



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

**ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**Tema:**

**DESARROLLO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO  
DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA MERKANTIL TORRES**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y  
Auditoría

**Línea de Investigación:**

Finanzas, Auditoría y/o Contabilidad Empresarial

**Autora:**

Joselyne Maribel Torres Garcés

**Director:**

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg.

**Ambato-Ecuador**

**Marzo 2019**

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR**

**SEDE AMBATO**

**HOJA DE APROBACION**

**Tema:**

“DESARROLLO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA MERKANTIL TORRES”

**Línea de investigación:**

Finanzas, Auditoria y/o Contabilidad Empresarial

**Autora:**

JOSELYNE MARIBEL TORRES GARCÉS

Nelson Danilo Bombón Orellana, Ing. Mg.

f. 

**CALIFICADOR**

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr.

f. 

**CALIFICADOR p**

José Luis Viteri Medina, Dr.

f. 

**CALIFICADOR**

Fredy Leonardo Ibarra Sandoval, Ing., Mg.

f. 

**DIRECTOR ESCUELA DE ADMINISTRACION**

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

f. 

**SECRETARIO GENERAL PUCESA**



BIBLIOTECA



Ambato-Ecuador

Marzo 2019

### DECLARACION Y AUTORIZACION

Yo: **JOSELYNE MARIBEL TORRES GARCÉS** con CC. 18045859-8, autora del trabajo de graduación intitulado: **“DESARROLLO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA MERKANTIL TORRES”**, previo a la obtención del título profesional de **INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, en la escuela de **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a raves de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.



Ambato, marzo 2019



**JOSELYNE MARIBEL TORRES GARCÉS**

**CC. 1804585998.**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mi familia por apoyarme en cada etapa de mi vida y ayudarme a crecer profesional y personalmente cada día, a mis profesores quienes han sido un pilar importante en mi formación académica y quienes han sabido impartir sus conocimientos para poder llegar a formarme como profesional, a todos ustedes mil gracias.

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación a mis hermanos a quienes considero como padres para mí, Giovanni y Xavier, todo el esfuerzo que han hecho por mí hoy está plasmado en este proyecto de investigación, ustedes serán siempre la guía y la luz de mi vida, este trabajo es de ustedes también los amo mucho, y a mi pequeño grupo de amigos gracias por enseñarme a confiar en mí y sobretodo enseñarme que nunca es tarde para volver a empezar.

*Un día a la vez, 26.07.2016.*

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación busca desarrollar políticas contables a partir de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar de la empresa Merkantil Torres, de tal manera que se pueda mejorar el proceso de recaudación de dinero. La información obtenida se recopila del departamento de cobranza, del gerente y de los empleados de la empresa mediante encuestas y cuestionarios de control interno, con el objetivo de obtener la información necesaria de la problemática que se pretende solucionar y a partir de esto establecer las políticas necesarias. Mediante una modalidad de investigación bibliográfica y de campo y un enfoque mixto se desarrolló el marco teórico. La propuesta se compone de las políticas de cobranza, flujo gramas de compra y venta, la implementación de nuevos documentos para un correcto registro de las cuentas por cobrar y de sus clientes, ejemplificando cada situación de otorgamiento de crédito y de cobro que se da dentro de la empresa, con esto se pretende que el proceso de cobranza y de otorgamiento de crédito mejore de una manera significativa, a partir del análisis que se le aplicara al cliente para otorgarle un crédito de mercadería. El manual esta aplicado al personal de la empresa, directamente al departamento de cobranza el manual se considera como una herramienta útil la cual permita a los empleados realizar correctamente cada una de las actividades del área de cobro, con el fin de mejorar la recaudación de las cuentas pendientes de cobro y así mejorar la liquidez de la empresa.

**Palabras claves:** manual, cuentas por cobrar, crédito, control interno.

## ABSTRACT

The following research seeks to develop accounting policies based on an internal control manual for the management of accounts receivable at Merkantil Torres Company in order to improve the process of collecting money. The information obtained was collected from the accounting department, the company's manager and the employees through surveys and internal control questionnaires in order to obtain the necessary information about the problem and establish the necessary policies. The theoretical framework was developed through a bibliographic investigation and field modality. The proposal is composed of purchase policies, sale flow charts, implementation of new documents for a proper recording of accounts receivable and the registration of their clients based on each credit situation of credit that occurs in the company. The goal is that the process of getting money and giving credit improves as a result of the analysis that will be applied to the client. The manual is applied to the company staff and the accounting department, which supports the employees in correctly performing all activities in the area of collections, with the aim of improving the collection of outstanding accounts and the therefore improve the liquidity of the company.

**Keywords:** manual, accounts receivable, credit, internal control.

## INDICE DE CONTENIDOS

### PRELIMINARES

DECLARACION Y AUTORIZACION.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>2</b>
1. EL PROBLEMA .....	2
1.1. Tema .....	2
1.2. Planteamiento del problema .....	2
1.2.1. Contextualización .....	2
1.2.1.1. Macro contextualización .....	2
1.2.1.2. Meso Contextualización .....	3
1.2.1.3. Micro Contextualización .....	3
1.2.3. Prognosis .....	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.2. Delimitación .....	5
1.4. Justificación.....	5
1.5. Objetivos.....	10
1.5.1. Objetivo General.....	10
1.5.2. Objetivos Específicos .....	10
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>11</b>
2. MARCO TEÓRICO .....	11
2.1 Estado del Arte .....	11
2.2 Fundamentación Legal .....	12
2.2.1 Norma de Información Financiera C-3.....	13
2.2.2 Normas Internacionales de Contabilidad.....	13
2.2.3 Normas Ecuatorianas de Contabilidad .....	13
2.3 Fundamentación Teórica .....	14
2.3.1. Control.....	14
2.3.2 Control Interno .....	14

2.4 Modelo COSO de control interno.....	16
2.4.1 Entorno de control .....	17
2.4.2 Evaluación de los riesgos .....	17
2.4.3 Actividades de control .....	17
2.4.4 Información y comunicación .....	17
2.4.5 Supervisión .....	18
2.5 Manual.....	18
2.5.1 Manual de créditos.....	19
2.5.2 Objetivos de los manuales .....	19
2.5.4 Importancia de los manuales de procedimientos.....	20
2.6 Cuentas por cobrar.....	21
2.6.1 Cuentas incobrables.....	21
2.6.2 Activo .....	21
2.6.3 Activo corriente o circulante .....	22
2.6.4 Crédito .....	22
2.6.5 Importancia del crédito.....	23
2.6.6 Sujetos de crédito .....	23
2.6.7 Obligación crediticia.....	24
2.6.7 Clasificación de los créditos .....	24
2.6.8 Provisiones .....	25
CAPITULO III .....	27
3.1 Fuentes de investigación.....	27
3.1.1 Fuentes primarias.....	27
3.1.2 Fuentes secundarias .....	27
3.2 Enfoque de la investigación.....	27
3.2.1 Cualitativo-Cuantitativo .....	27
3.3 Modalidad de la investigación .....	28
3.3.1 Modalidad Bibliográfica.....	28
3.3.2. De campo.....	28
3.4 Tipo de investigación .....	29
3.4.1 Investigación descriptiva .....	29
3.4.2 Investigación Explicativa .....	29
3.5 Técnica.....	29
3.5.1 Encuesta.....	29

3.5.2 Entrevista.....	29
3.6 Población .....	30
3.7 Recopilación de información.....	30
3.8 Procesamiento y Análisis.....	31
CAPITULO IV .....	32
4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	32
4.1.1 .1 Entrevista.....	32
4.1.1.2 Encuesta.....	34
4.2 Análisis e interpretación de la entrevista y encuesta realizada.....	51
4.3 Cuestionario de control interno del área de cobro.....	52
4.3.1 Objetivos del cuestionario de control interno.....	52
4.3.2 Recomendaciones .....	57
CAPITULO V .....	58
PROPUESTA .....	58
5.1 Tema.....	58
5.1.1 INTRODUCCION.....	58
5.1.1.1 Manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar.....	59
5.2 OBJETIVOS .....	61
5.2.1 Objetivo General.....	61
5.2.1.1 Objetivos Específicos .....	61
5.3 ALCANCE .....	62
5.4 Beneficiarios.....	63
5.5 Responsables .....	63
5.7 Descripción de las políticas: .....	68
5.7.1 Políticas de cobro: .....	68
5.7.2 Políticas de cobro con tarjeta de crédito.....	69
5.7.3 Recepción y devolución de cheques.....	70
5.8 Políticas de crédito .....	71
5.8.1 Políticas de crédito para clientes nuevos .....	71
5.8.2 Políticas de crédito para clientes antiguos.....	74
5.9 Documentos de cobro .....	74
5.10 Gestiones del cobrador de la empresa .....	74
5.11 Políticas para deudas de difícil cobro según las NIIF para pymes .....	75
5.12 Manejo de dinero.....	75

5.13 Instrumentos de garantía de cobro .....	77
5.13.1 Letra de cambio .....	77
5.13.2 Pagare .....	77
5.14 Descuentos.....	77
5.15 Casos de aplicación del Manual de Control Interno para el manejo de cuentas por cobrar .....	78
5.15.1 Primer caso-Venta de mercadería a crédito a un cliente nuevo.....	79
5.15.2 Segundo caso-Venta de mercadería a crédito a un cliente antiguo .....	82
5.15.3 Tercer caso-Venta de mercadería con tarjeta de crédito.....	83
5.15.4 Cuarto caso- Deudas de difícil cobro .....	84
5.16 Análisis de casos.....	84
CAPITULO VI.....	86
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
6.1 Conclusiones.....	86
6.2 Recomendaciones .....	87
BIBLIOGRAFIA .....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. 1</b> Balance General Merkantil Torres .....	6
<b>Tabla 1. 2</b> Estado de Resultados Merkantil Torres.....	9
<b>Tabla 3. 1</b> Población y Muestra .....	30
<b>Tabla 4. 1</b> Conocimiento de los empleados acerca del control interno.....	34
<b>Tabla 4. 2</b> Procedimientos escritos a seguir para otorgar créditos .....	35
<b>Tabla 4. 3</b> Políticas importantes de cobro para la empresa.....	37
<b>Tabla 4. 4</b> Métodos utilizados para el cobro de las deudas a los clientes.....	39
<b>Tabla 4. 5</b> Procedimientos escritos a seguir para la venta de mercadería.....	40
<b>Tabla 4. 6</b> Software contable para el manejo de cuentas pendientes de cobro.....	41
<b>Tabla 4. 7</b> Persona a cargo de la gestión de cobros .....	42
<b>Tabla 4. 8</b> Descuento por pronto pago.....	43
<b>Tabla 4. 9</b> Riesgo en la liquidez de la empresa.....	44
<b>Tabla 4. 10</b> Control de las cuentas incobrables .....	45
<b>Tabla 4. 11</b> Cartera vencida.....	46
<b>Tabla 4. 12</b> Préstamos para cubrir las obligaciones de la empresa.....	47
<b>Tabla 4. 13</b> Obligaciones de la empresa .....	48
<b>Tabla 4. 14</b> Cuentas incobrables.....	49
<b>Tabla 4. 15</b> Manual de control interno para cuentas por cobrar .....	50
<b>Tabla 4. 16</b> Cuestionario de control interno .....	53
<b>Tabla 5 1</b> Cronograma de cobro.....	68
<b>Tabla 5 2</b> Control de cheques .....	70
<b>Tabla 5 3</b> Financiamiento de mercadería.....	71
<b>Tabla 5 4</b> Solicitud de crédito comercial .....	72
<b>Tabla 5 5</b> Arqueo de Caja .....	76
<b>Tabla 5 6</b> Descuentos por pronto pago .....	78
<b>Tabla 5 7</b> Ejemplo de aplicación de políticas .....	79
<b>Tabla 5 8</b> Ejemplo de Pagare .....	81
<b>Tabla 5 9</b> Ejemplo de aplicación de descuentos .....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico 2. 1</b> Componentes Modelo COSO .....	16
<b>Grafico 4. 1</b> Conocimiento de los empleados acerca del control interno .....	34
<b>Grafico 4. 2</b> Procedimientos para otorgar créditos .....	36
<b>Grafico 4. 3</b> Políticas importantes de cobro para la empresa .....	38
<b>Grafico 4. 4</b> Métodos utilizados para el cobro de las deudas a los clientes.....	39
<b>Grafico 4. 5</b> Procedimientos para vender la mercadería.....	40
<b>Grafico 4. 6</b> Software contable para el manejo de cuentas por cobrar .....	41
<b>Grafico 4. 7</b> Persona a cargo de la gestión de cobros .....	42
<b>Grafico 4. 8</b> Descuento por pronto pago.....	43
<b>Grafico 4. 9</b> Riesgo en la liquidez de la empresa .....	44
<b>Grafico 4. 10</b> Control de las cuentas incobrables .....	45
<b>Grafico 4. 11</b> Porcentaje de cartera vencida .....	46
<b>Grafico 4. 12</b> Préstamos Bancarios.....	48
<b>Grafico 4. 13</b> Obligaciones de la empresa .....	49
<b>Grafico 4. 14</b> Fondo para incobrables.....	50
<b>Grafico 4. 15</b> Manual de control interno .....	51
<b>Grafico 5. 1</b> Diagrama de flujo de venta de mercadería a crédito .....	64
<b>Grafico 5. 2</b> Diagrama de flujo de cobro de mercadería a crédito.....	66

## **INTRODUCCION**

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo proveer a la empresa Merkantil Torres de un manual que sirva como una guía para el control adecuado del manejo de cuentas por cobrar, para el correcto desenvolvimiento de los procesos en el área de cobro y una eficaz toma de decisiones.

El capítulo I detalla la problemática que atraviesa la empresa Merkantil Torres, la macro, meso y micro contextualización, su prognosis, justificación y los objetivos que se pretende alcanzar a través del desarrollo del manual de control interno.

El capítulo II abarca el marco teórico compuesto por el estado del arte a partir de investigaciones previas referentes al tema de investigación, la fundamentación legal en la que se basa la investigación, al igual que se detalla las definiciones empleadas en el desarrollo del manual.

El capítulo III hace referencia a la metodología utilizada en la investigación con un enfoque cualitativo-cuantitativo, al igual que una modalidad bibliográfica y de campo, mediante técnicas, recopilación de información para el respectivo procesamiento y análisis de la misma.

El capítulo IV lleva a cabo el análisis e interpretación de la información obtenida a partir de la encuesta, entrevista y cuestionario de control interno basado en el sistema COSO.

El capítulo V establece el desarrollo de la propuesta de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar a partir de políticas, flujogramas de compra y venta de mercadería, y la implementación de nuevos documentos que faciliten el proceso de recaudación de la cartera de la empresa.

El capítulo VI incluye las conclusiones y recomendaciones en base a los resultados obtenidos de la investigación en cada uno de los capítulos partiendo de la problemática hasta llegar a la propuesta de la misma.

# CAPITULO I

## 1. EL PROBLEMA

### 1.1. Tema

Desarrollo de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Merkantil Torres.

### 1.2. Planteamiento del problema

#### 1.2.1. Contextualización

##### 1.2.1.1. Macro contextualización

Los manuales representan un documento de apoyo para la empresa y sirven como una herramienta de control interno para llevar las actividades de un área específica de la misma.

Las empresas comerciales que se dedican a la venta de un bien o la prestación de un servicio utilizan la modalidad de pagos al contado, sin embargo se ha vuelto común que se recurra al crédito a corto mediano y largo plazo, como facilidad a los clientes para que adquieran un bien o servicio en específico, cuando una empresa trabaja con una modalidad de crédito la misma debe implementar políticas de cobranza como control interno de la misma, desde que se origina la cuenta por cobrar hasta la cancelación.

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo manuales de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva. (Álvarez, 1996, p.24)

Según la Revista Lideres del 22 de enero del 2016:

Xavier Alemán, docente de la Espe, comenta que en momentos difíciles, las empresas deben optar por la revisión de estrategias, el ajuste de portafolio y la comprensión del cambio de comportamiento de los consumidores en crisis.

Es importante que las empresas busquen estrategias que hagan frente a la crisis económica por la que atraviesa el país.

### **1.2.1.2. Meso Contextualización**

La provincia de Tungurahua tiene varias empresas que se dedican a la distribución de llantas aros y que además ofrecen el servicio de reencauche, entre estas empresas se encuentran:

Pato llantas, Conauto, Comercial Cisneros, Secohi.

Estas empresas se convierten en los principales distribuidores para la empresa Merkantil Torres, la empresa aspira crecer de manera significativa como lo han hecho las empresas ya mencionadas.

Estas empresas tienen ganado el mercado en la ciudad de Ambato, ya que cuentan con una fuerte clientela, sin embargo la competencia es algo que se refleja diariamente.

Al ser una empresa familiar que está en el mercado desde el año 2012 se espera mantenerse y seguirse posicionando en el mercado.

El principio de devengo contempla que los ingresos y gastos, adquiridos durante el normal funcionamiento de la empresa, deben ser registrados en el momento mismo de la acción, contabilizarlos en el momento que se genere el derecho a percibirlos o la obligación de efectuarlos.

En cuanto al control interno es de importancia que las empresas lo incorporen dentro de sus actividades.

Control interno. El control interno constituye un proceso realizado por el consejo directivo, administradores y demás personal de una entidad, que se ha diseñado para proporcionar un nivel de seguridad razonable acorde al cumplimiento de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y regulaciones correspondientes. (Mantilla, 2006)

### **1.2.1.3. Micro Contextualización**

La empresa Merkantil Torres está ubicada en la provincia de Tungurahua en el Cantón Cevallos, en la calle Elías Bucheli, se dedica a la venta de llantas, aros y reencauche.

Es una empresa familiar y está conformada por un Gerente propietario, Ejecutivo en ventas.

Los productos que ofrece la empresa son de buena calidad, los cuales son obtenidos de las distribuidoras Comercial Cisneros, Caucho Sierra, Durallanta, Conauto, Secohi, entre otros.

Los precios que la empresa ofrece a su clientela son accesibles con el fin de mantener a los clientes.

Sus productos son:

- Llantas
- Aros
- Reencauche

El mayor problema que la empresa presenta es el cobro de la mercadería que entrega a sus clientes, la falta de políticas y procedimientos para el adecuado manejo de cuentas por cobrar dentro de la empresa es escasa, lo cual genera a la empresa falta de liquidez para hacer frente a sus obligaciones.

### **1.2.3. Prognosis**

El presente proyecto es de suma importancia para la empresa Merkantil Torres ya que los problemas que presenta actualmente al no poder recaudar a tiempo el dinero de la mercadería que se concede a los clientes hace que la misma no pueda hacer frente a las obligaciones que mantiene con sus proveedores y con las entidades financieras a las cuales se acude constantemente a sobregiros y préstamos para que el negocio siga funcionando.

Es por esta razón que el proyecto debe llevarse a cabo, estudiando cada debilidad en el área de crédito con el fin de mejorarla y así buscar resultados óptimos que favorezcan a la empresa.

## **1.3. Formulación del problema**

### **Interrogantes**

¿Cómo aparece el problema que se pretende solucionar?

El problema que se pretende solucionar en el presente proyecto de investigación surge del ejercicio económico mismo de la empresa, en el cual se evidencia la falta de políticas y procedimientos adecuados para el área de cobro de la empresa.

¿Por qué se origina?

El problema se origina por la falta de políticas y procedimientos dentro de la empresa ya que los procesos se realizan empíricamente.

¿Qué lo origina?

Se origina por la falta de conocimiento por parte de la administración de la empresa ya que no se realiza un estudio previo del cliente y los procesos de crédito y de cobro se realizan de una manera empírica..

¿Dónde se origina?

En la empresa Merkantil Torres

¿Dónde se detecta?

Se detecta en el área de crédito y cobranza de la empresa.

### **1.3.2. Delimitación**

Delimitación del contenido

- **Campo:** Cobranza
- **Área:** Crédito y Cobro

### **1.4. Justificación**

El presente trabajo de titulación realizado en la empresa Merkantil Torres del Cantón Cevallos de la provincia de Tungurahua es de gran utilidad ya que de esta manera se pretende solucionar los problemas de liquidez de la empresa, a partir de políticas y procedimientos establecidos en un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar ya que esta es el área que presenta mayor problema para la empresa, así como lo demuestra el balance general al 30 de septiembre del 2018.

Tabla 1. 1 Balance General Merkantil Torres

<b>MERKANTIL TORRES</b>			
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>			
<b>BANCOS</b>		\$2.698,26	<b>1,20%</b>
Banco Produbanco	\$2.698,26		
<b>Activo Exigible</b>		\$169.711,95	<b>75,47%</b>
Cuentas por cobrar	\$169.711,95		
<b>Activo Realizable</b>		\$19.227,49	<b>8,55%</b>
Inventarios	\$19.227,49		
<b>Activo no Corriente</b>		\$32.347,91	<b>14,38%</b>
<b>Activo Fijo</b>			
Equipo de computo	\$630,55		
Dep. Acumulada Equipo	(\$157,64)		
Vehículos	\$37.500,00		
Dep. Acumulada Equipo Vehículos	(\$5625)		
<b>Pagos Anticipados</b>		\$898,00	<b>0,40%</b>
Anticipo Retenciones Fuente	\$898,00		
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<u>224.883,57</u>	
<b>PASIVO</b>			
<b>Pasivo a corto plazo</b>			
Proveedores	\$41.795,38	\$41.795,38	<b>18,59%</b>
<b>Acumulado Por Pagar</b>		\$2.393,94	<b>1,06%</b>
Sueldos por pagar	\$1.985,02		
IEES por pagar	\$408,92		
<b>Acreedores Varios</b>		\$104.853,19	<b>46,63%</b>
Préstamos Bancarios	\$104.853,19		
<b>PATRIMONIO</b>		\$75.841,06	<b>33,72%</b>
Capital	\$69.902,12		
Utilidad del ejercicio	\$5.938,94		
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>		<u>224.883,57</u>	

Fuente: Empresa Merkantil Torres

Elaborado por: Joselyn Torres

El Balance general de la empresa Merkantil Torres al 30 de septiembre del 2018 en base al análisis vertical muestra la situación financiera en la cual se encuentra la misma.

“El análisis vertical consiste en relacionar las cifras de un mismo estado financiero respecto a una cifra base. El resultado es el porcentaje de cada cifra con relación a la cifra base” (Barajas, 2008, p.77). A partir de este análisis se conoce el porcentaje de cuentas por cobrar que mantienen los clientes a la empresa, el mismo corresponde al 75,47%, es el porcentaje más alto en las cuentas del activo lo cual significa que la empresa no recibe el dinero en las fechas establecidas por las ventas que realiza a crédito, esto hace que la empresa tenga problema en su liquidez y no puede hacer frente a sus obligaciones con sus proveedores, por lo cual la empresa realiza créditos constantemente, esto se refleja en el balance general ya que en la cuenta de préstamos bancarios se tiene un porcentaje del 46,63% esto representa un costo financiero para la empresa, es por esto que al incluir políticas adecuadas de cobro dentro de un manual se puede evitar los inconvenientes que presenta la misma.

El porcentaje de cuentas incobrables que mantiene la empresa es del 7,83% , es decir un total de \$21.656 dólares los cuales se obtienen de los libros de cuentas por cobrar que tiene la empresa , estos valores se toman desde el año 2011 hasta el año 2017, considerándolo hasta este año como incobrable.

Es relevante ya que esto favorecerá a la empresa mediante un control interno adecuado se podrán tomar decisiones acertadas para la misma.

El mayor problema que se presenta es al conceder a crédito la mercadería ya que al momento de recaudar el dinero la escasa información obtenida de los clientes perjudica el proceso de los cobros a los mismos, lo cual genera que esas deudas duren años sin cobrarse generando pérdidas a la empresa, lo cual ha llevado a realizar constantemente préstamos para hacer frente a sus obligaciones.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Cardoso, 2012, pág. s/n)

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial. (Cardoso, 2012, pág. s/n)

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados, con calidad y eficiencia.

Se adjunta el estado de resultados de la empresa como análisis de la situación financiera de la misma ya que revela la información en la que se encuentra, a pesar del alto índice de cuentas por cobrar que la empresa presenta se ha mantenido en el mercado por lo cual para el ejercicio fiscal al 30 de septiembre del 2018 presenta una utilidad de \$5.938,94, como se puede ver a continuación:

**Tabla 1. 2** Estado de Resultados Merkantil Torres

<b>MERKANTIL TORRES</b>		
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS		
DEL 01/01/2018 AL 30/09/2018		
<b>VENTAS 12%</b>		<b>\$208.924,50</b>
<b>VENTAS 0%</b>		-
<b>DESCUENTO EN COMPRAS</b>		-
<b>UTILIDAD EN VENTA DE ACTIVOS FIJOS</b>		-
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>\$208.924,50</b>
VENTAS NETAS		<u>\$208.924,50</u>
COSTO DE VENTAS		<u>\$177.372,50</u>
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>		<b>\$31.552,00</b>
<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>		<b>\$25.613,06</b>
<b>GASTOS DE PERSONAL</b>		<b>\$22.703,46</b>
SUELDOS	\$17.865,18	
APORTE PERSONAL	\$3.680,28	
DECIMO CUARTO SUELDO	\$ 1.158,00	
DECIMO TERCER SUELDO	-	
GASTO VIATICOS	-	
GASTO MOVILIZACION	-	
GASTOS DE LOCAL		\$1.929,60
GASTO ARRIENDO	\$1.350,00	
SERVICIOS BASICOS	\$579,60	
Agua	\$ 45,00	
Luz	\$ 90,00	
Teléfono	\$246,60	
Internet	\$198,00	
<b>GASTOS MANTENIMIENTO</b>		<b>\$980,00</b>
GASTO SUMINISTROS DE OFICINA	\$50,00	
GASTO SUMINISTROS DE ASEO Y LIMPIEZA	\$30,00	
GASTO COMBUSTIBLE	\$900,00	
SEGURO DE ACTIVOS FIJOS		
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b><u>\$5.938,94</u></b>

Fuente: Merkantil Torres

Elaborado por: Joselyn Torres

A partir del análisis del balance general y de resultados, documentos financieros los cuales revelan la situación económica de la empresa, se refleja un alto porcentaje de cuentas por cobrar, es así que surge la necesidad de crear un manual de políticas de control interno el cual sirva de apoyo y guía para los empleados al momento de conceder un crédito de mercadería, con el fin de mejorar el proceso de crédito y de cobro dentro de la empresa.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Diseñar un manual de políticas de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Merkantil Torres

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el sistema actual de cobro y recaudación de la cartera de crédito
- Analizar el grado de repercusión de la cartera vencida en el desenvolvimiento de las operaciones de la empresa
- Diseñar un manual de control interno de políticas para mejorar el sistema de cobro y recaudación de la cartera en la empresa Merkantil Torres

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Estado del Arte**

El presente trabajo conlleva información enfocada al control interno de cuentas por cobrar, a través de un análisis bibliográfico se consideran como relevantes los siguientes trabajos, los cuales son de gran utilidad para el mismo.

El control interno es todo un sistema de controles financieros utilizados por las empresas, y además, lo establece la dirección o gerencia para que estas puedan realizar sus procesos administrativos de manera secuencial y ordenada, con el fin de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible, la exactitud y la veracidad de sus registros contables; sirviendo a su vez de marco de referencia o patrón de comportamiento para que las operaciones y actividades en las diferentes áreas de las empresas fluyan con mayor facilidad. (Cruz, 2013, p.26)

Las actividades que desarrolla una empresa deben ir de la mano con el control interno, el cual debe implementarse de acuerdo a las necesidades de la misma, puesto que es de gran ayuda para todas las áreas de la empresa. Este estudio, es de importancia por que aborda el control interno de las cuentas por cobrar, el mismo hace referencia a la incidencia que este tiene en los procesos de las mismas, al igual que esta investigación contribuye al buen desarrollo de las operaciones de cuentas por cobrar, con el fin de mejorar los procedimientos y controles aplicados actualmente.

El control interno es aplicable de manera independiente a cada empresa, según el giro del negocio, la estabilidad el resultado de las evaluaciones previas a la aplicación de este, los controles son adaptables a la necesidad y requerimiento de cada institución y son la herramienta indispensable para solucionar conflictos internos, ya sean estos administrativos, contables, tributarios o laborales. (Garzón, 2011, p.52)

De acuerdo con esta investigación se puede evidenciar que el control interno es una herramienta fundamental para detectar y prevenir errores, lo cual ayuda a la toma de decisiones dentro de la empresa.

La creación de un manual de control interno establece los procedimientos adecuados que una empresa debe implementar, de acuerdo al área que la misma considere necesario.

Palacio (2014) menciona:

El Manual de Procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (p. s/n)

Mediante un manual de control interno aplicado a cuentas por cobrar se puede establecer políticas que ayuden a un adecuado manejo, con el fin de prevenir falencias en el área de crédito y cobro de la empresa.

Guevara (2015) afirma:

La carencia de un manual de políticas y procedimientos, que le permita a la empresa lograr un apropiado y acertado control interno, en cada una de las áreas que conforman la empresa, si bien es cierto compañía, ha logrado permanecer en el mercado competitivo de manera aceptable. (p.153)

Con el estudio de las políticas y procedimientos a aplicar en la compañía, se evidenció la falta de control interno, por ende se reflejan las necesidades existentes de la empresa, en la cual no se han establecido dichos controles, con estas falencias la gerencia financiera procurara el bienestar de la empresa y el logro eficaz de las metas de la organización.

Este estudio demuestra la importancia de implementar un manual de control interno para cuentas por cobrar, puesto que el manejo de las mismas ayuda a la empresa al desarrollo eficaz de sus actividades.

## **2.2 Fundamentación Legal**

Se fundamenta en las normas internacionales (NIAS) las cuales son establecidas por la profesión y por la ley, aplicadas al trabajo del contador público y auditor, quienes establecen como ejecutar los procedimientos y los objetivos que se deben alcanzar en el análisis y ejecución de los procesos contables.

Se sujeta a los principios de control interno y crédito que son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área e funcionamiento institucional.

### **2.2.1 Norma de Información Financiera C-3**

Según la Norma de Información Financiera C-3 su fin es establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar comerciales, al igual que establecer el grado de incobrabilidad de las mismas. (Normas de Información Financiera , 2018)

### **2.2.2 Normas Internacionales de Contabilidad**

Según la NIC-32, ga-15, los instrumentos primarios son las transacciones tradicionales de compra y venta, esto incluye cuentas por cobrar y por pagar, además de valores, bonos e instrumentos de patrimonio.

### **2.2.3 Normas Ecuatorianas de Contabilidad**

Según la Norma Ecuatoriana de Auditoría Addendum A NEA No.13; Cuando las cuentas por cobrar son de carácter significativo para los estados financieros y cuando es razonable esperar que los deudores responderán, el auditor ordinariamente deberá planificar obtener confirmación directa de las cuentas por cobrar o asientos individuales en el saldo de una cuenta.

Estas son algunas de las normas que prevalecen dentro de la fundamentación legal, sin embargo existen otras leyes que engloban los procedimientos y objetivos del presente trabajo y que vale la pena mencionar, siendo así:

- Código de comercio
- Ley orgánica de régimen tributario
- Código de trabajo
- Código orgánico monetario y financiero
- Ley de seguro social

## **2.3 Fundamentación Teórica**

En esta sección se detalla varios conceptos y definiciones relacionados con el proyecto de investigación, los mismos que sustentan la investigación y permiten un mejor entendimiento del tema estudiado.

### **2.3.1. Control**

De acuerdo con (Rodríguez, 2009) "El control es el proceso por medio del cual los gerentes se aseguran que las actividades efectivas están de acuerdo con las que se ha planeado". (p.22). Esto hace que las empresas se direccionen a un mejor desempeño en sus actividades acaparando cada una de ella.

Según Warren, Reeve y Fess (2006) "El control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas" (p.s/n). También tiene como propósito esencial, preservar la existencia de cualquier empresa y apoyar su desarrollo; su objetivo final es contribuir a lograr los resultados esperados.

El control en el proyecto de investigación a realizarse ayuda a verificar que las actividades organizacionales se encuentren dentro de los límites considerados como normales, asegurando el cumplimiento de objetivos planteados dentro de la institución.

### **2.3.2 Control Interno**

El control interno es un elemento del control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos. (Rodríguez, 2009, p.200)

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas por la administración. (Fonseca, 2011, p.15)

Basándonos en lo que los autores mencionan el control interno crea una protección a las áreas a las que se aplica, por tanto implementarlo es relevante para la empresa, deberá ser diseñado de acuerdo a las necesidades que presente la empresa.

### **2.3.3 Objetivos del control interno**

Según Barquero (2013) el control interno asegura dentro de lo razonable que:

- Los activos estén debidamente protegidos, la llamada “salvaguarda de activos”.
- Los registros contables sean fidedignos.
- La actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. (p.s/n)

Los objetivos del control interno son un instrumento el cual sirve de guía para las que las organizaciones aseguren sus activos e información, frente a posibles riesgos, con el fin de tomar decisiones acertadas.

### **2.3.4 Control interno administrativo**

Es considerado como un plan de organización que las empresas adoptan con sus respectivos procedimientos, métodos operacionales y contables (Estupiñan, 2015). Las empresas deben adoptar un sistema de control interno para llevar sus actividades operacionales de una manera eficiente.

El fin de dicho control interno el lograr el objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- Coordinar sus funciones;
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos
- Mantener una ejecutoria eficiente;
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas;

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control del sistema de información y comunicación.

El control de supervisión o monitoreo. (Estupiñan, 2015, p. s/n)

### 2.3.5 Control interno contable

A partir de control interno administrativo surge el control interno contable como un instrumento con los siguientes objetivos. Estupiñan (2015) menciona:

- Las operaciones deben registrarse en el momento en el que se efectúa la transacción y debe registrarse en el periodo contable que acontece, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Lo que se contabiliza debe coincidir con las existencias de la empresa, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.

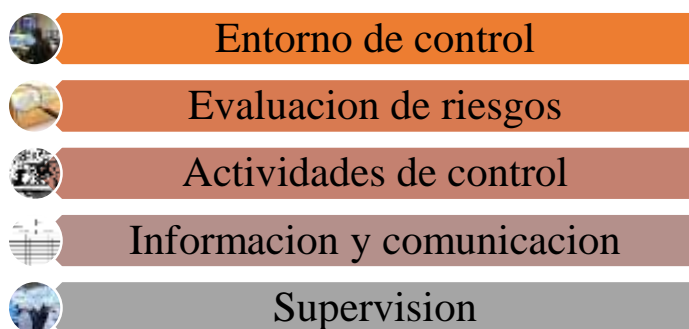
Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa. (Estupiñan, 2015, p. s/n)

El control interno dentro de una organización es la clave para que las operaciones de la empresa se lleven a cabo eficientemente, conociendo cada aspecto relevante de la empresa, con el fin de que los objetivos ya antes mencionados se cumplan dentro de la organización.

### 2.4 Modelo COSO de control interno

El modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Trepada) Comité de Organizaciones Patrocinadoras, está integrado por cinco componentes:

**Grafico 2. 1** Componentes Modelo COSO



**Fuente:** (Santos, 1997)

**Realizado por:** Joselyn Torres

### **2.4.1 Entorno de control**

El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona el consejo de administración. (Santos, 1997, p.5)

### **2.4.2 Evaluación de los riesgos**

Cada entidad se enfrenta a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continúan cambiando continuamente, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. (Santos, 1997, p.5)

### **2.4.3 Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control en toda organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones. (Santos, 1997, p.5)

### **2.4.4 Información y comunicación**

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el

cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. (Santos, 1997, p.5)

#### **2.4.5 Supervisión**

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. (Santos, 1997, p.6)

#### **2.5 Manual**

El autor Duhalt K.M (1977), define el manual así:

“Es un documento que sirve como guía para llevar las operaciones de una empresa de manera organizada,, el mismo consta de políticas, procedimientos elaborados para la necesidad de cada empresa, los cuales se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”(p.s/n)

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. (Álvarez, 2006, p.23)

Los manuales, deben servir para aclarar las normas, políticas y procedimientos, estas deben ser entendibles para empleados, quienes desarrollan varias actividades dentro de una empresa.

Hernández (2007) define al manual así: “Es un conjunto de instrucciones, debidamente ordenadas y clasificadas, que proporciona información rápida y organizada sobre las prácticas administrativas. Contiene datos e información respecto a procedimientos, instrucciones, normas de servicio, etc.”

Las empresas usan los manuales como una guía, ya que las políticas y procedimientos que detallan los mismos sirven de herramienta para realizar las operaciones del área que lo necesite.

### **2.5.1 Manual de créditos**

“Es un documento que engloba las políticas, procedimientos y demás reglamentos crediticios de una Institución” (Mullo, 2014, p.7).

La propuesta a realizarse en la investigación es el diseño de una guía o manual que debe estar constituido por un conjunto de normas, reglas y disposiciones que se encuentran tipificados en un documento, el mismo que determina el procedimiento, condiciones y requisitos que se requiere para la concesión de un crédito. Es un documento de principal importancia cuyo cumplimiento garantizará la correcta colocación y posterior cobro de las obligaciones contraídas por el socio.

### **2.5.2 Objetivos de los manuales**

Los manuales son herramientas que permiten a una empresa normalizar sus operaciones.

Según su clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto del organismo social.
- Cada área debe delimitar sus funciones con el fin de evitar conflictos administrativos y así detectar los procesos necesarios para llevar a cabo cada proceso.
- El personal debe realizar de una manera correcta las actividades que se le han designado, trabajando en equipo.
- Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas.
- Facilitar el reclutamiento y la selección del personal.
- El personal nuevo necesita una guía para poder integrarse al trabajo, mediante un conocimiento de cada área y sus funciones para un mejor desempeño.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

(Duhalt K.M, 1977, p.245)

### **2.5.3 Contenido de los manuales de políticas y procedimientos**

Lo siguiente se puede considerar como el contenido que debe incluir un manual de políticas y procedimientos:

- Portada.
- Índice.
- Hoja de autorización del área.
- Política de calidad (cuando se aplicable).
- Objetivos del manual.
- Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Formatos.
- Anexos.

(Álvarez, 2006, p.25-26)

#### **2.5.4 Importancia de los manuales de procedimientos**

Los manuales de procedimientos se consideran como una herramienta para la mejora de la eficiencia en el desarrollo de sus actividades, las cuales una empresa realiza en un área en particular,

A continuación se describen algunas de las ventajas de los manuales:

- Es un registro importante que facilita la revisión, evaluación y actualización de las actividades.
- Se evitan errores en las actividades por la falta de información
- Se evitan conflictos internos por diferencia de criterios en cierto proceso, fijando dichos criterios, creando un estándar con el uso de nomenclaturas.
- Es una herramienta para un entrenamiento efectivo y capacitación, ya que describe detalladamente las actividades.
- Es un herramienta de consulta
- Es una guía de trabajo para ejecutar
- Da facilidad para que el personal cumpla con las normas, funciones y procesos establecidos, así como la interacción de las distintas áreas.
- Crea un historial, quedando este como una memoria

## **2.6 Cuentas por cobrar**

Los documentos por cobrar son importes que adeudan los clientes y por los cuales se ha girado un instrumento de crédito formal por escrito. Si se espera que de los documentos por cobrar se reciba su pago dentro de un año, se clasifican en el balance general como un activo circulante Warren (2009).

Las cuentas por cobrar se originan cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente, la cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera, una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual Horngren y Harrison (2010).

Las cuentas por cobrar son activos propios de la empresa, que se constituyen en derechos que al ser recuperadas, se convierten en recursos económicos utilizables para la empresa.

### **2.6.1 Cuentas incobrables**

Núñez (2014) Afirma: “Hay que considerar que dentro de las cuentas por cobrar generadas por las ventas al crédito, existe el riesgo de tener un porcentaje que no podrá ser recuperado, originando las cuentas incobrables” (p, s/n).

Para Warren (2009) “Un problema importante que todavía no se ha analizado es el hecho de que algunos clientes no pagaran sus cuentas. Es decir, algunas cuentas por cobrar serán incobrables” (p, 399).

En una empresa comercial, la cual maneja sus ventas por medio de crédito, obligatoriamente se generara cuentas incobrables, esto por falta de políticas de cobro, lo cual genera pérdidas dentro una empresa.

### **2.6.2 Activo**

El activo está compuesto por todos los recursos que posee la empresa para llevar a cabo cada una de sus operaciones, así como los bienes y derechos como patentes que le pertenecen a la empresa es así que, “Los activos son recursos económicos que beneficiaran a la empresa en el futuro o, simplemente algo que la empresa posee y tiene valor” (Horngren, et al., 2010)

Basándonos en lo que el autor menciona el activo básicamente es todo aquello que posee la empresa para empezar sus actividades económicas.

El concepto de activo debe entenderse dentro de la dinámica de las operaciones comunes de un negocio, en la adquisición de bienes y servicios, con todas sus relaciones con otras cuentas del pasivo, el patrimonio, y las cuentas transitorias denominadas también nominales o de resultado al momento de codificar el soporte de contabilidad que contiene la transacción. (Fierro, 2009, p.35)

Los activos de la empresa son la parte más importante para llevar a cabo sus operaciones, por lo cual el manejo adecuado de estos hace que la empresa cumpla con sus objetivos propuestos.

### **2.6.3 Activo corriente o circulante**

Son cuentas necesarias dentro de la empresa para el normal desempeño de sus actividades, según afirma Pellegrino (2006) “El Activo Circulante comprende todas las cuentas necesarias para el registro y control de las operaciones vinculadas del ciclo operativo de la empresa a lo largo de un ejercicio económico” (p. 115).

Según afirma Horngren y Sundem (2000) “El activo circulante indica cuanto efectivo tendrá disponible una compañía en un futuro cercano” (p. 139)

De acuerdo a lo descrito por los autores el activo circulante es necesario para llevar a cabo con normalidad el ciclo operativo de la empresa. Básicamente el Activo Corriente o Circulante son todos los bienes y derechos que posee la empresa y que se pueden convertir en líquido, es decir en efectivo en menos de un año.

### **2.6.4 Crédito**

El crédito en general es el cambio de una riqueza presente por una futura, basado en la confianza y solvencia que se concede al deudor. Financieramente es el cambio de una prestación presente por una contraprestación futura; es decir, se trata de un cambio en el que una de las partes entrega de inmediato un bien o servicio, y el pago correspondiente más los intereses devengados, los recibe de acuerdo a la negociación realizada, con la participación o no de una garantía. (SBS, 2015).

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere.(Morales,2014,pag.23)

El crédito es un acto contractual por el cual el deudor (persona natural o jurídica), se compromete con el acreedor (cooperativa o banco) a cancelar la suma de dinero recibido en las condiciones y plazo estipulados, la devolución del dinero objeto del 39 crédito lo realizará con el pago del respectivo interés que no puede ser mayor al establecido por los entes de regulación.

### **2.6.5 Importancia del crédito**

Nadie puede negar que el crédito ocupa un lugar fundamental en el mundo de los negocios. En primer lugar; reconocer la realidad del mercado, las instituciones financieras no siempre pueden o podrán otorgar el crédito que los clientes necesitan; sin embargo alguien debe dárselos. El crédito mejora su empresa, ya que este puede incrementar las ventas, obtener mayor utilidad y tener una cartera de clientes más amplia, entre otras ventajas. (Candace, M., 2009, p.8)

Dentro de la realidad económica en la que nos desenvolvemos las inyecciones de liquidez son de suma importancia para el desarrollo de las actividades económicas y para la satisfacción de necesidades de las personas. La prestación de servicios crediticios por parte de las instituciones financieras incentiva el progreso de las actividades del ser humano en la sociedad.

### **2.6.6 Sujetos de crédito**

Es la persona natural o jurídica que reúne requisitos para ser evaluado, y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo, o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requerimientos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. (Córdova, M., 2007, p.50)

Para ser sujeto de crédito, se requiere tener cierto grado de solvencia económica que garantice el cumplimiento de la obligación contraída; esto se logra analizando el 40 historial

crediticio del posible deudor, quien a su vez dará a conocer al acreedor su patrimonio y activos con el fin de conseguir la aceptación de su solicitud de crédito.

### **2.6.7 Obligación crediticia**

Es aquella obligación jurídica por la cual una de las partes entrega o se obliga a entregar una cantidad de dinero, y la otra a pagarlo en un momento distinto de aquel en que se celebró la convención. Es un tipo de obligación de dinero y por lo tanto de género. (Valarezo, 2014, p.17).

Es decir es el compromiso plasmado en un documento por el cual el beneficiario del crédito se obliga ante el otorgante del mismo a cancelar dicha suma de dinero más su respectivo interés de acuerdo a las condiciones estipuladas, el incumplimiento de esta obligación crediticia trae consecuencias de carácter legal hacia la persona que ha incumplido por lo tanto no se trata de un hecho difuso sino más bien es un acto que acarrea responsabilidades.

### **2.6.7 Clasificación de los créditos**

Los créditos pueden clasificarse de acuerdo a:

#### **a) Por su exigibilidad y plazos de pago**

- Crédito a corto plazo
- Crédito a mediano plazo
- Crédito a largo plazo Aquí se encuentran los créditos de consumo, los créditos de inversión, créditos bancarios. (Córdova, M., 2007)

#### **b) Por su origen**

- Créditos por sus ventas
- Otros créditos
- Créditos otorgados por operaciones propias del giro del negocio de una empresa, por ejemplo: los créditos comerciales. (Córdova, M., 2007)

#### **c) Por su naturaleza**

- Con garantía. El crédito con letra de cambio avalada. Es un título valor que garantiza el cumplimiento de la obligación.

- Sin garantía. Aquí se encuentran los créditos que se otorgan sin alguna garantía de por medio, con la buena reputación del cliente. Este tipo de crédito es excepcional no es muy común en el mercado. (Córdova, M., 2007)

#### **d) Por su modalidad**

- Modalidad Directa. Según el tipo de trato para lograr el crédito. Intervienen el solicitante del crédito y la empresa que va a otorgar dicho crédito.
- Modalidad Indirecta. En este tipo de crédito interviene una tercera persona, es el caso de los arrendamientos financieros, créditos documentarios (la carta de crédito), etc. (Córdova, M., 2007)

Para la realización del trabajo de investigación se debe tener en cuenta que los créditos tienen diversas clasificaciones las que no están plasmadas solo para instituciones financieras sino para organizaciones en general, por ello se manifiesta que el tiempo de duración del crédito dependerá de las políticas que cada institución crediticia ejecute puesto que se debe hacer atractiva a los eventuales beneficiarios, además el origen del crédito se da de acuerdo a las necesidades que tengan las personas u organizaciones, es por ello que para otorgar un crédito dependiendo el monto las instituciones crediticias aseguran la recuperación del dinero prestado a través de garantías que pueden ser personales, hipotecarias, solidarias etc.; por último los créditos se han clasificado de acuerdo a la modalidad directa o indirecta, aquí los futuros deudores tienen la potestad de escoger la forma de adquisición de la obligación.

#### **2.6.8 Provisiones**

La definición es común con las provisiones a largo plazo: dotación contable que se realiza cuando se tiene conocimiento de que se va a incurrir en una obligación de la que conoce su naturaleza (un impuesto, una multa, una indemnización, etcétera), pero en la fecha de cierre del ejercicio no tiene conocimiento de su importe exacto o de la fecha en que se producirá. La diferencia radica en que en las provisiones a corto plazo la cancelación se prevé que se produzca en el corto plazo.

Las provisiones a corto plazo las encontramos en la cuenta 499. Provisiones para operaciones comerciales, destinada a recoger las provisiones para el reconocimiento de obligaciones presentes derivadas del tráfico comercial de la empresa. (Pascual, 2010, pag.211)

Las provisiones siempre tienen contrapartida en una pérdida (gasto). Se constituye para reflejar de manera más exacta la situación financiera de la empresa; son de carácter conservador y encontramos tres tipos:

- Sobre activos: las provisiones sobre activos (como la provisión deudas malas sobre cartera, o las provisiones de obsolescencia sobre inventarios) se reflejan como un valor negativo del activo en el renglón siguiente al activo que se está provisionando.
- Por pasivos reales: son provisiones que se constituyen en el pasivo corriente porque hay certeza de tener una obligación con terceros en el corto plazo, pero no se sabe el monto exacto de la obligación. Por ejemplo, la provisión para la prima legal de los empleados, la provisión para servicios públicos del mes.
- Por pasivos estimados (contingentes): son provisiones que se constituyen en los otros pasivos con el ánimo de cubrirse de futuras contingencias. Sin embargo, no se sabe si se va a generar la obligación o no. Por ejemplo, la provisión por demanda laboral o para futuros despidos. (Vásquez y Romero, 2005, pág.78)

Las provisiones para cuentas incobrables son una cuenta de salvaguardia, ya que proporciona un colchón contra las facturas de clientes que estén pendiente de pago durante ciertos periodos de tiempo.

## **CAPITULO III**

### **3.1 Fuentes de investigación**

En este capítulo, se detallan las fuentes, modalidades de investigación a emplear, a través de diferentes técnicas se va a conocer las causas y efectos de la falta de control interno en el manejo de cuentas por cobrar.

#### **3.1.1 Fuentes primarias**

La principal información se obtiene de la empresa, y del personal que labora en la misma, esto es en el área de cobro.

El presente trabajo se apoya también de los siguientes documentos:

- Documentos científicos
- Libros
- Bibliotecas virtuales
- Normas
- Leyes

#### **3.1.2 Fuentes secundarias**

Como fuentes secundarias se tomó la información de revistas, informes y estudios previos a la investigación que se realiza, los cuales son relevantes para la misma, y que ayudan para el proceso de elaboración de la investigación.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

#### **3.2.1 Cualitativo-Cuantitativo**

La presente investigación se la va a desarrollar a partir de un enfoque mixto, es decir, basada en un enfoque cualitativo y cuantitativo.

Enfoque cualitativo debido a que se basa en lo social para describir un asunto en particular y llegar a una teoría fundamentada mediante un proceso inductivo al generar enfoques teóricos, se basara también en la recolección de datos, observación, descripción, interpretación y solución del problema, mediante un proceso metódico y sistemático, con el

fin de encontrar las mejores políticas y procedimientos de control interno para el manejo de cuentas por cobrar que se ajuste a las necesidades de la empresa.

Tiene un enfoque cuantitativo por qué se va analizar los estados financieros de la empresa para determinar el porcentaje de cuentas por cobrar que tiene la misma, lo que va a permitir tener un mayor conocimiento acerca del financiamiento que da la empresa a sus clientes y si este es el adecuado.

### **3.3 Modalidad de la investigación**

#### **3.3.1 Modalidad Bibliográfica**

La presente investigación se realiza con la modalidad de bibliográfica, debido a que se basa en el método científico de información teórica de libros y documentos existentes para estudiar el problema y de campo debido a que la investigación se realizara en la institución donde se está desarrollando el problema con el fin de recopilar datos y posteriormente convertirla en información veraz que ayudara a buscar una solución para el problema.

#### **3.3.2. De campo**

Se realiza una investigación de campo ya que la información se va a obtener mediante una encuesta y entrevista al departamento de cobro y gerencia lo que nos va a permitir conocer más a fondo la problemática que se pretende solucionar. “La investigación de campo, o directa, es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio. En este caso, el investigador entra en contacto directo con la realidad explorada” (Elizondo, 2002, p.23). Mediante esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad; asumiendo como propósito la recolección de datos primarios referentes al problema de estudio a través de la utilización de técnicas como son la observación, la entrevista y la encuesta.

En la presente investigación va a ser utilizado en la empresa MERKANTIL TORRES y a través de diferentes técnicas se va a conocer las causas y efectos de la falta de aplicación de control interno en el manejo de cuentas por cobrar. De igual manera se va a identificar los puntos débiles del mismo a fin de someterlo a una aplicación oportuna que sirva como base para el cumplimiento de los objetivos propuestos.

### **3.4 Tipo de investigación**

El presente trabajo se considera descriptivo y explicativo, con el fin de describir la falta de control interno en el área de cobro de Merkantil Torres, e identificar las consecuencias que se originan a causa de esto.

#### **3.4.1 Investigación descriptiva**

Según (Landeau, 2007) este tipo de investigación “describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados” (p.57).

Se utilizara en la presente investigación para recoger datos, resumirlos y analizarlos a través de encuestas, entrevistas y la propia observación en busca de la comprobación de la hipótesis planteada y para precisar los efectos que el problema traerá a la empresa, así como las posibles soluciones para su erradicación.

#### **3.4.2 Investigación Explicativa**

Este tipo de investigación nos va a permitir relacionar y medir este grado de relación existente entre las variables; inadecuado control interno y falta de políticas en el área de cobro de la empresa, además nos ayuda a conocer porque ocurre el problema e identificar cuáles son los factores determinantes para ello.

### **3.5 Técnica**

#### **3.5.1 Encuesta**

En el proceso de recolección de información se utilizara un cuestionario previamente estructurado, este consta de 15 preguntas las cuales están dirigidas al personal que se involucran en el área de cobro de la empresa así como el demás personal que también influye en la parte administrativa de la misma.

#### **3.5.2 Entrevista**

La entrevista se realizó al gerente propietario de la empresa con el fin de conocer más afondo los problemas que surgen a causa de una falta de control interno en la empresa.

### 3.6 Población

La población finita que será tomada como objeto de estudio es de 10 personas, conformados por el personal de MERKANTIL TORRES.

**Tabla 3. 1** Población y Muestra

<b>PERSONAL DE LA EMPRESA</b>	<b>CANTIDAD</b>
Gerente	1
Contador	1
Administrador de cuentas por cobrar	1
Cobrador	1
Cobrador	1
Vendedor	2
Vendedor	2
Bodeguero	1
<b>Total de la población</b>	<b>10</b>

Fuente: Merkantil Torres

Elaborado por: Joselyn Torres

### 3.7 Recopilación de información

En el proceso de recolección de información se utilizara la técnica de la encuesta, previamente estructurado con preguntas mixtas dirigidas a las personas involucradas tanto en la gestión de cobros como en el manejo del efectivo quienes son los encargados de la administración de la liquidez en Merkantil Torres.

### 3.8 Procesamiento y Análisis

Según (Herrera, Medina, Naranjo, & Proaño, 2002) señalan los siguientes aspectos que deben considerarse previamente a realizarse la planificación para el debido procesamiento de la información:

#### Procesamiento

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Representaciones gráficas (p.183).

Estos procedimientos son herramientas fundamentales para la recolección de información ya que facilita el manejo de los datos recopilados, además permite una mejor comprensión de toda la información obtenida para su posterior manejo y análisis.

## **CAPITULO IV**

### **4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

A continuación se detalla la información recopilada en la empresa MERKANTIL TORRES, la cual se obtuvo a través de la aplicación de una entrevista y encuesta, utilizando como herramientas cuestionarios para la recolección de datos, los mismos que están estructurados con preguntas de carácter mixto, aplicados al personal de la empresa.

Con la información obtenida se procedió a la tabulación, organización y análisis con la finalidad de interpretar los resultados que ayudaran a comprender con mayor detalle la problemática del presente trabajo investigativo.

#### **4.1.1 Técnicas**

##### **4.1.1 .1 Entrevista**

La entrevista está dirigida al Gerente general de Merkantil Torres, la cual consta de cinco preguntas, las cuales abarcan todo lo relacionado al departamento de cobranzas de la misma, con el fin de analizar los aspectos relevantes de cómo se lleva dicha gestión desde el punto de vista del gerente de la empresa.

#### **1. ¿Cuál es la función del departamento de cobranza?**

Verificar que los clientes cumplan a tiempo con sus pagos de sus mensualidades, con el fin de que no haya retrasos en los mismos.

#### **2. ¿Cómo administran el departamento de cobranza?**

Al ser una empresa familiar la administración del departamento de cobranza se realiza de una manera empírica, lo que genera falta de organización y supervisión en cada uno de los procesos para realizar el cobro a los clientes, es decir existe una deficiencia en realizar dicho proceso.

#### **3. ¿Tiene un sistema para observar las cuentas vencidas de los clientes?**

Se cuenta con un Software para llevar el control de las cuentas por cobrar e inventarios de la empresa, sin embargo el mismo no está en uso lo cual genera inconvenientes, ya que el saldo real de las cuentas por cobrar se desconoce.

#### **4. ¿Considera que la administración del departamento de cobranza es la adecuada?**

La administración del departamento de cobranza no es el adecuado, y esto se ve reflejado en la cartera vencida que la empresa tiene ya que el proceso de cobro es deficiente dentro de la misma.

**5. ¿Cree usted que la implementación de un manual de control interno para cuentas por cobrar sería necesario dentro de la empresa?**

Considero que la implementación de un manual sería necesario para la empresa ya que así se mejoraría de manera adecuada la gestión de cobros de la empresa, con el fin de recuperar la cartera vencida que actualmente tiene la empresa.

#### 4.1.1.2 Encuesta

- Empleados de la empresa Merkantil Torres

#### Pregunta N 1

¿Cuánto conoce usted acerca del control interno?

**Tabla 4. 1** Conocimiento de los empleados acerca del control interno

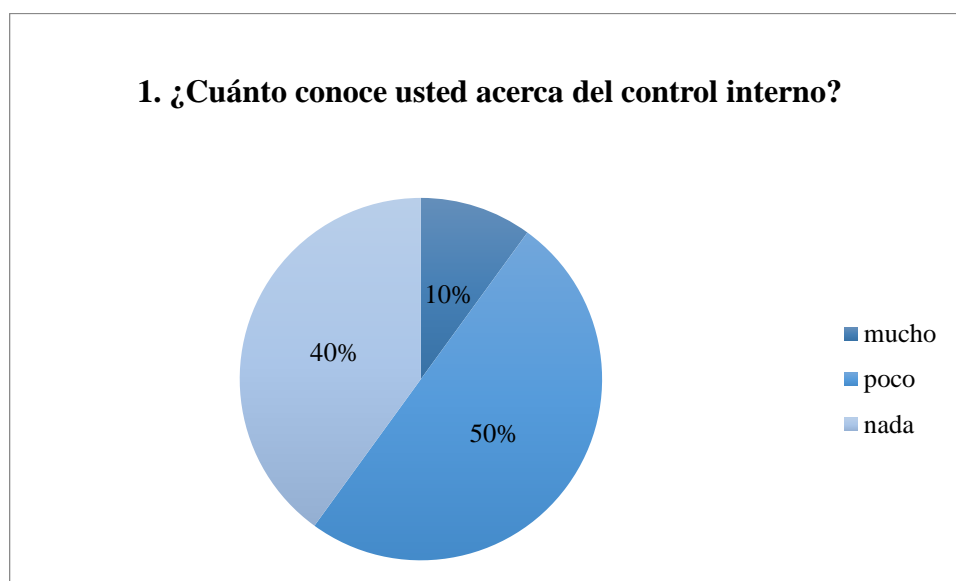
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	1	10%
Poco	5	50%
Nada	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

#### GRAFICO N 1

**Grafico 4. 1** Conocimiento de los empleados acerca del control interno



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## ANALISIS E INTERPRETACION

De un total de 10 trabajadores encuestados el 10% indica que tienen un alto conocimiento acerca de control interno, mientras que el 50% y 40% conocen poco o nada acerca del control interno.

Los resultados de esta pregunta reflejan en porcentajes altos el desconocimiento del control interno dentro de la empresa ya que la misma no cuenta con un sistema administrativo bien definido, sino que se trabaja de una manera empírica, solucionando los problemas conforme se presentan, lo cual es una desventaja para la empresa.

## PREGUNTA N 2

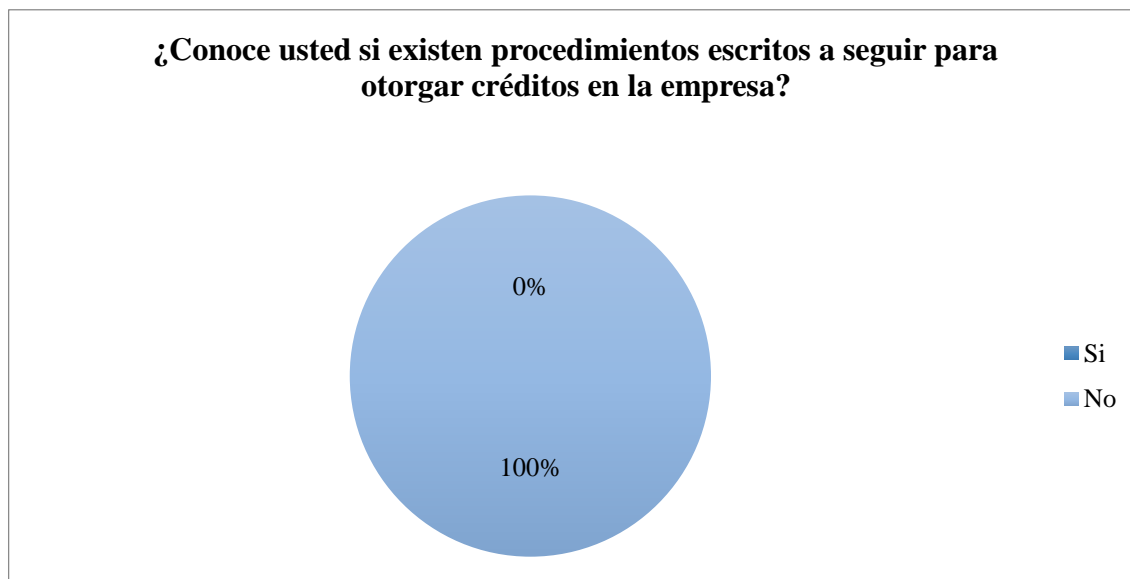
¿Conoce usted si existen procedimientos escritos a seguir para otorgar créditos en la empresa?

**Tabla 4. 2** Procedimientos escritos a seguir para otorgar créditos

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	0	0%
No	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

**GRAFICO N 2****Grafico 4. 2** Procedimientos para otorgar créditos

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

**ANALISIS E INTERPRETACION**

El 100% del personal encuestado asegura que no existen procedimientos escritos a seguir para otorgar créditos a los clientes, al no existir dichos procedimientos la concesión de créditos se lo realiza de una manera empírica lo cual genera riesgo en cuanto a la recuperación de cartera a futuro.

**PREGUNTA N 3**

¿De las siguientes políticas para cobro cuales cree usted que serían las más importantes?

**Tabla 4. 3** Políticas importantes de cobro para la empresa

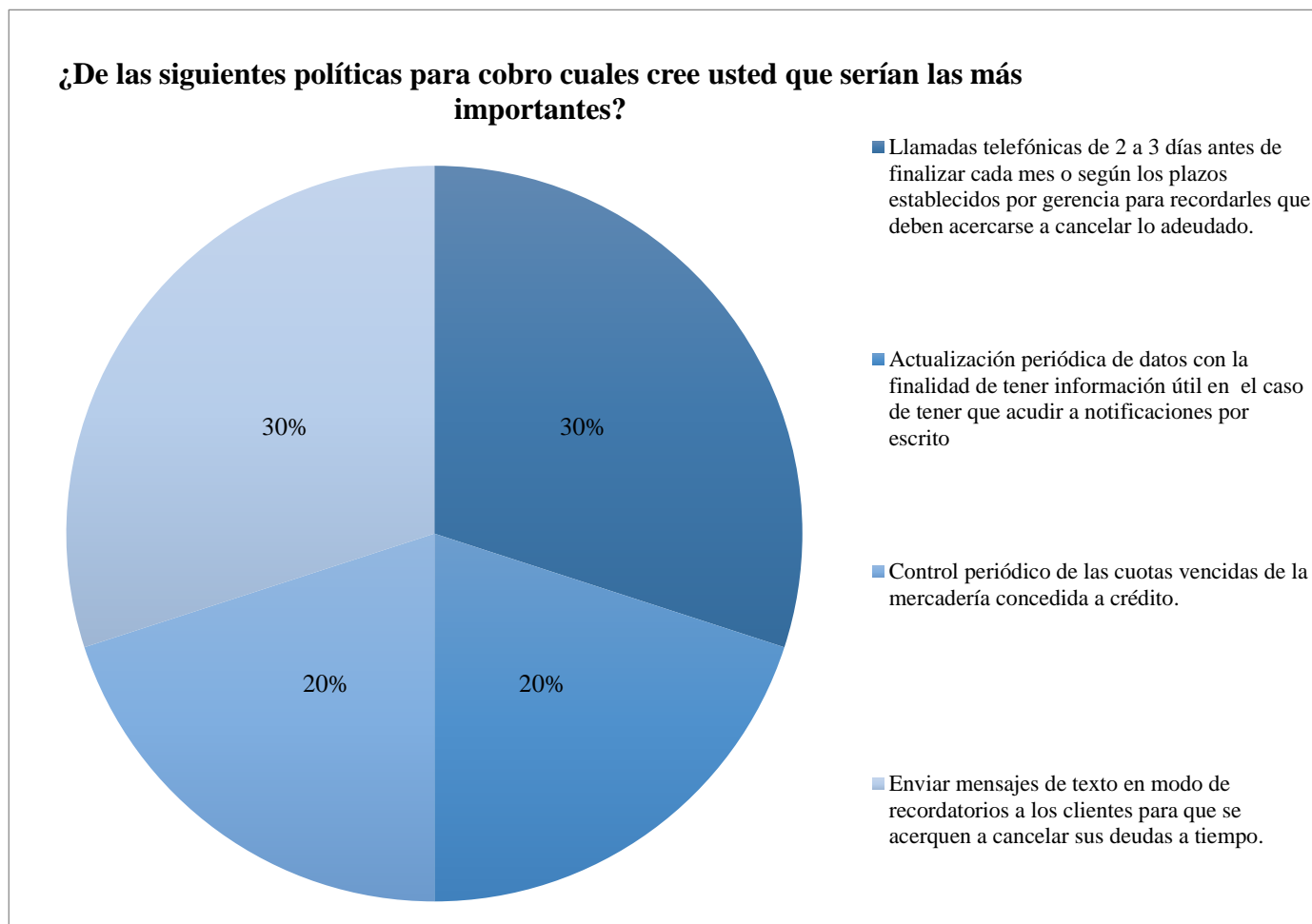
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Llamadas telefónicas de 2 a 3 días antes de finalizar cada mes o según los plazos establecidos por gerencia para recordarles que deben acercarse a cancelar lo adeudado.	3	0.30%
Actualización periódica de datos con la finalidad de tener información útil en el caso de tener que acudir a notificaciones por escrito	2	0.20%
Control periódico de las cuotas vencidas de la mercadería concedida a crédito.	2	0.20%
Enviar mensajes de texto en modo de recordatorios a los clientes para que se acerquen a cancelar sus deudas a tiempo.	3	0.30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### GRAFICO N 3

**Grafico 4. 3** Políticas importantes de cobro para la empresa



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### ANALISIS E INTERPRETACION

EL30% de los empleados encuestados consideran que realizar llamadas telefónicas de 2 a 3 días para recordarles a los clientes que se acerquen a pagar es un política importante que debería implementarse dentro de la empresa, mientras que el otro 30% considera que actualizar periódicamente los datos de los clientes es otra política importante.

El 20% contempla que una política importante es el control periódico de las cuotas vencidas de la mercadería con el fin de recuperarlas, y el 20% restante cree que enviar mensajes de texto en modo de recordatorios también sería una medida que debe implementarse para la recuperación de cartera.

#### PREGUNTA N 4

¿Conoce usted cuáles son los métodos que usa la persona designada para el cobro de las deudas que los clientes mantienen con la empresa?

**Tabla 4. 4** Métodos utilizados para el cobro de las deudas a los clientes

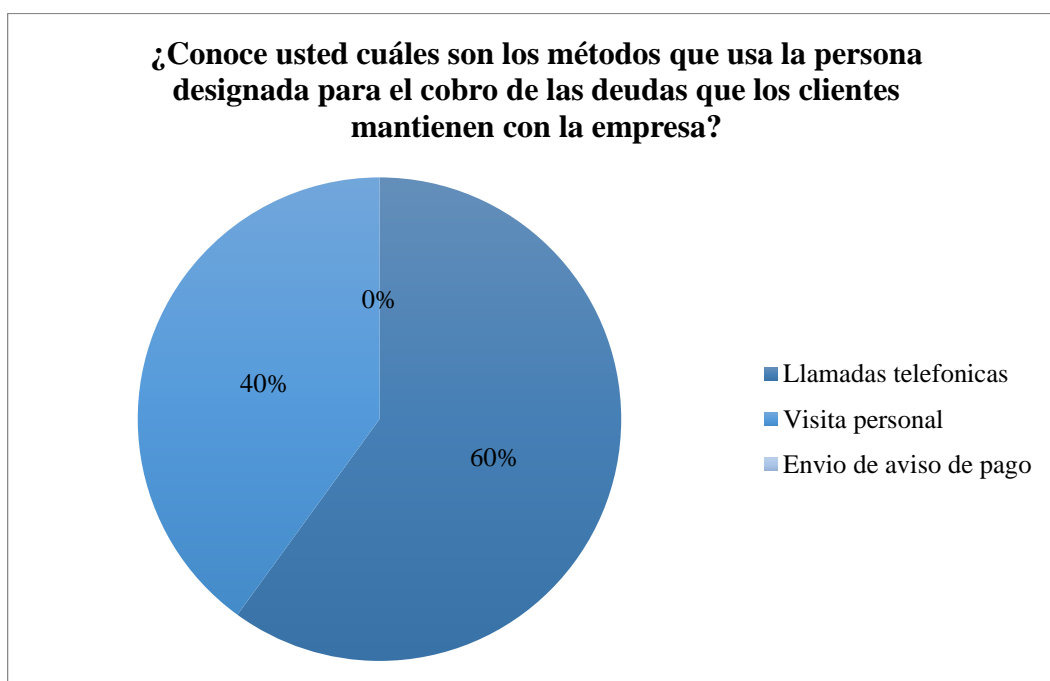
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	6	60%
Visita personal	4	40%
Envío de aviso de pago	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

#### GRAFICO N 4

**Grafico 4. 4** Métodos utilizados para el cobro de las deudas a los clientes



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 60% de la población encuestada sostiene que las llamadas telefónicas son el medio que se usa para realizar el cobro a los clientes, mientras que el 40%, sostiene que las visitas personales a los clientes también es otro método para realizar los cobros.

Mediante la mejora de estos métodos la gestión de cobros dentro de la empresa mejoraría de manera significativa.

## PREGUNTA N 5

¿Conoce usted si existen procedimientos escritos a seguir para la venta de mercadería?

**Tabla 4. 5** Procedimientos escritos a seguir para la venta de mercadería

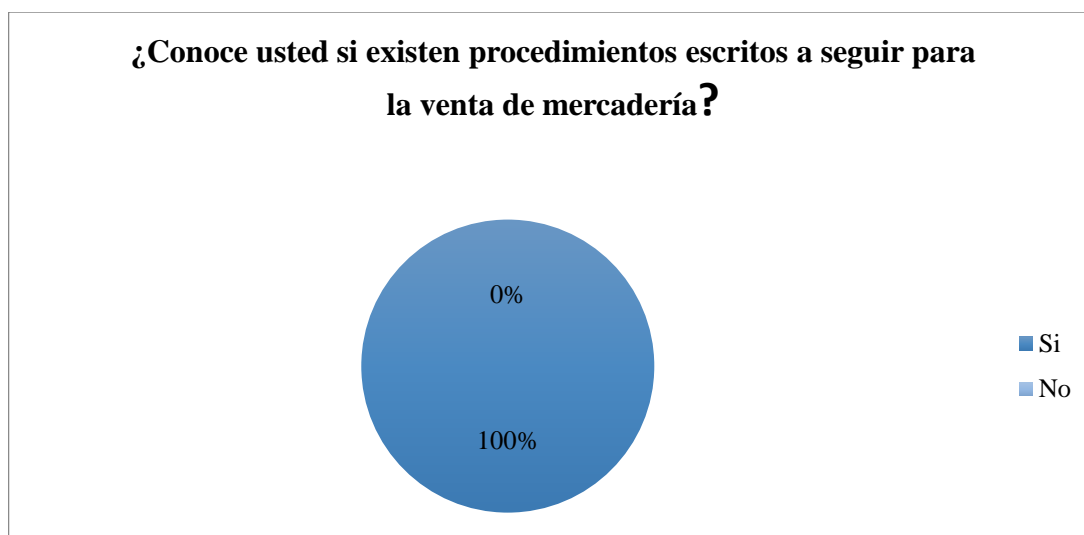
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## GRAFICO N 5

**Grafico 4. 5** Procedimientos para vender la mercadería



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 100% del personal desconoce de procedimientos a seguir para la venta de mercadería.

La venta de mercadería se realiza de una manera empírica, es decir que no se analiza al cliente antes de entregar la mercadería, así mismo no se pide suficiente información, lo cual genera inconvenientes al momento de recaudar el dinero, esto hace que la empresa incurra en pérdidas

### PREGUNTA N 6

¿Cuánto cree usted que mejoraría el uso de un software contable en el manejo de las cuentas pendientes de cobro?

**Tabla 4. 6** Software contable para el manejo de cuentas pendientes de cobro

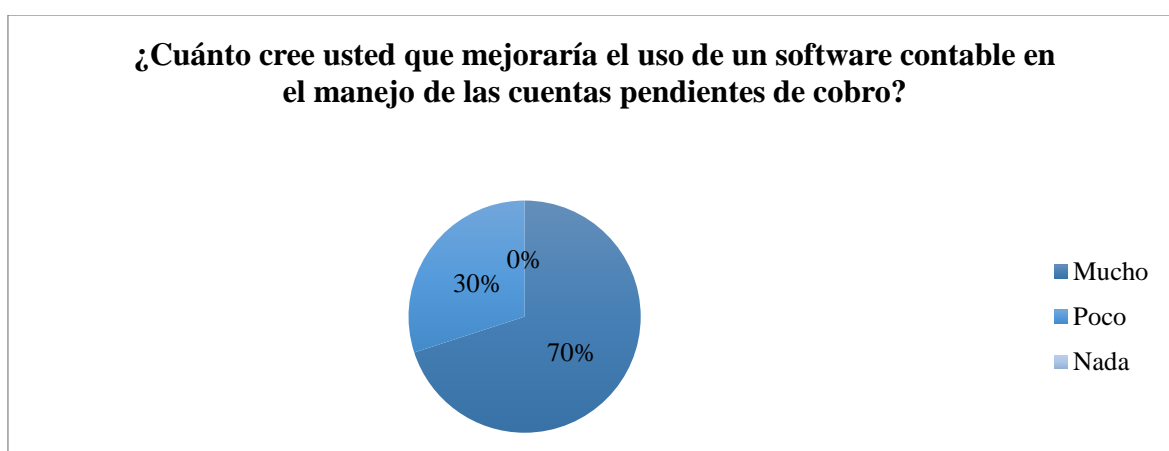
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mucho	7	70%
Poco	3	30%
Nada	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### GRAFICO N 6

**Grafico 4. 6** Software contable para el manejo de cuentas por cobrar



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 70% de los empleados encuestados considera favorable el uso de un software contable, mientras que el 30% considera poco favorable el uso del mismo.

El uso adecuado de un software contable proporciona una información exacta y oportuna, optimizando así la gestión de cobros dentro de la empresa.

### PREGUNTA N 7

¿Conoce usted si existe alguna persona designada para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa?

**Tabla 4. 7** Persona a cargo de la gestión de cobros

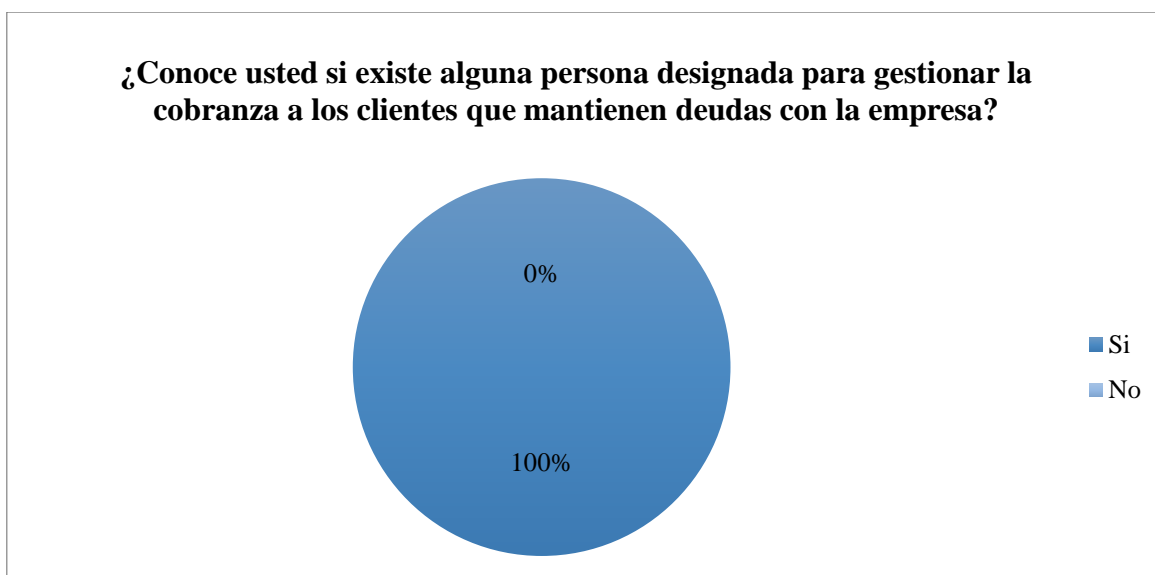
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### GRAFICO N 7

**Grafico 4. 7** Persona a cargo de la gestión de cobros



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 100% del personal encuestado conoce de una persona designada para gestionar los cobros.

Contar con una persona que realice los cobros de manera externa a la empresa contribuye a mejorar dicho proceso, sin embargo esto debe realizarse de una manera eficaz con el fin de recuperar las cuentas pendientes de cobro que se mantienen con los clientes.

### PREGUNTA N 8

¿Existe algún tipo de descuento por pronto pago a los clientes?

**Tabla 4. 8** Descuento por pronto pago

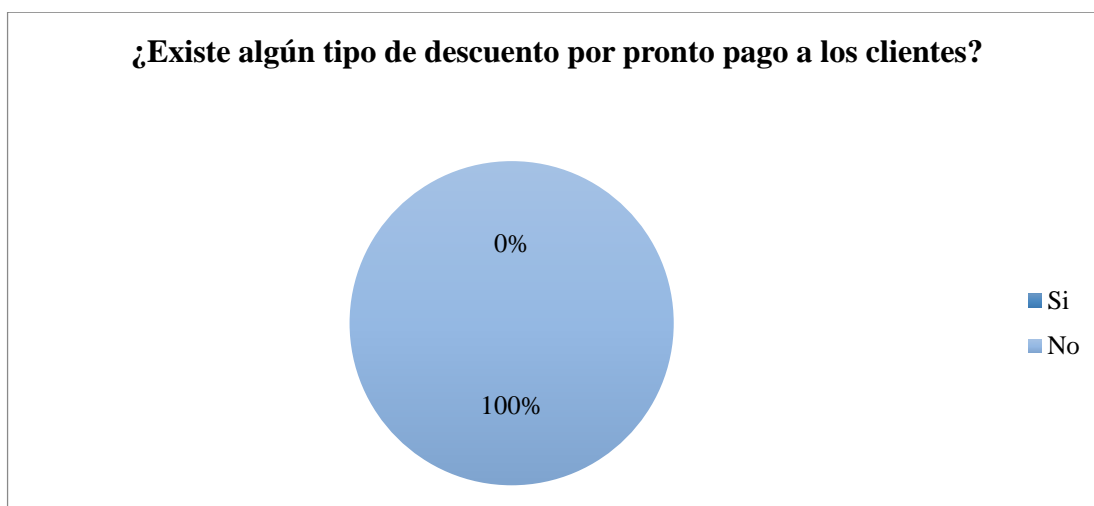
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### GRAFICO N 8

**Grafico 4. 8** Descuento por pronto pago



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 100% del personal encuestado no conoce de ningún tipo de descuento que se otorgue a los clientes por ser cumplido en sus pagos.

Conceder cualquier tipo de descuento a los clientes que cumplan puntualmente sus deudas se convierte en un incentivo para los clientes, ya que además se puede realizar promociones de la mercadería otorgándoles más facilidades de pago.

### PREGUNTA N 9

¿Cómo considera usted que representa el riesgo en la liquidez de la empresa?

**Tabla 4. 9** Riesgo en la liquidez de la empresa

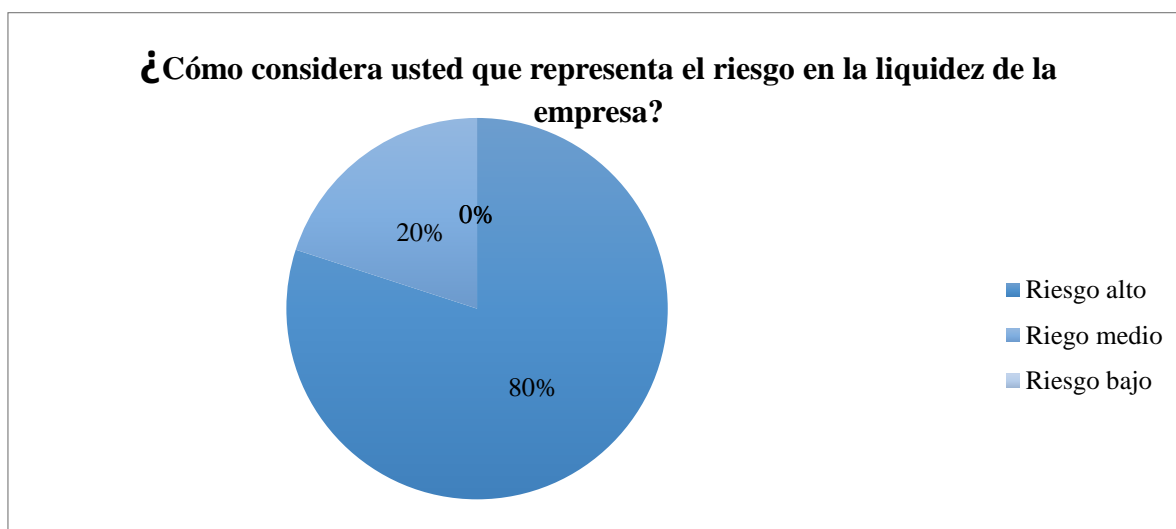
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Riesgo alto	8	80%
Riesgo medio	2	20%
Riesgo bajo	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### GRAFICO N 9

**Grafico 4. 9** Riesgo en la liquidez de la empresa



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 80% del personal encuestado considera que representa es un riesgo alto la liquidez de la empresa, mientras que el 20% considera que es un riesgo medio.

La liquidez de la empresa es muy importante sin embargo al tener un alto índice de cuentas por cobrar, la misma corre riesgo de perder su capital al igual que puede endeudarse.

### PREGUNTA N 10

¿Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?

**Tabla 4. 10** Control de las cuentas incobrables

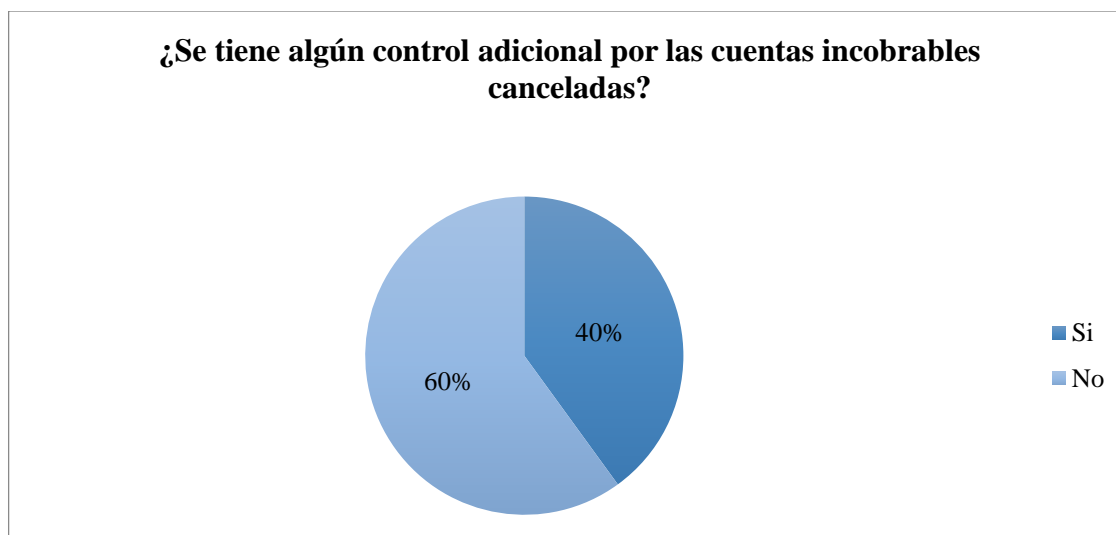
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### GRAFICO N 10

**Gráfico 4. 10** Control de las cuentas incobrables



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 60% de los encuestados aseguran que no existe ningún tipo de control en cuanto a las cuentas incobrables que han sido canceladas, mientras el 40% asegura que existe un control.

El cobro de estas cuentas se realiza en una fecha posterior a la prevista, es por esto que las cancelaciones deben ser invertidas y el cobro de ser tratado como un ingreso normal, con el fin de reflejar el verdadero historial de pago del cliente.

### PREGUNTA N 11

¿Considera usted que el porcentaje existente en la empresa de cartera vencida es alto?

**Tabla 4. 11** Cartera vencida

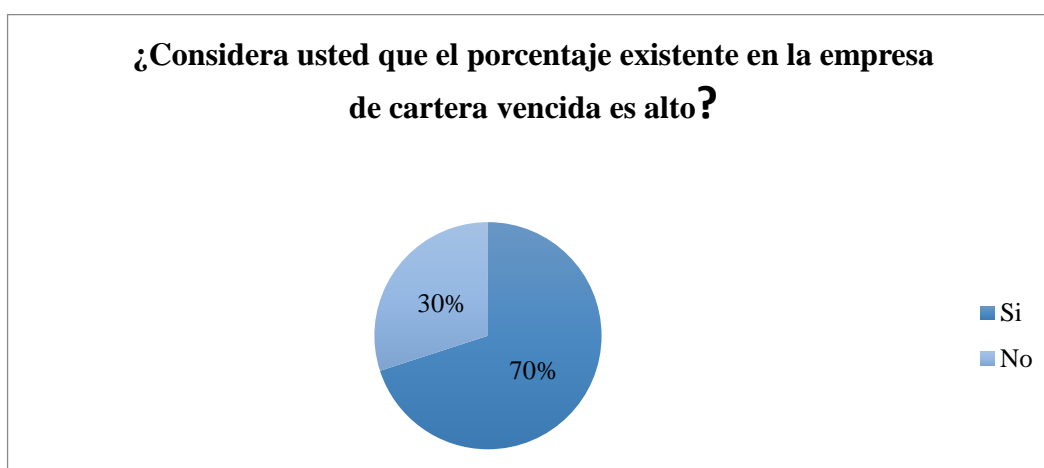
ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70%
No	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### GRAFICO N 11

**Grafico 4. 11** Porcentaje de cartera vencida



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## ANALISIS E INTERPRETACION

El 70% de los encuestados considera que el porcentaje de cartera vencida es alto, mientras que el 30% considera que no lo es.

La morosidad de los clientes representa un gran riesgo ya que la empresa no cuenta con un respaldo económico que pueda hacer frente a las obligaciones que se tiene con los proveedores, al tener un porcentaje alto en de cartera vencida es necesario implementar políticas para otorgar la mercadería.

## PREGUNTA N 12

¿Ha tenido la necesidad de recurrir a préstamos con terceros para cubrir las obligaciones de la empresa?

**Tabla 4. 12** Préstamos para cubrir las obligaciones de la empresa

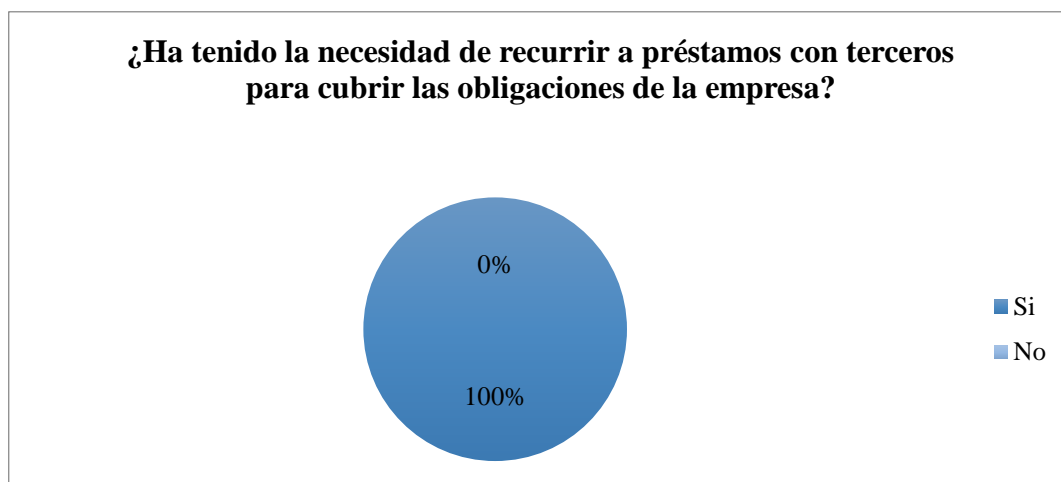
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	10	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## GRAFICO N 12

**Grafico 4. 12** Préstamos Bancarios



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### ANALISIS E INTERPRETACION

Del personal encuestado el 100% señalan que la empresa ha recurrido en préstamos bancarios para cubrir las obligaciones que la misma tiene con los proveedores.

Esto se debe a la morosidad de los clientes, ya que el dinero no se recauda en las fechas establecidas lo que genera inconvenientes para la empresa.

### PREGUNTA N 13

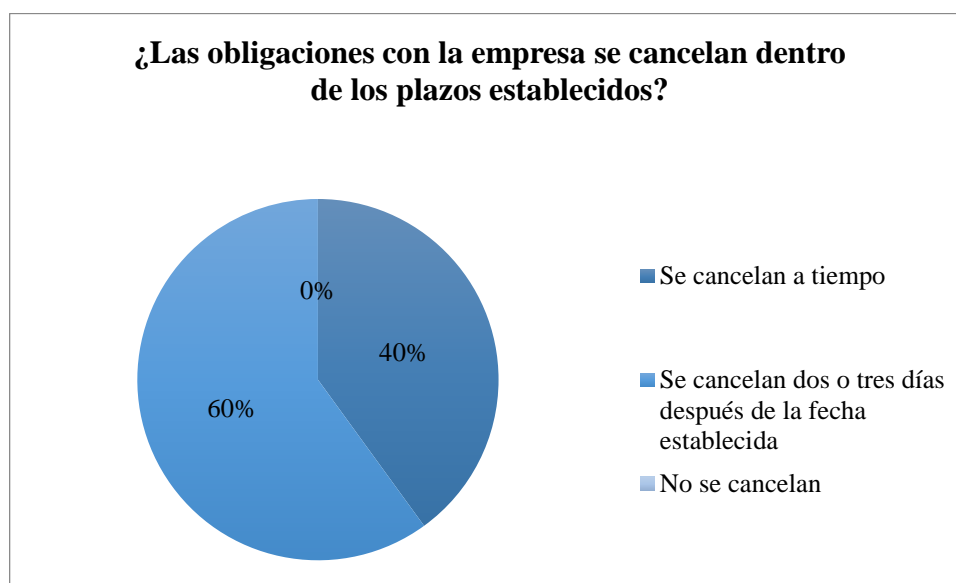
¿Las obligaciones con la empresa se cancelan dentro de los plazos establecidos?

**Tabla 4. 13** Obligaciones de la empresa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Se cancelan a tiempo	4	40%
Se cancelan dos o tres días después de la fecha establecida	6	60%
No se cancelan	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

**GRAFICO N 13****Grafico 4. 13** Obligaciones de la empresa

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

**ANALISIS E INTERPRETACION**

El 40% del personal encuestado señala que las obligaciones con terceros se cancelan a tiempo, mientras que el 60% señala que las obligaciones son canceladas dos o tres días después.

**PREGUNTA N 14**

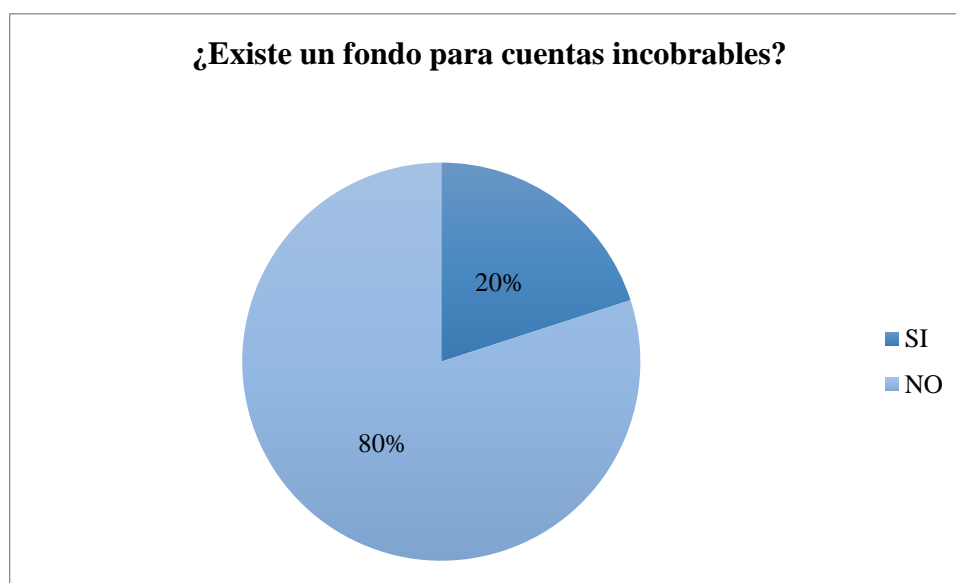
¿Existe un fondo para cuentas incobrables?

**Tabla 4. 14** Cuentas incobrables

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SI	2	20%
NO	8	80%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

**GRAFICO N 14****Grafico 4. 14** Fondo para incobrables

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

**ANALISIS E INTERPRETACION**

El 20% del personal encuestado señala que i existe un fondo para cuentas incobrables, mientras que el 80% del personal señala que no existe un fondo creado específicamente para hacer frente a este tipo de cuentas.

**PREGUNTA N 15**

¿Considera que el desarrollo de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar seria de utilidad dentro de la empresa?

**Tabla 4. 15** Manual de control interno para cuentas por cobrar

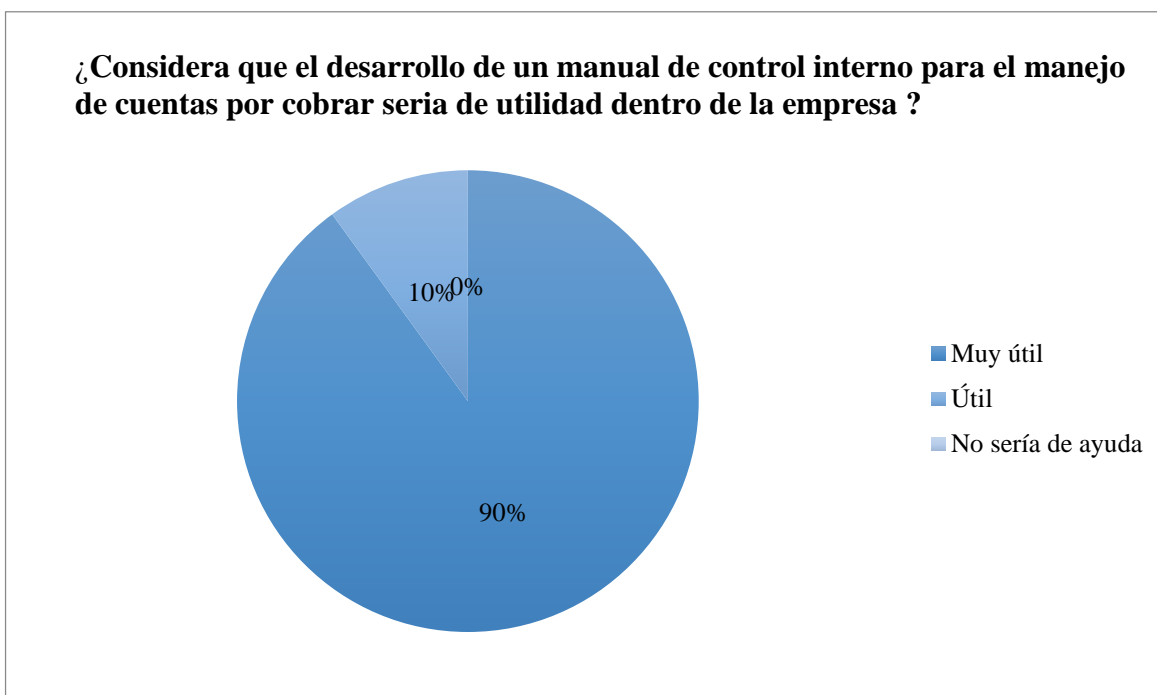
<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Muy útil	9	90%
Útil	1	10%
No sería de ayuda	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

## GRAFICO N 15

**Grafico 4. 15** Manual de control interno



**Fuente:** Personal encuestado, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

### ANALISIS E INTERPRETACION

El 90% del personal encuestado señala que sería muy útil el desarrollo de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar, mientras que el 10% señala que sería útil, es decir que se le da importancia al desarrollo del mismo ya que sirve como una herramienta eficaz para el control de cuentas por cobrar.

#### 4.2 Análisis e interpretación de la entrevista y encuesta realizada

El departamento de cobro de la empresa no cuenta con un cronograma plasmado en algo físico para sus actividades, ya que se basan en la experiencia que han adquirido a lo largo de los años, lo que ocasiona inconvenientes en el cobro a los clientes, debido a la poca información que proporcionan los mismo al momento de adquirir mercadería.

El manejo que se le da al dinero proveniente de la venta de mercadería o pagos mensuales que realizan los clientes no es bien administrado, ocasionando pérdidas, y provocando que no se cumplan a tiempo con las obligaciones a los proveedores, lo que genera pérdida de cartera para la empresa.

### **4.3 Cuestionario de control interno del área de cobro**

Para realizar una evaluación preliminar a las actividades de cobro de la empresa se llevó a cabo la elaboración de un cuestionario de control interno para cuentas por cobrar el cual consta de 12 preguntas, elaboradas de acuerdo a las características particulares de Merkantil Torres y su área de cobro, el mismo está dirigido al gerente de la empresa con el fin de obtener más información relevante acerca de las actividades que se realizan y sus falencias, con el fin de llevar a cabo la elaboración del manual.

Con este cuestionario se diagnosticaran los rubros de las áreas en las que se tiene que mejorar, y en base a las respuestas se obtendrá el porcentaje el cual indicara la situación de la empresa, y así tendremos el conocimiento para desarrollar las políticas para que la empresa tenga un mejor control de sus clientes, cuentas por cobrar, proveedores, y así tener un mejor funcionamiento de dichas áreas.

Para la elaboración del cuestionario nos basaremos en el modelo Coso I el cual es un documento o informe el cual consta de cinco componentes, los cuales proporcionan una seguridad razonable y un control adecuado en el área de cobro, el cuestionario se realizara a partir de los cinco componentes.

Los componentes del modelo COSO I son los siguientes:

- Entorno de control
- Evaluación de los riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión

Estos componentes cuentan con factores que al ser aplicados ayudan a mantener un desempeño adecuado de los procesos que existen en las actividades que se desarrollan a diario dentro del área de cobro, brindando un nivel alto de confianza.

#### **4.3.1 Objetivos del cuestionario de control interno**

- Evaluar las actividades que se realizan dentro del área de cobro y verificar como se llevan a cabo a base del cuestionario.
- Establecer las principales deficiencias y formular el informe con las recomendaciones necesarias para el mejoramiento del área de cobro.

## Merkantil Torres

## Área: Cuentas por cobrar

Tabla 4. 16 Cuestionario de control interno

ENTORNO DE CONTROL	HECHO POR	SI	NO	N/A	OBSERVACIONES/COMENTARIOS
¿Llevan un control de cuentas por cobrar?			X		El control de cuentas por cobrar se lleva de una forma empírica, se registra en cuadernos de forma manual, a pesar de que la empresa cuenta con un software contable el mismo que no es utilizado por la empresa.
¿Existe un fondo para Caja Chica?			X		No ya que si se necesita hacer un gasto se utiliza el dinero que los clientes cancelan, sin ningún documento de respaldo.
¿Existe algún responsable que lleve el control de cuentas por cobrar?			X		No existe una persona encargada de llevar el control de cuentas por cobrar ya que no están asignadas formalmente las responsabilidades a los trabajadores de la empresa.
¿Existe una base de datos completa de todos los clientes; nombres, dirección, teléfonos, etc.?		X			Si existe una base de datos de todos los clientes, sin embargo la misma no se encuentra actualizada, y los datos proporcionados están incompletos, es así que faltan números de cedula, teléfonos, dirección, entre otros datos importantes que son necesarios para llevar un control de las cuentas pendientes de cobro.
¿Es adecuada la custodia física de los documentos por			X		Los documentos, así como facturas, recibos de cobro no son archivados

cobrar así como libros contables, recibos de cobro, facturas?					correctamente, esto ocasiona la pérdida de dichos documentos.
<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>					
¿Existe un correcto registro en la recepción de cheques de los clientes?			X		No hay un registro, solo se reciben los cheques y se guardan hasta la fecha de cobro, lo cual genera inconvenientes cuando existen protestos de los cheques.
¿Existe un lugar seguro para depositar el dinero recaudado durante el día?			X		
¿Se verifica que las facturas estén correctamente emitidas?			X		No se verifica si las facturas fueron emitidas correctamente lo cual ha generado inconvenientes.
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>					
¿Se tiene un registro correcto de los cheques por cobrar y pagar?		X			Se lleva un registro de los cheques por cobrar y pagar, a diario se concilia el registro de la empresa con la del banco, con el fin de saber el estado económico de la empresa.
¿Se facturan los productos vendidos el mismo día en que se efectuó la venta,			X		No se facturan los productos vendidos el mismo día, solo se registran manualmente en los libros que lleva la empresa, esto ocasiona que no se facturen

o a más tardar el siguiente día?					adecuadamente los productos, lo cual ha generado pérdidas de mercadería.
¿Se deposita inmediatamente el dinero con el fin de cubrir las facturas de los proveedores?		X			El dinero es depositado inmediatamente, sin embargo no se registra el dinero recaudado, y otras veces no se da el uso correcto es decir cumplir con las obligaciones que tiene la empresa.
¿Se hace un correcto uso del dinero pagado por las facturas pendientes de los clientes?			X		
¿Se tiene un presupuesto adecuado para el logro de las actividades de la empresa?			X		
¿Se lleva un registro de los montos adeudados o plazos de créditos de los clientes?			x		El registro que la empresa tiene de los montos adeudados de los clientes no es actualizado constantemente, los plazos o cuotas vencidas son ignoradas por la empresa.
<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>					
¿Existe información real de los estados financieros?			X		

¿Existe una forma adecuada de cobro a los clientes para cada mes con el fin de cumplir las obligaciones de pago?		X			Las formas de cobro se realizan mediante llamadas, sin embargo no se realizan en las fechas exactas, además que no se lleva un registro de las cuotas mensuales con las que deben cumplir los clientes.
<b>SUPERVISION</b>					
¿Existe un monitoreo en el área de cobro por parte del gerente de la empresa?			X		
¿Se lleva un registro de las fechas mensuales en las que se debe llamar a los clientes para que cancelen sus deudas a tiempo?			X		
¿Se lleva un registro del dinero que entra a caja diariamente?			X		
¿Se cumple a tiempo con las obligaciones a los proveedores?			X		No se cumplen a tiempo las obligaciones con los proveedores, con frecuencia se anulan cheques lo cual genera inconvenientes con los mismos.

**Fuente:** Personal empresa Merkantil Torres

**Realizado por:** Joselyn Torres

Este cuestionario se aplicó al gerente de la empresa y a las personas que se encargan de realizar los cobros tanto interna como externa de la empresa, los resultados obtenidos muestran que la empresa no cuenta con un sistema de control interno en sus cuentas por

cobrar, documentos por cobrar y proveedores, por lo tanto se deben implementar ciertas estrategias para el buen manejo de cada uno de los rubros.

Los resultados del cuestionario reflejan que estrategias, procedimientos y políticas se pueden desarrollar dentro de la empresa.

#### **4.3.2 Recomendaciones**

- Se recomienda iniciar con la elaboración del manual de control interno en base a los resultados arrojados de dicho cuestionario.
- Manejar un auxiliar de cuentas por cobrar.
- Emitir estados de cuenta a los clientes para que tengan conocimiento de su adeudo con la empresa.
- Realizar una determinación de las políticas, procedimientos y estrategias, que se llevaran a cabo en el área de cuentas por cobrar.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1 Tema**

Desarrollo de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Merkantil Torres.

##### **5.1.1 INTRODUCCION**

En base a los resultados de capítulos anteriores, se desarrolla y propone un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar, el cual está compuesto de políticas, los cuales sirven como una herramienta para el adecuado desarrollo de las actividades que cotidianamente se realizan en el departamento.

El presente Manual compuesto de políticas, es una herramienta que le permitirá al área de cobro de la empresa Merkantil Torres contar con un apoyo actualizado que contenga los lineamientos necesarios a seguir en las distintas actividades que se realizan, al igual que a las personas relacionadas en el mismo.

El propósito del manual forma parte fundamental del pilar administrativo, el cual sirve de referencia para los empleados en la aplicación de las normas, políticas y procedimientos por lo que tendrá que ser de carácter obligatorio el conocimiento por parte del personal que desempeña las distintas actividades de cobro tanto dentro como fuera de la empresa.

La empresa Merkantil Torres actualmente carece de un manual de control interno, el manejo del área de cobro se ha establecido de una manera empírica, es así que las actividades realizadas a diario por cada uno de los empleados de la empresa estén expuestas a riesgo.

El manual de control interno para cuentas por cobrar propone la ejemplificación de tres casos aplicados a clientes que desean adquirir la mercadería, el primer caso a un cliente nuevo, el segundo caso a un cliente antiguo y por último el caso de un cliente que adquiere mercadería con tarjeta de crédito, mediante estos ejemplos se busca aplicar el manual y sus políticas con el objetivo de recaudar así a tiempo el dinero por otorgar mercadería a crédito.


**5.1.1.1 Manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar****MANUAL DE CONTROL INTERNO****CUENTAS POR COBRAR****DISTRIBUIDOR DE LLANTAS****EMPRESA****MERKANTIL TORRES****Elaborado por:**

Joselyn Torres

**Aprobado por:**


Giovanny Torres

**Gerente****Fecha de elaboración:** 20 de abril del 2018

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

### **INDICE GENERAL**

- I. OBJETIVOS**
- II. ALCANCE**
- III. BENEFICIARIOS**
- IV. RESPONSABLES**
- V. DIAGRAMA DE FLUJO DE VENTA DE MERCADERIA A CREDITO**
- VI. DISGRAMA DE FLUJO DE COBRO DE MERCADERIA A CREDITO**
- VII. DESCRIPCION DE POLITICAS**
- VIII. POLITICAS DE COBRO**
- IX. CASOS DE APLICACIÓN DEL MANUAL DE CONTROL INERNO PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR**
- X. ANALISIS DE CASOS**

	MERKANTIL TORRES
	MANUAL DE CONTROL INTERNO
	CUENTAS POR COBRAR


## 5.2 OBJETIVOS

### 5.2.1 Objetivo General

Desarrollar un Manual de Control Interno para el Manejo de Cuentas por Cobrar en la empresa Merkantil Torres.

#### 5.2.1.1 Objetivos Específicos

- Proporcionar una herramienta útil que contribuya al adecuado control interno de cuentas por cobrar.
- Elaborar un documento de acuerdo a las necesidades del área de cobro de la empresa.
- Desarrollar políticas contables, que deben llevarse a cabo en el área de cobro de la empresa Merkantil Torres.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

### 5.3 ALCANCE

La propuesta de este manual se ha diseñado para el área de cobro de la empresa Merkantil Torres.

Los empleados de la empresa tendrán que tener acceso al manual, el cual deberá estar en un lugar accesible y a su alcance para que se cumplan y ejecuten los procesos conforme a lo establecido.


Las normas contables del manual deberán ser corregidas y actualizadas por lo menos una vez al año conforme a las necesidades que se presenten dentro del área de cobro de la empresa Merkantil Torres.

A partir de la elaboración del manual se pretende optimizar la actividad de cobro en cada proceso que los empleados realicen, tendrá como objeto que los empleados cumplan con eficiencia y efectividad el trabajo.

Las modificaciones e implementaciones de procesos o normas deben seguir la estructura establecida en el manual.

Para llevar a cabo el desarrollo del manual de control interno se aplicará el modelo COSO I ya que la empresa se ajusta al mismo, al ser una empresa pequeña sus sistemas de control pueden ser menos formales y estructurados, sin embargo, puede tener un control interno eficaz.

Para mejorar el proceso de cobro y reducir los posibles riesgos en las cuentas por cobrar se proponen las siguientes políticas de crédito y cobranzas las mismas son desarrolladas de acuerdo a las necesidades de la empresa, las mismas tienen relación directa desde la identificación hasta el otorgamiento del crédito al cliente y el cobro.

	MERKANTIL TORRES
	MANUAL DE CONTROL INTERNO
	CUENTAS POR COBRAR

#### **5.4 Beneficiarios**

Las personas beneficiadas con el manual serán todos los empleados de la empresa ya que a partir de las políticas propuestas se mejoraran los procedimientos para otorgar crédito a los clientes al igual que los procedimientos de cobro se realizaran con más eficiencia.

A continuación se muestran los flujogramas de compra y venta de mercadería a crédito respectivamente, en los cuales constan los procesos necesarios para desarrollar cada de una de dichas actividades.

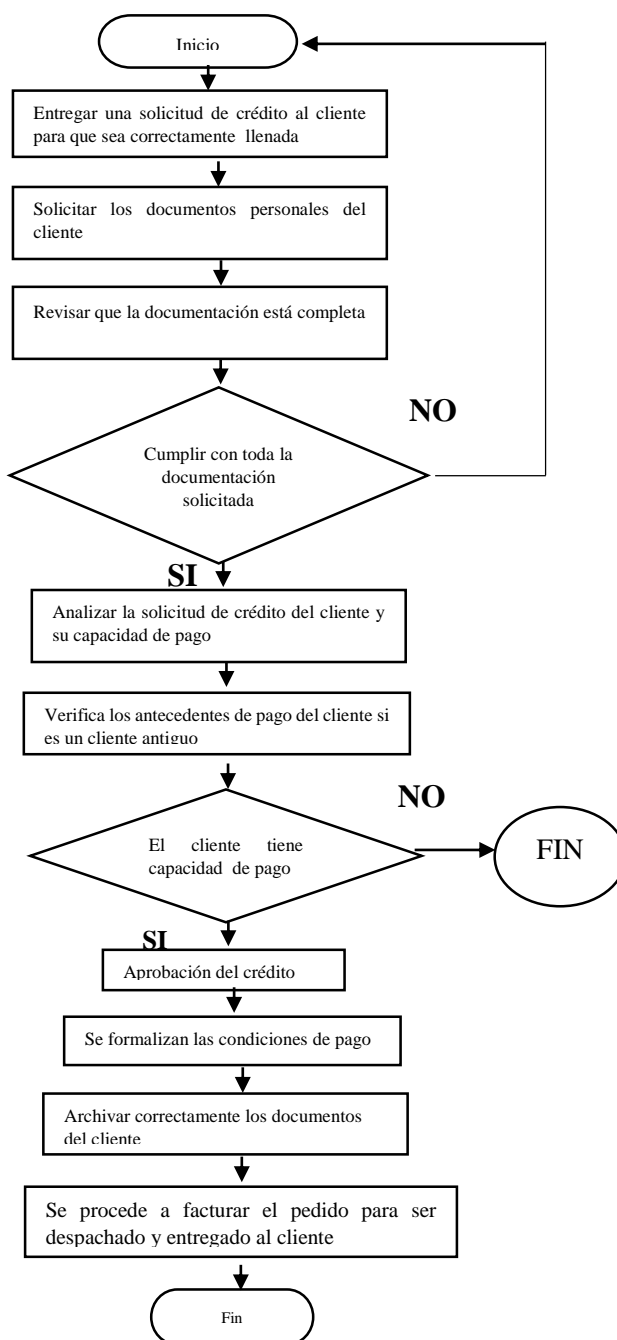
#### **5.5 Responsables**

- Gerente
- Administrador de cuentas por cobrar
- Cobrador

#### **5.6 Desarrollo de los objetivos**


Para llevar a cabo cada uno de los objetivos vamos a estructura un diagrama de flujo tano de compras y ventas los cuales muestren los procesos que se deben llevar a cabo en cada una de estas áreas.

**Grafico 5. 1** Diagrama de flujo de venta de mercadería a crédito



**Fuente:** Empresa Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

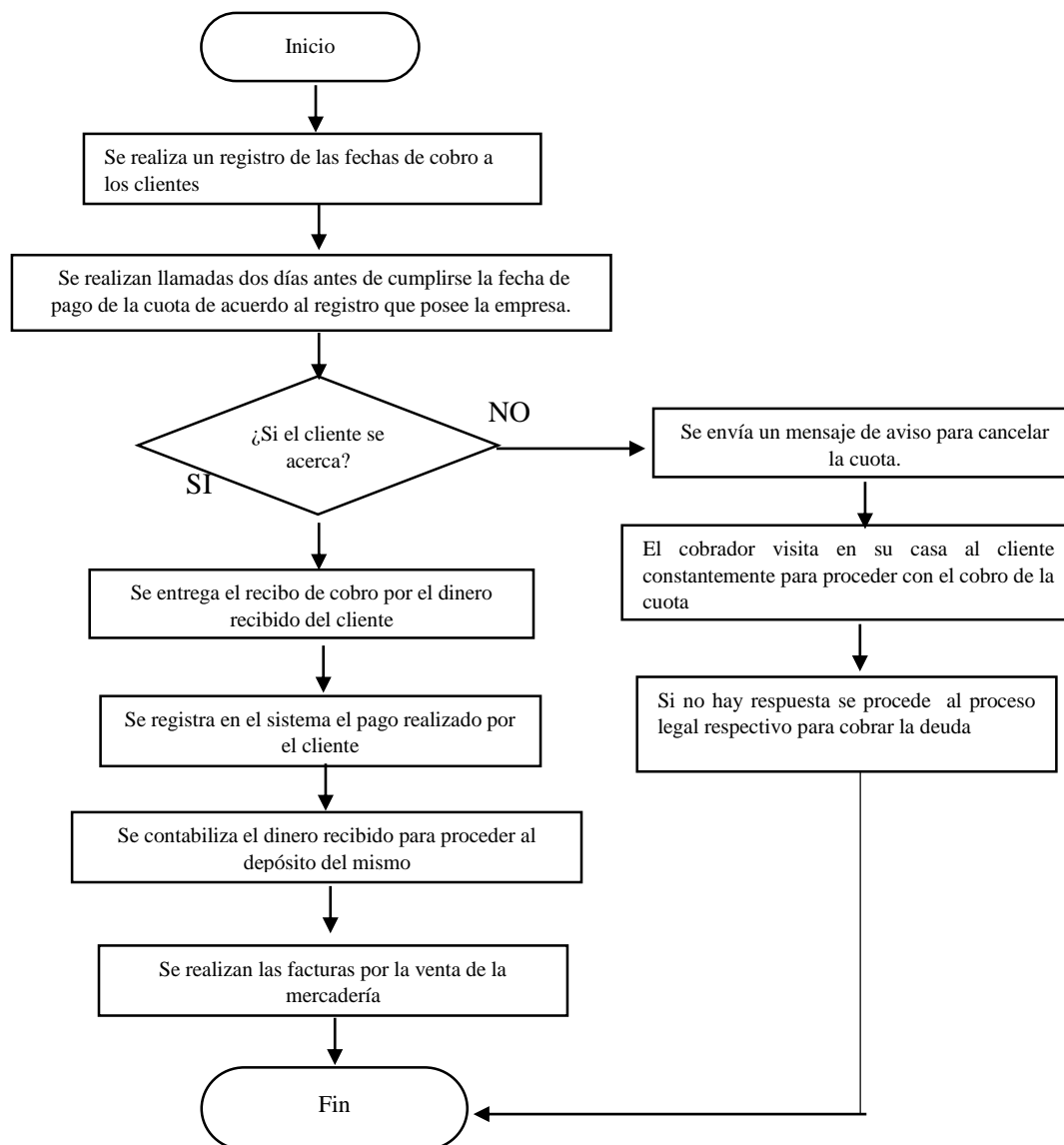
A partir del conocimiento que tenemos acerca de los procesos que realiza en la empresa en cuanto a sus ventas y compras se elaboró los diagramas de flujo, con el fin de conocer los procesos que deben implementarse en esta actividad.

“En el diagrama de flujo puede observarse la secuencia lógica de las operaciones, sirviendo así como una guía” (Ugalde, 1979, p.112).

El diagrama de flujo de venta de mercadería a crédito detalla cada uno de los procesos que se realizan así como:


- Vendedor: Entrega una solicitud de crédito al cliente la cual debe ser llenada correctamente.
- Vendedor: Solicita documentación extra al cliente como copia de cedula y de votación, planilla de un servicio básico.
- Vendedor: Verifica que la documentación este completa.
- Si el cliente cumple con toda la documentación se procede a ser entregada al administrador de cuentas por cobrar junto con la solicitud de crédito para ser analizada, caso contrario el cliente debe volver a presentar la documentación.
- El administrador de cuentas por cobrar revisa la solicitud de crédito del cliente y su capacidad de pago, si es un cliente antiguo se revisa el historial de pago del cliente para con la empresa para entregarle a mercadería.
- Si la solicitud es aprobada de acuerdo a los parámetros establecidos, se fijan los plazos de pago con el cliente.
- Administrador de cuentas por cobrar. Realiza la facturación del pedido para que el mismo pueda ser despachado al cliente.
- Administrador de cuentas por cobrar: Recibe la primera cuota por la mercadería concedida a crédito.

**Grafico 5. 2** Diagrama de flujo de cobro de mercadería a crédito




**Fuente:** Empresa Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

- Administrador de cuentas por cobrar: Realiza un registro en el cual se detallan las fechas que deben realizarse los cobros a los clientes.
- Administrador de cuentas por cobrar: Gestiona el proceso de realizar llamadas a los clientes dos días antes de cumplirse la fecha de pago de acuerdo al registro q posea la empresa.
- Si el cliente no acude a cancelar después que se realizó la llamada se envía un mensaje de texto como segundo aviso para cancelar la cuota, sino existe respuesta el cobrador visita al cliente en su casa para proceder al cobro de la cuota vencida.
- Si el cliente acude de inmediato después de recibir la llamada, se procede a entregar el recibo de cobro, además se registra en el sistema el pago realizado por el cliente.
- Administrador de cuentas por cobrar contabiliza el dinero recibido para proceder al depósito del mismo.
- Si el cliente ya cancela todo el dinero de la mercadería se emite la factura por la venta de la misma.

En los flujo gramas se observa cada uno de los procesos que los empleados deben realizar al momento de generar una venta y el cobro de la mercadería, con el fin de tener una secuencia organizada en cada proceso, para evitar así inconvenientes tanto en el despacho de la mercadería como en la recuperación de la misma.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>


### 5.7 Descripción de las políticas:

Las políticas establecidas en este manual son los procedimientos que la empresa debe seguir para recuperar las cuentas que ya se han vencido, a partir del nivel de estimación de cuentas por cobrar se desarrollan las mismas, al contar con políticas efectivas de cobro la empresa podrá contar con un sistema efectivo de cobro.

#### 5.7.1 Políticas de cobro:

1. Sera responsabilidad del administrador de cuentas por cobrar realizar un cronograma mensual de cobro, el mismo se basara en el siguiente formato:


**Tabla 5 1** Cronograma de cobro

 <b>CRONOGRAMA DE COBRO MERKANTIL TORRES</b>				Mes: Septiembre
				Año: 2018
Cliente	Numero de contacto	Fecha de pago	Numero de cuota	Saldo

**Fuente:** Empresa Merkantil Torres

**Realizado por:** Joselyn Torres


2. El administrador de cuentas por cobrar junto con el contador de la empresa serán los encargados de mantener actualizado el libro de cuentas por cobrar, al igual que en el software contable debe constar las deudas pendientes de cobro de los clientes.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

3. El cliente tiene tres formas para cancelar la mercadería que se le conceda a crédito siendo así estas:
  - Dinero en efectivo
  - Cheque
  - Tarjeta de crédito
4. Al momento de realizar la venta el administrador de cuentas por cobrar pactara las fechas de pago junto con el cliente, haciéndole conocer cada plazo establecido previamente.
5. Los pagos realizados a través de depósitos bancarios se deberán realizar a nombre de Anderson Torres en la cuenta del Banco Produbanco, la misma que se dará a conocer a los clientes.
6. Se verificara el tiempo de las cuentas por cobrar vencidas, y si tienen un tiempo mayor a 90 días y ya se vea imposibilitado su cobro por parte de la empresa se enviara Asesoría Jurídica, quien procederá con el caso.
7. Sera responsabilidad del administrador de cuentas por cobrar y del contador emitir estados de cuentas por cobrar de los clientes y enviarlos al Gerente para realizar un análisis de los estados emitidos.

#### **5.7.2 Políticas de cobro con tarjeta de crédito**

8. Si el cliente realiza el pago con tarjeta de crédito deberá solicitarse la cedula de identidad para verificar que sea el dueño de la misma.
9. Cuando el pago se realice con tarjeta de crédito el cliente no podrá acceder a los descuentos que ofrece la empresa.
10. La empresa asumirá el porcentaje que cobra la empresa DATAFAST por el uso de la tarjeta de crédito por parte del cliente.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

11. El Boucher o documento de respaldo por la compra de mercadería por parte del cliente será archivado correctamente.
12. Si el cliente compra con tarjeta de crédito se le entregara un cupón para que participe en las promociones que mensualmente ofrecerá la empresa en su mercadería, como beneficio por la compra con tarjeta de crédito.

### 5.7.3 Recepción y devolución de cheques

13. La recepción de cheques será mediante el registro de los mismos en una plantilla de Excel en la cual constara la información necesaria para llevar un control adecuado de los mismos.


**Tabla 5 2** Control de cheques

CHEQUES POR COBRAR						
MERKANTIL TORRES						
Fecha de recepción del cheque	Cliente	Titular del cheque	Banco	Valor del cheque	Numero de cheque	Teléfono de contacto

**Fuente:** Empresa Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

14. Si el cobrador es quien recibe el cheque en los recibos de cobro deberá constar la información ya antes mencionada y deberá entregar la copia al cliente y al administrador de cuentas por cobrar para que realice el respectivo registro.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

15. Si un cheque es devuelto por falta de fondos la gestión a realizar por parte de administrador de cuentas por cobrar será la de comunicarse con el cliente para pactar el pago de la cuota por la que se concedió el cheque.
16. Si el cliente no responde a las llamadas realizadas, será responsabilidad del cobrador visitar al cliente con el fin de que el mismo cancele la cuota.
17. El administrador de cuentas por cobrar realizara un informe de los cheques que han sido devueltos por falta de fondos, por firma o por otra causa que genere la devolución del cheque.

## 5.8 Políticas de crédito

### 5.8.1 Políticas de crédito para clientes nuevos

18. Para clientes nuevos que deseen obtener mercadería a crédito se concederá con un abono del 50% cuando se entregue la mercadería y el otro 50% será financiado, el financiamiento se llevara de acuerdo a la siguiente tabla.

**Tabla 5 3** Financiamiento de mercadería

<b>MERCADERIA A CREDITO</b>		
<b>MERKANTIL TORRES</b>		
<b>MONTO</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>PLAZOS</b>
100-300	\$100	60 Días
300-500	\$200	90 Días
500-800	\$250	90 Días
800- En adelante	\$350	90 Días

**Fuente:** Empresa, Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

19. Los clientes nuevos que deseen mercadería a crédito deberán entregar una hoja de solicitud de compra a crédito la misma deberá estar aprobada por el Gerente y el Administrador de cuentas por cobrar de la empresa, la misma consta del siguiente formato:

**Tabla 5 4** Solicitud de crédito comercial

**MERKANTIL TORRES**

**DATOS PERSONALES DEL DEUDOR**

Nombres y Apellidos	Numero de cedula	Teléfono/celular
Ciudad	Dirección de vivienda	Referencias del domicilio

**REFERENCIAS BANCARIAS**

Nombre de la Institución	Dirección	Antigüedad
Cuenta corriente	Teléfono	
Nombre de la Institución	Dirección	Antigüedad
Cuenta corriente	Teléfono	

**ACTIVIDAD ECONOMICA**

Deudor:	Dependiente	Independiente
En caso de ser dependiente llene la siguiente información:		
Empleado público:	Empleado privado:	Empresa donde trabaja:
En caso de ser independiente llene la siguiente información:		
Nombre del negocio:		
Dirección:	Barrio:	
Provincia:	Cantón/Ciudad:	
Teléfono:	Celular:	Antigüedad:
Actividad del negocio:		

**REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES**

	Nombres y Apellidos	Dirección	Parentesco	Teléfono/celular
REF. PERSONAL				
REF. PERSONAL				
REF. PERSONAL				

**INFORMACION ECONOMICA Y FINANCIERA**

<b>INGRESOS</b>	<b>EGRESOS</b>
Sueldos	Alimentación
Comisiones	Arriendo
Arriendos	Transporte
Otros (Especifique)	Educación
	Vestuario

<b>TOTAL INGRESOS</b>	Cuota(prestamos) Otros (Especifique) <b>TOTAL EGRESOS</b> <b>DISPONIBLE</b>
-----------------------	--


### CROQUIS DE LA VIVIENDA

A large rectangular frame containing eight empty square boxes arranged in two rows and four columns, intended for drawing a floor plan (croquis) of a house.

**Fuente:** Empresa Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

20. Los clientes que soliciten mercadería deberán adjuntar a la solicitud de compra, una copia de la cedula de identidad y una copia de un servicio básico.
21. Se actualizara en la base de datos de la empresa a los clientes nuevos el mismo día que realicen la compra a crédito.
22. Los datos de los clientes deberán estar correctamente registrados sin omitir ninguno así es:
  - Nombres y Apellidos
  - Numero de cedula
  - Número de teléfono
  - Número de teléfono de referencia
  - Dirección de la vivienda
23. Los clientes nuevos que deseen adquirir mercadería a crédito no sobrepasaran el monto de \$800 dólares en mercadería.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

### **5.8.2 Políticas de crédito para clientes antiguos**


24. Para otorgar mercadería a crédito a clientes antiguos se revisara su historial de pago el mismo se obtendrá del software de la empresa en el cual constara los atrasos, o si no cancela totalmente su deuda con la empresa.
25. Para clientes antiguos y que tienen un buen historial de pago se concederá la mercadería a crédito con un abono del 25% y el resto se financiara a 30, 60 y 90 días de acuerdo a la cantidad de mercadería que adquiera el cliente.
26. En caso de que el cliente no cumpla con los pagos en las fechas establecidas, quedara en su historial de pagos y ya no se concederá otro crédito de mercadería.
27. Solo para este tipo de clientes se aplicara la tabla de descuentos.
28. Para clientes antiguos el monto de mercadería a crédito no sobrepasara los \$4000 dólares.

### **5.9 Documentos de cobro**

29. Los documentos de cobro deberán ser archivados en orden cronológico.
30. Los documentos de cobro deberán ser llenados correctamente, la firma del cobrador y del cliente es un requisito importante que debe constar en el documento solo así el administrador de cuentas por cobrar hará la recepción de los documentos.
31. Estos documentos de cobro deberán estar actualizados al fecha del ejercicio económico.
32. Las facturas se emitirán el día que el cliente realice la compra a crédito.

### **5.10 Gestiones del cobrador de la empresa**

33. El administrador de cuentas por cobrar será el encargado de entregarle al cobrador una lista de los clientes que debe visitar.
34. El cobrador será responsable de llenar correctamente el comprobante de cobro, esto incluye a fecha de cobro, datos del cliente, la cuota cancelada, en caso de recibir

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

cheques en el documento de cobro deberá costar el nombre del banco, número de cheque, valor del cheque ya a quien pertenece el mismo.

35. Cuando el cobro sea externo se verificará las firmas de la persona que cobra y del cliente, cuando el cobro sea dentro de la empresa la única firma que deberá constar en el documento de cobro será la del administrador de cuentas por cobrar y la del cliente respectivamente.

### **5.11 Políticas para deudas de difícil cobro según las NIIF para pymes**

36. Las deudas incobrables se cargarán a la cuenta deterioro de cartera contra clientes.
37. Las cuentas por cobrar que se generen dentro de la empresa al personal se tratarán como anticipo de sueldo.
38. Los pagos que un cliente realice después de que la cuenta se considere como incobrable se cargará a la cuenta clientes contra recuperación del deterioro.

### **5.12 Manejo de dinero**

39. El dinero que se reciba diariamente por el pago de cuotas de la mercadería será depositado inmediatamente con el fin de evitar un mal uso del mismo.
40. Cuando el cliente realice el pago de la cuota el mismo debe ser contado en dos ocasiones, la primera frente al cliente y la segunda cuando el dinero ya se va a ingresar a caja.
41. El cobrador deberá entregar el dinero con los respectivos recibos de cobro al administrador de cuentas por cobrar.
42. El administrador de cuentas por cobrar deberá registrar los montos cobrados en el sistema contable que posee la empresa como respaldo de dicha operación.
43. El administrador de cuentas por cobrar deberá registrar el dinero en una plantilla de Excel de arqueo de caja diario en el formato como se muestra a continuación:

Tabla 5 5 Arqueo de Caja

## ARQUEO DE CAJA DIARIO

Fecha	
Hora de Inicio	
Hora de termino	

Arqueo N °	
------------	--

1. Saldo Inicial

2. Efectivo

MONEDAS		
Valor	Cantidad	Total
Total monedas:		

BILLETES		
Valor	Cantidad	Total
Total billetes:		

3. Equivalente de efectivo

Cheques		
Valor	Cantidad	Total
Total cheques:		

Otros		
Valor	Cantidad	Total
Total otros:		

## RESUMEN

SALDO INICIAL

EFECTIVO

EQUIVALENTES DE EFECTIVO

**TOTAL**

DIFERENCIA

FALTANTE

SOBRANTE

Se finaliza el presente arqueo de caja con un total de


dólares

Encargado de caja

Contador

Fuente: Empresa Merkantil Torres

Elaborado por: Joselyn Torres

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

### **5.13 Instrumentos de garantía de cobro**

Los instrumentos de garantía de cobro que la empresa debe implementar en sus ventas cuando estas sean de un monto alto o significativo de incobrabilidad, con el fin de gestionar de una manera adecuada dicho proceso serán mediante los siguientes documentos:

#### **5.13.1 Letra de cambio**

Se utilizara como garantía la letra de cambio porque el Código de comercio menciona que: La letra de cambio es un título de crédito en el que consta el nombre de la persona que debe pagar la deuda conocido como librado o girado, la cantidad por la cual se firma la letra de cambio, la fecha respectiva en la cual se debe realizar el pago y las respectivas firmas. (2014)

#### **5.13.2 Pagare**

Se utilizara también como garantía el pagare, según el Código de comercio:


El pagare a la orden es un título de crédito más específico en el cual se define el monto de deuda y el interés que se va a pagar y a cuánto tiempo. (2014)

Ambos documentos se cobran por la misma vía legal, mediante un juicio en el cual se embargan los bienes al deudor para poder recuperar la deuda.

### **5.14 Descuentos**

**44.** Los descuentos y promociones se realizaran como incentivo para que los clientes realicen los pagos en las fechas establecidas o dos días antes de vencer su cuota, esto se considera como una estrategia de cobro para que la empresa recupere a tiempo el dinero por la mercadería concedida a crédito y así evitar una acumulación en sus cuentas por cobrar.

La siguiente tabla muestra los descuentos a los cuales los clientes pueden acceder al realizar a tiempo sus pagos.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

**Tabla 5 6** Descuentos por pronto pago

DESCUENTOS POR PRONTO PAGO		
MERKANTIL TORRES		
Monto	Porcentaje de descuento	Periodo
\$100-\$250	5%	a partir de los doce días que se adquirió la mercadería
\$250-\$400	5.5%	a partir de los diez días que se adquirió la mercadería
\$400-\$600	6%	a partir de los siete días de adquirirse la mercadería
\$600 en adelante	6.5%	a partir de los cinco días que se adquirió la mercadería

**Fuente:** Empresa, Merkantil Torres


**Elaborado por:** Joselyn Torres

En esta tabla se detallan los descuentos a los que los clientes pueden acceder por cumplir con sus pagos a tiempo, para realizar los descuentos se toma en cuenta el monto de mercadería que el cliente adquiere esto va desde los \$100 dólares en adelante, con porcentajes de descuento del 5% hasta el 6.5% de acuerdo al monto que adquiera, los descuentos van desde \$5 dólares hasta \$39 dólares se toma también un periodo de tiempo para poder realizar el descuento que va desde los cinco días de adquirirse la mercadería hasta los doce días, si el cliente cumple con los parámetros establecidos podrá acceder al descuento.

**45.** Los descuentos en las compras por pronto pago serán concedidos dentro o fuera de la factura esto de acuerdo a como se acordare con el gerente.

### **5.15 Casos de aplicación del Manual de Control Interno para el manejo de cuentas por cobrar**

Mediante cuatro casos enfocados a diferentes clientes se pretende aplicar las políticas del manual de control interno de acuerdo a cada caso de otorgamiento de mercadería a crédito.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

### 5.15.1 Primer caso-Venta de mercadería a crédito a un cliente nuevo

El primer caso hace referencia a la venta de mercadería a crédito a un cliente nuevo.

El señor Carlos Carvajal desea adquirir 2 llantas reencauchadas Michelin 295/80R22.5 a crédito a \$220,00 dólares cada una, es decir un total de \$440,00 dólares.

Para conceder la mercadería a crédito la empresa debe aplicar las siguientes políticas al cliente.

La primera política que se debe cumplir a partir del manual a un cliente nuevo es la de verificar que el monto de la mercadería no sobrepase el saldo que la política estipula en este caso es el de \$800,00 dólares, la mercadería que solicita está dentro del rango.

- El cliente llena una solicitud de crédito de mercadería

**Tabla 5 7** Ejemplo de aplicación de políticas

#### MERKANTIL TORRES

##### DATOS PERSONALES DEL DEUDOR

Nombres y Apellidos Carlos Alberto Carvajal Carranza	Numero de cedula 180251183001	Teléfono/celular 032872584/ 0999885732
Ciudad Puyo	Dirección de vivienda Av. Brasil	Referencias del domicilio Junto al aki frente a la gasolinera

##### REFERENCIAS BANCARIAS

Nombre de la Institución Banco del Pichincha	Dirección	Antigüedad 5 Años
Cuenta corriente	Teléfono	
Nombre de la Institución Banco del pacifico	Dirección	Antigüedad 3 años
Cuenta corriente	Teléfono	

**ACTIVIDAD ECONOMICA**

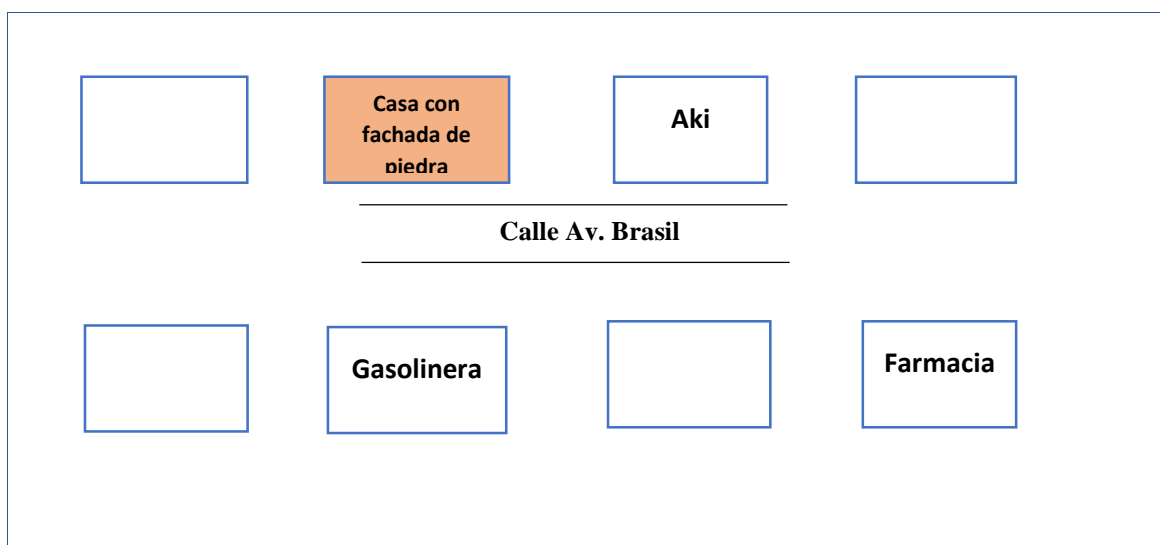
Deudor:	Dependiente	X <input type="checkbox"/>	Independiente	<input type="checkbox"/>
En caso de ser dependiente llene la siguiente información:				
Empleado público:	Empleado privado:	Empresa donde trabaja:		
En caso de ser independiente llene la siguiente información:				
Nombre del negocio: Chofer				
Dirección: Av. Brasil		Barrio: Av. Brasil		
Provincia: Pastaza		Cantón/Ciudad:		
Teléfono: 2587415		Celular: 0999885732		Antigüedad: 12 años
Actividad del negocio:				
Conductor y Propietario de buses en la cooperativa Centinela				

**REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES**

REF. PERSONAL	Nombres y Apellidos	Dirección	Parentesco	Teléfono/celular
REF. PERSONAL	María Paredes	Puyo	Cuñada	0983009887
REF. COMERCIAL	Luis Cajamarca	Puyo	Compañero de trabajo	0984821652
REF. COMERCIAL	José Díaz	Baños	Jefe de antiguo trabajo	0983508935


**INFORMACION ECONOMICA Y FINANCIERA**

INGRESOS		EGRESOS	
Sueldo	<input type="text" value="\$2 000.00"/>	Alimentación	<input type="text" value="\$120.00"/>
Comisiones	<input type="text" value="\$0.00"/>	Arriendo	<input type="text" value="\$0.00"/>
Otros Especifique	<input type="text" value="\$0.00"/>	Transporte	<input type="text" value="\$100.00"/>
		Educación	<input type="text" value="\$320.00"/>
		Vestuario	<input type="text" value="\$100.00"/>
		Cuota(prestamos)	<input type="text" value="\$340.00"/>
		Otros (Especifique)	<input type="text" value="\$0.00"/>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<input type="text" value="\$200.00"/>	<b>TOTAL EGRESOS</b>	<input type="text" value="\$9800.00"/>
		<b>DISPONIBLE</b>	<input type="text" value="\$1020.00"/>

**CROQUIS DE LA VIVIENDA**

Fuente: Empresa Merkantil Torres

Elaborado por: Joselyn Torres

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

- A esta solicitud el cliente deberá adjuntar una copia de cedula y de un servicio básico como requisito indispensable.
- De acuerdo a los datos ingresados en la solicitud de crédito será responsabilidad del administrador de cuentas por cobrar junto con el gerente analizar dicha información para proceder a conceder o negar la mercadería al cliente.
- Si la empresa concede la mercadería a crédito al cliente el mismo firma un pagare a nombre de la empresa como garantía de cumplimiento de pago, en este caso el cliente Marco Guevara debe firmar el pagare por la cantidad de \$3300 dólares, el documento estipula el tiempo en el cual debe cancelarse dicha deuda.


**Tabla 5 8** Ejemplo de Pagare

No. 001	BUENO POR \$	3.300,00
<b>PAGARE</b>	En el Cantón Cevallos el 01 de Enero del 2019	
Debe(mos) pagare(mos) incondicionalmente por este Pagare a la orden de la empresa <b>Merkantil Torres</b> en <b>Cevallos</b> el <b>01 de enero del 2019</b> la cantidad de <b>\$3.300,00</b>		
<p>Valor recibido a mi muestra entera satisfacción. Este pagare forma parte de una serie numerada del 001 al 100 y todos están sujetos a la condición de que, al no pagarse cualquiera de ellos a su vencimiento, serán exigibles todos los que le sigan en número, además de los ya vencidos, desde la fecha de vencimiento de este documento hasta el día de su liquidación, causara intereses monetarios al tipo de 5% mensual pagadero en esta ciudad.</p>		
<b>Nombre y datos del deudor</b>		Acepto(amos) y pagar(emos)a su vencimiento
<b>Nombre:</b>	Marco Guevara	
<b>Dirección:</b>	Baños	<b>Teléfono:</b> 2872060
		<b>Firma</b>

Fuente: Google

Elaborado por: Joselyn Torres

- El administrador de cuentas por cobrar se encarga de archivar la documentación del cliente.
- El administrador de cuentas por cobrar se encarga del proceso de cobro al mismo, es decir la recuperación del dinero mes a mes, hasta finalizar la deuda, con los

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

documentos que el cliente entrega y firma se tiene una garantía más certera de que el cliente podrá cumplir con la obligación de crédito para con la empresa.

### **5.15.2 Segundo caso-Venta de mercadería a crédito a un cliente antiguo**

El señor Ángel Ramírez quien es nuestro cliente hace cinco años atrás desea adquirir 6 llantas Michelin 295/80R22.5 a crédito a \$550 dólares cada una, es decir un total de \$3300 dólares.


La mercadería a crédito se le concede para 90 días, para ser cancelado en tres cuotas a partir de la fecha de entrega.

#### **Política**

El cliente tiene que cancelar el 25% de la deuda como entrada para obtener la mercadería es decir un abono de \$825 dólares y el saldo restante deberá ser dividido para tres cuotas siendo así:

- Primera cuota: \$825 Fecha: 15 de octubre del 2018
- Segunda cuota: \$825 Fecha: 15 de noviembre del 2018
- Tercera cuota: \$825 Fecha: 15 de diciembre del 2018

Si el cliente cancela de acuerdo a la tabla que se detalla en las políticas de cobro, obtendrá los siguientes porcentajes de descuento.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

**Tabla 5 9** Ejemplo de aplicación de descuentos

DESCUENTOS POR PRONTO PAGO		
MERKANTIL TORRES		
Monto	Porcentaje de descuento	Periodo
\$100-\$250	5%	a partir de los doce días que se adquirió la mercadería
\$250-\$400	5.5%	a partir de los diez días que se adquirió la mercadería
\$400-\$600	6%	a partir de los siete días de adquirirse la mercadería
\$600 en adelante	6.5%	a partir de los cinco días que se adquirió la mercadería

**Fuente:** Empresa Merkantil Torres

**Elaborado por:** Joselyn Torres

Esta tabla de descuentos corresponde a un incentivo para los clientes que cumplen a tiempo con sus obligaciones de pago para con la empresa, mediante esto se pretende recaudar con más prontitud las deudas por otorgamiento de crédito de la mercadería.

El administrador de cuentas por cobrar llevara el registro de cuotas con las fechas establecidas de pago al cliente con el fin de recaudar el dinero a tiempo.


### **5.15.3 Tercer caso-Venta de mercadería con tarjeta de crédito**

El señor Ángel Ramírez desea adquirir 6 llantas Michelin 295/80R22.5 a crédito a \$550 dólares cada una, es decir un total de \$3300 dólares.

El cliente solicita hacer el pago de la mercadería con tarjeta de crédito, para lo cual debe cumplir las siguientes políticas.

El cliente debe presentar la documentación pertinente como la cedula de identidad junto con la tarjeta de crédito.

El cliente solo pagara el valor de \$3300 dólares de la mercadería, el valor por el uso de la tarjeta lo asume la empresa.

	<b>MERKANTIL TORRES</b>
	<b>MANUAL DE CONTROL INTERNO</b>
	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>

Como incentivo por la compra con tarjeta de crédito la empresa le entregara un cupón para que el cliente pueda participar en las promociones de mercadería que ofrecerá la empresa mensualmente, con el fin de que el cliente se motive a seguir adquiriendo la mercadería

#### 5.15.4 Cuarto caso- Deudas de difícil cobro

El cliente adquirió mercadería por \$340 dólares en el año 2014, el cliente dejo una entrada de \$135 dólares, sin embargo el total de la deuda no se ha cancelado.

Se determinó que el cliente Mauro Barona, está en proceso de liquidación por insolvencia económica a la cual se le refiere una pérdida por deterioro del 60,29%.

<b>Código</b>	<b>Cuentas</b>	<b>Debito</b>	<b>Crédito</b>
529910	Deterioro de cartera	205	
130505	Clientes		205
P/R deterioro de cartera			

Este sería el asiento correspondiente para proceder a contabilizar la deuda incobrable.

#### 5.16 Análisis de casos

Realizar los cuatro casos a partir de las políticas del manual de control interno tiene como finalidad ejemplificar como será utilizado el mismo en los clientes, el manual y sus políticas busca beneficiar tanto a la empresa en la recaudación del dinero por otorgar la mercadería a crédito y a sus clientes motivándolos adquirir la mercadería y a cancelar a tiempo para que accedan a los beneficios que ofrece la empresa.

El primer caso hace referencia a la adquisición de mercadería a crédito por parte de un cliente nuevo, el mayor error que ha tenido al empresa es otorgar la mercadería sin pedir que se llene primero una solicitud de crédito al igual que la documentación necesaria como respaldo para la empresa para poder cobrar esa deuda, es por ello que en este caso se ejemplifica con las políticas ya implementadas teniendo un control en el proceso de venta de mercadería.

El segundo caso representa la compra a crédito de un cliente antiguo, en este caso el administrador de cuentas por cobrar junto con el cobrador serán los encargados de darle un seguimiento al cliente en cuanto a las cuotas que el mismo debe cumplir, esta política se aplica a todos los casos, el cliente también accede a los descuentos por pronto pago, esta tabla se aplica solo para clientes antiguos.

En el tercer caso se expone el ejemplo de un cliente que desea adquirir mercadería y el pago realizarlo con tarjeta de crédito, esto es beneficioso para el cliente y al empresa ya que si el cliente no cuenta con el dinero para dejar un abono por la mercadería el pago lo puede realizar con tarjeta de crédito y adquirir la mercadería sin importar el monto, como beneficio para la empresa.

El cuarto paso hace referencia a las deudas a crédito de difícil cobro el cual se basa en las NIIF, indica cómo se debe contabilizar una deuda que la empresa ya da como incobrable, se ejemplifica con un caso real de la empresa.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- La empresa Merkantil Torres no posee las políticas contables adecuadas para el control interno de cuentas por cobrar que permiten la correcta toma de decisiones para un control eficaz del departamento de cobranza, el no contar con un manual en el que se detallen las políticas necesarias para el desarrollo de los procesos en el departamento de cobro afecta de manera económica a la empresa.
- Mediante la investigación realizada se determina la inexistencia de un registro claro y preciso de los montos adeudados por los clientes hacia la empresa, al igual que no se lleva un control de los plazos de crédito de los clientes, es así que la documentación de cobro no se genera lo cual provoca inconvenientes en el proceso de control y recuperación de la cartera.
- El análisis del balance general de la empresa al 30 de septiembre del 2018 evidencia el alto porcentaje de cuentas por cobrar que la empresa mantiene debido a la manera empírica en que realiza sus procesos de cobro, por falta de políticas en el departamento y a las personas encargadas de realizar cada proceso del mismo.
- El desarrollo de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar es la guía que la empresa necesita como herramienta indispensable en su departamento de cobranza con el fin de mejorar eficazmente la recuperación a tiempo del dinero que se otorga mediante la mercadería a crédito.
- Los documentos a implementarse como garantía de cobro para la empresa son la letra de cambio y pagare los cuales deben cumplirse como requisito en el proceso de entrega de mercadería a crédito.

## 6.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa Merkantil Torres implementar el manual de control interno, el cual permita mejorar el desempeño de los procesos en el departamento de cobros y de quienes realizan las respectivas actividades que el mismo conlleva, permitiendo tener un control y orden en los procesos de cobro a los clientes y que estos se realicen en las fechas establecidas.
- Se debe hacer una evaluación previa de la capacidad de pago del cliente para lo cual se recomienda llenar los requisitos que las políticas establecidas en el manual de control interno demandan para otorgar mercadería a crédito tanto a clientes nuevos como clientes antiguos.
- El manual de control interno debe ser entregado a las partes relacionadas con el objetivo de cumplir cada política de una manera eficiente, y así generar liquidez para la empresa.
- Se recomienda también que los documentos mencionados en las políticas deben ser correctamente llenados para un control interno adecuado de las cuentas por cobrar que la empresa concede a los clientes, los mismos deberán ser archivados en orden cronológico y ser revisados periódicamente para proceder al cobro respectivo.
- Cada proceso de cobro deberá ser realizado de acuerdo a las políticas que el manual de control interno establece en cada una de sus enunciados, las políticas pueden cambiar con el tiempo de acuerdo a las necesidades que la empresa presente.

## BIBLIOGRAFIA

- Barquero, M. (2013): Manual práctico de control interno. Disponible en línea en <https://books.google.com.ec/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF18XDpIveAhWQtVkKHdenCnUQ6AEIKjAB#v=onepage&q=control%20interno&f=false>
- Córdova, Karla (2015): El control interno contable de cuentas por cobrar y su aporte a la razonabilidad en los estados financieros, Machala. Disponible en línea en <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3150/1/TTUACE-2015-CA-CD00091.pdf>.
- Cruz, Leyla (2012): Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de “Foro Miraflor”, Nicaragua.
- Cardoso, R. P. (2012). eumed.net. Obtenido de eumed.net: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2012a/control-cuentas-cobrar.html>.
- Estupiñan, G. (2015): Control interno y fraudes, Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Disponible en línea en <https://books.google.com.ec/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=modelo+coso+I&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3MSVh-jdAhUL0FMKHUvaAw4Q6AEIJTAA#v=onepage&q=modelo%20coso%20I&f=false>.
- Fierro, A. & Fierro, F. (2015). Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes. 5ª ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca, L. (2011): Sistema de control interno para organizaciones. Disponible en línea en <https://books.google.com.ec/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF18XDpIveAhWQtVkKHdenCnUQ6AEIJTAA#v=onepage&q=control%20interno&f=false>.

- Guzmán, Diana., y Tenesaca, Jessica (2012): Propuesta del diseño de un manual de control interno administrativo y contable para el área de contabilidad de la universidad politécnica salesiana. UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA, Cuenca. Disponible en línea en <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2891/1/UPS-CT002470.pdf>.
- Gómez, Byron., y Tenesaca, Jessica (2012): Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la gasolinera Milchichig María Ángela Flores e Hijos Cía. Ltda. Del Cantón Cuenca, Cuenca. Disponible en línea en <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2829/1/UPS-CT002466.pdf>.
- Guevara, Johana (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, Guayaquil. Disponible en línea en <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>.
- Horngren, T. (2000): Introducción a la contabilidad financiera. Disponible en línea en <https://books.google.com.ec/books?id=-BJyun6IDP8C&pg=PA187&dq=cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiyhOHoouDcAhWNyIMKHRJXBRwQ6AEILDAC#v=onepage&q=cuentas%20por%20cobrar&f=false>.
- Lara, A. (2012): Toma el control de tu negocio. Disponible en línea en [https://books.google.com.ec/books?id=cGtTOuFm58EC&pg=SA7-PA1&dq=modelo+coso+1&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjT3N2o\\_efdAhUSv1MKHQr0B9EQ6AEILDAB#v=onepage&q=modelo%20coso%201&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=cGtTOuFm58EC&pg=SA7-PA1&dq=modelo+coso+1&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjT3N2o_efdAhUSv1MKHQr0B9EQ6AEILDAB#v=onepage&q=modelo%20coso%201&f=false).
- López, A. E. (2002). Metodología de la Investigación Contable. En A. E. López, Metodología de la Investigación Contable (pág. 23). México.

- Malavé, M. (2006): Análisis del control interno de las cuentas por cobrar llevados en la unidad de contabilidad de los organismos oficiales descentralizados de la empresa SEMDA C.A.
- Muñiz, Wendy., y Mora, Wendy (2017): Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters, Guayaquil. Disponible en línea en <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>.
- Normas de Información Financiera. (2018). En C. M. Financiera, Normas de Información Financiera (pág. s/n). México.
- Palacio, Roger (2012): Manual de procedimiento para el control de las cuentas por cobrar.
- Santos, D. (1977): Los nuevos conceptos del control interno. Disponible en línea en <https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiF18XDpIveAhWQtVkkKHdenCnUQ6AEILzAC#v=onepage&q=control%20interno&f=false>.