Latacunga, indican que el problema de cartera vencida es principalmente a que la fundación ofrece créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito, sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la institución para fijar sus políticas de crédito y cobranza.

Otro estudio como el de Lucero (2013) también reflejó que la empresa no maneja reporte de cobros para los entregadores, ni existe un control adecuado en facturación, no se controlan los inventarios ni los gastos, es decir no cuentan con políticas establecidas para el buen control interno del departamento de cobranza, con lo cual se concluye que la falta de políticas provoca el aumento de los riesgos, ya que existirán debilidades desde el momento de facturación hasta la recaudación de los valores por crédito a clientes.

Finalmente, se determina que las políticas internas dentro del departamento de crédito y cobranza garantiza el buen control interno en el departamento, fortalece el eficiente desempeño de las actividades, y asegura la disminución de los alto índices de morosidad que se presentan en la cartera de crédito de las empresas.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

El apartado final de la presente investigación denominada diseño de sistema de control interno para la gestión de la cartera de crédito en la empresa OLIOJOYA, muestra las siguientes conclusiones:

- Al identificar y hacer un análisis de los procesos y actividades que realiza el departamento de crédito y cobranzas de la industria aceitera, se determinó que existen novedades que impiden la eficiente gestión de los procesos asignados por los altos mandos de la empresa OLIOJOYA, por lo que demuestra que los funcionarios están realizando las actividades sin el debido control interno y medidas que aseguren el trabajo que realizan.
- Además, se pudo evidenciar que la empresa no cuenta con políticas establecidas para el departamento de crédito y cobranza, probando que las actividades realizadas no se desempeñaban mediante sistema de control interno, los resultados demuestran que la cartera de crédito se incrementó en un 3% a diferencia del año 2018, denotando que existe más probabilidad que incremente el índice de morosidad por parte de los clientes.

5.2. RECOMENDACIONES

La falta de políticas crediticias en las empresas que se dedican a dar créditos a los clientes como lo es OLIOJOYA empresa en estudio, demuestran el alto riesgo de no realizar la recuperación de los valores asignados en las facturas, es por esta razón que la presente investigación recomienda a la compañía lo siguiente:

- Implementar un departamento que se dedique a realizar las funciones de créditos y cobranza y a su vez esté conectado con el área de contabilidad, de tal manera que garanticen la veracidad de la cartera de crédito dando seguimiento de los procesos realizados por el personal del área, para que demuestre control y seguridad en las actividades que realizan.
- Se recomienda capacitar a todo el personal de la entidad que realice la actividad de crédito y cobranza, ya que deben estar empapados de las políticas y procesos que se deben realizar para cumplir con el objetivo principal de la industria aceitera OLIOJOYA, apoyándose a la propuesta realizada en la presente tesis, de tal manera que contribuya a los procesos realizados dentro del departamento y ayude a la recuperación de la cartera vencida.

Referencia Bibliográficas

López, M. Castro, C. y Lastra, F. (2018), DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS DEPARTAMENTOS DE CARTERA Y TESORERIA DE LA EMPRESA ROOTT+CO S.A.S. Colombia

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7837/1/2019_dise%C3%B1o_sistema_de_control_interno.pdf

Salazar, E. y Villamarín, S. (2011). diseño de un sistema de control interno para la empresa sanbel flowers cía. Ltda. ubicada en la parroquia aláquez del cantón laticunga, para el período económico 2011, UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS. Ecuador. P. 1-193.

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>

Estupiñán, R. (2016). Control interno y fraudes, Análisis de informe caso I, II y III con base a los ciclos transaccionales, tercera Edición, ECOE ediciones.

<https://books.google.com.ec/books?id=qcO4DQAAQBAJ&pg=PT20&dq=control+interno+en+las+empresas+comerciales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZ7-fdyMXjAhVmplkKHdZkCuEQ6AEIRzAG#v=onepage&q=control%20interno%20en%20las%20empresas%20comerciales&f=false>

Guevara, J. (2015). Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de LATINOMEDICAL S.A., Universidad Politécnica de Saleciana, Ecuador, P. 1-170.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>

Jaime, J. (2013). La gestión del control de la empresa, ESIC Editorial, España. P. 8-74.

<https://books.google.com.ec/books?id=XWi8AQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SISTEMA+DE+CONTROL+INTERNO+EN+UNA+EMPRESA&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj8pJeX2cPiAhViw1kKHU30B1kQ6AEIKzAA#v=onepage&q=SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20UNA%20EMPRESA&f=false>

Zúñiga, L.(1987). Crédito cooperativo, Editorial universidad estatal a distancia San José, Costa Rica. P 9-593

<https://books.google.com.ec/books?id=POQt6xmxmj4C&pg=PA59&dq=caracteristicas+del+credito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjamYTb4JTIAhVCba0KHf tCsoQ6AEIPzAE#v=onepage&q=caracteristicas%20del%20credito&f=false>

Branchfield, P. (2009). Gestión del Crédito y Cobro. Barcelona: Profit

Vera, E. (2013). Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011, Universidad internacional del Ecuador, P.1-142.

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>

Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. Universidad Regional autónoma de los Andes UNIANDES. P. 1-123.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Aranda, K. y Sangolqui, E. (2010). La administración de la Cuentas por cobrar en la Empresa Comercial VIVAR, Universidad del Azuay. Ecuador. P. 1-132.

<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/1736/1/07846.pdf>

Cortez, D. y Burgos, J. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales, Revista Observatorio de la economía Latinoamericana, Ecuador. P. 1-14.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8424>

Villagomez, F. y Saucedo, G. (2014). El mercado de crédito mexicano: Factores que determinan su desempeño. EconoQuantum, vol. 11, N. 1, P. 9–30.

<http://www.redalyc.org/pdf/1250/125031795001.pdf>

Vera, L. y Costa, I. (2007). Estimación y Proyección de la Calidad de la Cartera de Crédito utilizando Variables Macroeconómicas: Un estudio para Venezuela Estimación y

Proyección de la Calidad de la Cartera de Crédito utilizando Variables Macroeconómicas: Un estudio para Venezuela. Revista de Economía Y Estadística, vol. 45, N. 2, P. 29-52.

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/REyE/article/viewFile/3839/6781>

Montaguano, K. y Muentes , A. (2017). Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía NorelcoS.A. para prevenir la cartera vencida. Universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas escuela de ingeniería comercial. Ecuador P. 1-93.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20709/1/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20COBRANZAS%20DE%20LA%20COMPANIA%20NORELCO%20S.A.%20PARA%20PREVENIR%20LA%20CARTERA.pdf>

Serrano, P. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala, Universidad técnica de Machala, Ecuador. P. 1-31.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11787/1/TTUACE-2017-CA-CD00153.pdf>

Zavala, A. (2016) Control interno de la cartera de créditos y la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito MINGA LTDA, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. P. 1-201.

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22929/1/T3624M.pdf>

Haro, S. y Vera, D. (2015). Diseño de un sistema de control interno en el rubro de recuperación de cartera para el control y mejoramiento de la liquidez de ALPAGRO C. LTDA. Universidad Politécnica de Saieciana, Ecuador, P. 1-194.

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9992/1/UPS-GT001130.pdf>

Romero, M. (2014). El control interno en la gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad de la distribuidora DISMEC en la Ciudad de Latuncunga en el periodo 2012, Universidad técnica de Ambato- Ecuador. P. 1-165.

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22929/1/T3624M.pdf>

Ayala, K. y Calderón, Y. (2018). Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO I para la empresa Industria del Dulce Lambayecano EIRL, que permitirá el mejoramiento de la gestión empresarial, Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú. P. 1-186.

<http://190.108.84.117/bitstream/handle/UNPRG/2131/BC-TES-TMP-1001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guzmán, C. (2017). Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la gestión de tesorería del GAD municipal de SAN MIGUEL DE URCUQUÍ, Universidad Técnica del Norte, Instituto de posgrado. Ecuador. P. 1-156.

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7606/1/PG%20567%20TESIS.pdf>

Culcay, W. y Lima, K. (2018) Analisis de la aplicación del manual de funciones en NITTAVIPCORP S.A. “departamento de créditos y cobranza”, Universidad de Guayaquil. Ecuador. P. 1-98.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37783/1/ANALISIS%20DE%20LA%20APLICACION%20DEL%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20EN%20NITTAVIPCORP%20S.A.%20e2%80%9cDEPARTAMENTO%20DE%20CREDITOS%20.pdf>

Chapoñan, L., Acosta, M. y Manrique, S. (2018), El control interno de las cuentas por cobrar y la gestión financiera EMPRESA GRUPO KC TRADING SAC, PERÍODOS 2012 – 2016, Lima. P, 1-122.

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/2975/Chapo%c3%b1an%20Mendoza%2c%20Acosta%20Arroyo%20y%20Manrique%20Reyes_titulo%20contador_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Patiño, R. y Sánchez, A. (2016) Diseño de manual control interno orientado a efectividad de cobranzas Roxvill S.A., Universidad de Guayaquil, Ecuador. P. 1-110.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19960/1/DISE%C3%91O%20DE%20MANUAL%20CONTROL%20INTERNO%20ORIENTADO%20A%20EFECTIVIDAD%20DE%20COBRANZAS%20ROXVILLS.A..pdf>

Cacuango, S. (2017), HERRAMIENTAS DE CONTROL INTERNO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PILAHUIN TÍO LTDA” DEL CANTÓN IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, Ecuador. P. 1-91.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6964/1/PIUICYA025-2017.pdf>

Rebolledo, Z. (2015), procedimientos de control interno contable para departamento de cartera y cobranzas en distribuidora FARMACÉUTICA UNIANDES, ECUADOR, P.1-90.

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1159/1/TUBCYA006-2015.pdf>

ARROYO, L. y BRAVO, C. (2014), analizaron el control interno de la cartera vencida y su efecto en los estados financieros de la empresa EMJUR S.A, UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO, Ecuador. P. 1-150.

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2638/1/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LA%20CARTERA%20VENCIDA%20Y%20SU%20EFECTO%20EN%20LOS%20ESTADOS%20FINANCIEROS%20DE%20LA%20EMPRESA%20EMJUR%20S.A.pdf>

Chuquitarco, I. y Velástegui, Y. (2012) realizaron PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI. Ecuador, P. 1-141.

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/182/1/T-UTC-0209.pdf>

Hidalgo, E. (2010). Estudió la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado, en USMP, Lima – Perú, P. 1-165.

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf

Codificación de la LEY DE COMPANÍAS, 1999. LA COMISION LEGISLATIVA Y CODIFICACION.Codificación No. 000. RO/ 312 de 5 de noviembre de 1999. P. 1-95.

http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_comp.pdf

LEY ORGANICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, Codificación No. 2004-026. P. 1-63.

file:///C:/Users/pasante_contable/Downloads/LEY_DE_R%C3%89GIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO_-_LORTI_759_INCLUYE%20MODIFICACIONES%20LEY%20ORGANICA%20DE%20CULTURA_mayo%202017.pdf

LEY ORGANICA DE LA CONTALORIA GENERAL DE ESTADO

<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/transparencia/2016/LEY%20ORGANICA%20DE%20LA%20CGE.pdf>

Contraloría General del Estado. (2014). Normas de Control Interno. Quito. Obtenido de <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=53&tipo=nor>

Ander, E. (1982), Buscando la sinergia en Trabajo Social: Técnicas de Reuniones de Trabajo. Bogotá: Colatina.

<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Introduccion-a-la-planificaci%C3%B3n-Ander-Egg-Ezequiel.pdf.pdf>

Ruiz, J. (2012). Metodología de la investigación científica, Universidad de Deusto Bilbao, 5ta Edición.

<https://books.google.com.ec/books?id=WdaAt6ogAykC&printsec=frontcover&dq=que+es+el+enfoco+cualitativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf8ZmVlpfkAhVRqlkKHYXyCsgQ6AEIJzAA#v=onepage&q=que%20es%20el%20enfoco%20cualitativo&f=false>

Tamayo, M. (2012). *El proceso de investigación científica*. México, México.

<https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>

Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación, Una propuesta ágil para la presentación de trabajos científicos en las áreas de arquitectura, urbanismo y disciplinas afines. Universidad Nacional Autónoma de México. Edición electrónica 2014.

https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf

Martinez, V. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33109969/Metodos_tecnicas_e_instrumentos_de_investigacion.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1547055427&Signature=9OZrAdzdfE%2FIBI9T9QafebnG6Y%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filen

Llorente, A. (2018). *Gestión contable y administrativa de la empresa distribuidora llorente en la ciudad de Esmeraldas.. Ecuador*

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1510/1/LLORENTE%20VILLALTA%20%20ALEJANDRA.pdf>

Muñoz, J. F., Quintero, J., Munévar, R. A. (2001). *Cómo desarrollar competencias investigativas en educación*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

<https://www.libreriahernandez.com/autores/fichaAutor?authorId=119761#>

Evolución del Volumen de Crédito y Tasas de Interés del Sistema Financiero Nacional Banco central de Ecuador (2016). N° 87.

<https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201603.pdf>

Olijojoya, (2008), *Empresa industrial, Ecuador.*

<http://www.oliojoya.com/web/language/es/inicio/>



Entrevista a funcionarios de la empresa OLIOJOYA CÍA LTDA

“Diseña el futuro, Actúa en el presente”. José Paz Barahona

Reciba un cordial saludo de parte Jeniffer Cristina Vélez Acosta, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Contabilidad y Auditoría, haciéndole presente a usted **Ing. Mario Alberto Alzamora Córdovez (Gerente de la Empresa OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CÍA. LTDA.)** la siguiente entrevista con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de la empresa, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

1. **¿Desde qué año usted asumió la Gerencia de la Empresa OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CÍA. LTDA.?**
2. **¿Existe en la empresa un organigrama de funciones?**
3. **¿Cómo considera se encuentra la empresa en su entorno financiero?**
4. **¿Existe un departamento encargado del crédito y cobranzas?**
5. **¿Cuenta con políticas de crédito la empresa OLIOJOYA INDUSTRIA CAEITERA CÍA. LTDA.?**
6. **¿Qué tipo de garantías pide la empresa para extenderle crédito a los clientes?**
7. **¿Quién recepta el dinero de las facturas pendientes de cobro?**
8. **¿Se cobra algún tipo de interés por la otorgación del crédito a los clientes?**
9. **¿Cuál es el mecanismo que toman para otorgar el tiempo de crédito a los clientes?**
10. **¿Se tiene un respaldo por la cancelación del crédito?**
11. **¿Cuál fue el comportamiento de la cartera de crédito en el periodo 2018?**
12. **¿Cuál es el estado actual de la cartera de crédito, a cuánto asciende su monto?**
13. **¿Considera que el personal responsable del departamento de crédito y cobranza está capacitado para ejecutar esta actividad? ¿Por qué?**
14. **¿Considera que el personal responsable del departamento de crédito y cobranza está capacitado para ejecutar esta actividad? ¿Por qué?**
15. **¿Se toman medidas judiciales a los clientes por no realizan el pago del crédito?**
16. **¿Realizan envío de estados de las cuentas por cobrar a los clientes de la empresa?**



“Diseña el futuro, Actúa en el presente”. José Paz Barahona

Reciba un cordial saludo de parte Jeniffer Cristina Vélez Acosta, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Contabilidad y Auditoría, haciéndole presente a usted **Dr. Mauricio Pauta Eivar (Financiero de la Empresa OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CÍA. LTDA.)** la siguiente entrevista con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de la empresa, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

1. **¿Desde qué año usted asumió el cargo de financiero en la Empresa OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CÍA. LTDA.?**
2. **¿Existe en la empresa un organigrama de funciones?**
3. **¿Cómo considera se encuentra la empresa en su entorno financiero?**
4. **¿Existe un departamento encargado del crédito y cobranzas?**
5. **¿Cuenta con políticas de crédito la empresa OLIOJOYA INDUSTRIA CAEITERA CÍA. LTDA.?**
6. **¿Qué tipo de garantías pide la empresa para extenderle crédito a los clientes?**
7. **¿Quién recepta el dinero de las facturas pendientes de cobro?**
8. **¿Se cobra algún tipo de interés por la otorgación del crédito a los clientes?**
9. **¿Cuál es el mecanismo que toman para otorgar el tiempo de crédito a los clientes?**
10. **¿Se tiene un respaldo por la cancelación del crédito?**
11. **¿Cuál fue el comportamiento de la cartera de crédito en el periodo 2018?**
12. **¿Cuál es el estado actual de la cartera de crédito, a cuánto asciende su monto?**
13. **¿Considera que el personal responsable del departamento de crédito y cobranza está capacitado para ejecutar esta actividad? ¿Por qué?**
14. **¿Considera que el personal responsable del departamento de crédito y cobranza está capacitado para ejecutar esta actividad? ¿Por qué?**
15. **¿Se toman medidas judiciales a los clientes por no realizan el pago del crédito?**
16. **¿Realizan envío de estados de las cuentas por cobrar a los clientes de la empresa?**



“Diseña el futuro, Actúa en el presente”. José Paz Barahona

Reciba un cordial saludo de parte Jeniffer Cristina Vélez Acosta, en calidad de alumno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas de la carrera de Contabilidad y Auditoría, haciéndole presente a usted **Ing. Marcelo Martínez Heredia (Contador de la Empresa OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CÍA. LTDA.)** la siguiente entrevista con la finalidad de obtener información acerca de la situación actual de la empresa, cabe recalcar que la información obtenida servirá para fines netamente académicos y será manejada confidencialmente, de antemano le agradezco su aporte para con esta investigación.

1. **¿Desde qué año usted asumió el cargo de Contador en la Empresa OLIOJOYA INDUSTRIA ACEITERA CÍA. LTDA.?**
2. **¿Existe en la empresa un organigrama de funciones?**
3. **¿Cómo considera se encuentra la empresa en su entorno financiero?**
4. **¿Existe un departamento encargado del crédito y cobranzas?**
5. **¿Cuenta con políticas de crédito la empresa OLIOJOYA INDUSTRIA CAEITERA CÍA. LTDA.?**
6. **¿Qué tipo de garantías pide la empresa para extenderle crédito a los clientes?**
7. **¿Quién recepta el dinero de las facturas pendientes de cobro?**
8. **¿Se cobra algún tipo de interés por la otorgación del crédito a los clientes?**
9. **¿Cuál es el mecanismo que toman para otorgar el tiempo de crédito a los clientes?**
10. **¿Se tiene un respaldo por la cancelación del crédito?**
11. **¿Cuál fue el comportamiento de la cartera de crédito en el periodo 2018?**
12. **¿Cuál es el estado actual de la cartera de crédito, a cuánto asciende su monto?**
13. **¿Considera que el personal responsable del departamento de crédito y cobranza está capacitado para ejecutar esta actividad? ¿Por qué?**
14. **¿Considera que el personal responsable del departamento de crédito y cobranza está capacitado para ejecutar esta actividad? ¿Por qué?**
15. **¿Se toman medidas judiciales a los clientes por no realizan el pago del crédito?**
16. **¿Realizan envío de estados de las cuentas por cobrar a los clientes de la empresa?**

Tabla 13*Ficha de observación*

PREGUNTAS	SI	NO	OTRAS RESPUESTAS	OBSERVACIÓN
1. ¿Existe un departamento encargado del proceso de crédito y cobranzas?				
2. ¿OLIOJOYA INDUSTRIA CAEITERA CÍA. LTDA. Cuenta con políticas de crédito?				
3. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones para el departamento de crédito y cobranza?				
4. ¿La empresa cuenta con un formulario de solicitud de crédito a los clientes?				
5. ¿Existe un personal encargado del departamento de crédito y cobranza?				
6. ¿La empresa cuenta con un listado de sus clientes a los que se les otorga crédito?				
7. ¿Existe un sistema contable que permita llevar un registro de las cuentas por cobrar a los clientes?				
8. ¿Existen políticas en cuanto al monto máximo de la cartera?				
9. ¿Los registros por cancelación de crédito están respaldados por su comprobante de pago?				
10. ¿Existen políticas en cuanto al sistema de facturación?				
11. ¿Existe un sistema contable para realizar los registros de ingresos?				
12. ¿Cuentan con un formulario de quejas o sugerencias?				
13. ¿Realizan envío de estados de las cuentas por cobrar a los clientes de la empresa?				
14. ¿Se ha realizado algún aumento de la cartera de crédito en el presente año?				

Fuente: Por el autor

