



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

PLANIFICACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TITULO:

El Control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril de la ciudad de Manta.

AUTORA:

Melany Michelle Crespo Valencia

TUTOR:

Ing. Bosco Vera, Mg.

**Facultad de Contabilidad y Auditoría
Carrera de Contabilidad y Auditoría**

Manta – Manabí – Ecuador

Agosto, 2018

CERTIFICADO DE TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es “EL CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE MANTA.”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita MELANY MICHELLE CRESPO VALENCIA, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2018-2019(II), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 30 de enero de 2019.

Lo certifico,

Ing. Bosco Vera, Mg.

Docente Tutor(a)

Área: Contabilidad y Auditoría

APROBACION DEL TRABAJO DE TITULACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los Miembros del tribunal de Grado, aprueban el informe del proyecto de investigación, sobre el tema **“El control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril de la ciudad de Manta.”**

Presentado por la Srta. MELANY MICHELLE CRESPO VALENCIA

De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, constancia que, el mencionado proyecto está aprobado.

Para constancia firman:

Ing. Liliana Loor, Mg.
Presidente de Tribunal

Ing. Juan Carlos Cevallos, Mg.
Miembro de Tribunal

Ing. Erick Calderón, MG.
Miembro de Tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Melany Michelle Crespo Valencia, con CI# 131146901-7, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí; con relación al informe final presentado para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, declaro que asumo la originalidad de este trabajo entendida en el sentido que no he utilizado fuentes sin citarlas debidamente.

Melany Michelle Crespo Valencia
CI# 131146901-7

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios por brindarme sabiduría y concluir con mis objetivos.

A mis padres por apoyarme incondicionalmente en esta etapa de mi vida que marca una fase transcendental dejándome la mejor herencia que son los estudios.

A todos los docentes que me brindaron apego en todos mis periodos académicos de la carrera, en especial a mi tutor que con sus conocimientos guió mi trayectoria y gracias a eso logré culminar mi época como alumno.

A mis amigos que me acompañaron en cada momento de esta trayectoria siendo incondicional y siempre brindándome su amistad en esta bonita etapa de vida.

Y en especial a mi tío que me brinda su apoyo desde el cielo ya que en el tiempo que compartió conmigo me consagró su apoyo, gratitud, me cuidó y guió mi vida para que sea persona buena que soy en la actualidad, le dedico este trabajo ya que él siempre deseó que yo culminara esta etapa en mi vida, pese a que ya no estamos juntos siento su compañía y cuidado como el padre que pretendió ser.

Melany Michelle Crespo Valencia

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por sus bendiciones que día a día me brinda en cada etapa de mi vida.

Por consiguiente muy agradecida a mis padres, Verónica Valencia Y Patricio Crespo por estar para mí siempre incondicionalmente en todo momento de mi vida, los amo.

A mis docentes por brindarme todos sus conocimientos en especial a mi tutor Ing. Bosco Vera Mendieta un agradecimiento enorme por guiarme en aquel trabajo para poder culminarlo en lo establecido.

Finalmente a mis amigos Diana, Cristina, Yelitza y Luis que me brindaron el apoyo de amistad muy incondicionalmente; en especial a tres grandes amigos Isabel ,Merzy y Jimmy un enorme agradecimiento por el apoyo , la paciencia y cariño que siempre me brindaron en esta culminante etapa , a todos ustedes los quiero mucho.

Melany Michelle Crespo Valencia

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICADO DE TUTOR.....	I
APROBACION DEL TRABAJO DE TITULACIÓN POR EL TRIBUNAL.....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	VIII
ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN	IX
ÍNDICE DE ANEXOS	IX
RESUMEN	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
MARCO TEÓRICO.....	2
1.1. Fundamentación Teórica	2
1.1.1. Control.....	2
1.1.1.1. <i>Control interno</i>	2
1.1.1.2. <i>Importancia del control interno</i>	3
1.1.1.3. <i>Componentes del Control Interno</i>	3
1.1.1.4. <i>Clases de control interno</i>	5
1.1.1.5. <i>Cuentas por cobrar</i>	6
1.1.1.6. <i>Objetivo de las cuentas por cobrar</i>	6
1.1.1.7. <i>Administración de la cartera de cuentas por cobrar</i>	7
1.1.1.8. <i>Proceso contable de las cuentas por cobrar</i>	8
1.1.1.9. <i>Cuentas relacionadas en la recuperación de cartera</i>	9
1.1.1.10. <i>Cartera morosa</i>	11
1.1.2. Resultados financieros	12
1.1.2.1. <i>Objetivos que persigue</i>	12
1.1.2.2. <i>Rubros de resultados financieros</i>	13
1.1.2.3. <i>Análisis financiero</i>	15
1.1.2.4. <i>Ratios financieros</i>	15
1.1.2.5. <i>Gestión de riesgos</i>	16
1.2. Antecedentes investigativos.....	17

CAPÍTULO II	19
DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO	19
2.1. Métodos y tipos de investigación	19
2.1.1. Métodos de investigación	19
2.1.2. Tipo de investigación	20
2.2. Población de estudio	20
2.3. Muestra	21
2.4. Técnicas y procedimientos de la investigación	21
2.4.1. Análisis FODA	22
2.5. Análisis de resultados	24
2.5.1. Resultado de encuestas aplicada al personal de la Cooperativa	24
2.5.2. Resultado de entrevista	32
CAPÍTULO III	34
PROPUESTA	34
1. Tema:	36
2. Justificación	36
3. Objetivos	36
4. Alcance de la Propuesta	37
5. Información general de la empresa	37
6. Descripción de la Propuesta	40
7. Manual de Funciones	47
8. Factibilidad de la Propuesta	47
9. Plan de acción	48
10. CONCLUSIONES	50
11. RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: El procedimiento para otorgar crédito es idóneo	24
Tabla 2: La Cooperativa cuenta con una base de datos de clientes potenciales	25
Tabla 3: La empresa presenta informes mensuales de cuentas por cobrar	26
Tabla 4: Existe un control interno que garantice la recuperación de cartera vencida	27
Tabla 5: Proceso de control interno de las cuentas por cobrar	28
Tabla 6: El control interno es una herramienta importante	29
Tabla 7: Políticas sobre las condiciones generales de crédito y cobranza	30
Tabla 8: Diseño de una manual de procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar	31
Tabla 9: Índice de Propuesta	35
Tabla 11: Requisitos para otorgar crédito	59
Tabla 13: Solicitud de Crédito	60
Tabla 15: Calificación Crediticia	61
Tabla 17: Formato de visita y seguimiento de las actividades económicas del usuario	62
Tabla 18: Flujograma del proceso de cobranzas	63
Tabla 19: Funciones del Departamento de Crédito y Cobranzas	64
Tabla 20: Funciones del Oficial de Cobranzas	65
Tabla 21: Funciones del Asesor Legal	66

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1: El procedimiento para otorgar crédito es idóneo	24
Gráfico 2: La Cooperativa cuenta con una base de datos de clientes potenciales	25
Gráfico 3: La empresa presenta informes mensuales de cuentas por cobrar ..	26
Gráfico 4: Existe un control interno que garantice la recuperación de cartera vencida	27
Gráfico 5: Proceso de control interno de las cuentas por cobrar	28

Gráfico 6: El control interno es una herramienta importante	29
Gráfico 7: Políticas sobre las condiciones generales de crédito y cobranza	30
Gráfico 8: Diseño de una manual de procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar	31

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1: Componentes del control interno	4
Ilustración 2: Clases de control interno	5
Ilustración 3: Contabilidad de otorgamiento de crédito y su cobranza	8
Ilustración 4: Rubro de Estado de Resultados	13

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta	55
Anexo 2: Formato de entrevista	57
Anexo 3: Manual de Procedimientos.....	59
Anexo 4: Manual de Funciones.....	64

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la incidencia del control interno de las cuentas por cobrar en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril" de la ciudad de Manta

En el Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril" se manejan las cuentas por cobrar, mismos que en reiteradas ocasiones al no contar con mucho conocimiento, se conceden créditos a clientes que no aplican o califican por algún motivo, dando paso al obtención de una cartera vencida de clientes morosos e incidiendo en los resultados financieros de la cooperativa, tampoco cuenta con un manual de funciones específicas, ocasionando que los empleados se manejen a su manera o tengan que cubrir puestos en los que no tienen suficientes conocimientos.

Se empleó el método inductivo utilizando la observación previa para poder determinar las inconveniencias presentes en la parte de crédito y cobranza, el método deductivo para determinar la problemática y los efectos que tiene la misma, el método sintético con el cual analizaremos cada punto de cada acontecimiento determinando las consecuencias del problema, y el método bibliográfico para la respectiva investigación del tema de estudio a través de libros, documentos web, informes científicos, entrevistas personales, etc.

La información se obtendrá de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "15 de Abril" a través de la entrevista con un banco de preguntas abiertas aplicada al Gerente y Auditor de la cooperativa, la encuesta aplicada a cada uno de los colaboradores de la cooperativa, y la ficha de observación la cual permitirá observar los hechos relevantes de la situación a estudiar, sirviendo de aporte para el análisis de los resultados.

Mediante este trabajo de investigación, se pretende aplicar un control interno a las cuentas por cobrar para contribuir al buen desarrollo de los resultados financieros de la cooperativa, planteando medidas que ayuden a la mejora de los procedimientos y controles que actualmente se ejecutan en la empresa, tomando como referencia nuevos conceptos y lineamientos de control interno.

INTRODUCCIÓN

El tiempo ha demostrado la importancia que tiene el control interno dentro de una empresa en el área de cuentas por cobrar, ya que éste le permite obtener información veraz y totalmente confiable. De tal manera, que en la actualidad el control de los registros y cualquier operación de la empresa es un aspecto importante para el área de cuentas por cobrar para que esta sea exitosa

El objeto de la presente investigación es el Control interno a las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril”. El campo de este proyecto se orienta en el área de crédito y cobranzas, su eje temático es el control interno de la cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad.

La realización de esta investigación permite identificar las insolvencias y dar alternativas de solución al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril” sobre las cuentas por cobrar y la incidencia que tienen sobre los resultados financieros.

La hipótesis que se establece en el proyecto está relacionada con el control interno de las cuentas por cobrar que permite optimizar los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril”.

Este trabajo de investigación es factible porque se cuenta con el apoyo del personal que labora en el departamento de crédito y cobranza, departamento financiero, los cuales deben estar capacitados para desenvolverse en sus labores específicas y contar con el perfil profesional para dirigir la misma.

Mediante este trabajo de investigación, se pretende aplicar un control interno a las cuentas por cobrar para contribuir al buen desarrollo de los resultados financieros de la cooperativa, planteando medidas que ayuden a la mejora de los procedimientos y controles que actualmente se ejecutan en la empresa, tomando como referencia nuevos conceptos y lineamientos de control interno.

Este trabajo será de beneficio para futuros estudiantes, el mismo que les servirá de guía ante investigaciones similares y para las empresas que requieran de la aplicación de un control interno para la mejora de sus resultados financieros.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación Teórica

1.1.1. Control

1.1.1.1. *Control interno.*

El control interno administrativamente hablando es un plan organizacional que cada empresa asume, con sus procedimientos y metodología operativa y contable, para ayudar por medio del establecimiento de un método idóneo, facilitando la consecución de los logros y objetivos administrativos.

COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. (Mantilla, 2013, pág. 13)

Si ampliamos el concepto puede decirse que el control interno sería un plan organizacional en el que están los métodos y procedimientos que son necesarios para lograr los objetivos propuestos; tratando siempre de proteger los activos existentes, tener certeza de la veracidad de la información y que la eficiencia sea un estándar e todo proceso, a más de esto incentiva el seguimiento de las políticas que son propuestas por la dirección de la empresa.

El sistema de control interno es una herramienta viable que se desarrolla dentro de la organización, cumple y/o alcanza los objetivos que persigue ésta, y los cuales, en gran parte están basados en estándares establecidos por elementos externos y depende de cómo se desempeñen las actividades dentro del control de la organización. (Mazariegos & Otros, 2013, pág. 463)

Cuando en una empresa se aplica el control interno, la directiva se mantiene informada sobre la situación, lo cual les facilita la toma de decisiones para dar mejora a los procesos administrativos y contables, asegurando de esta forma el cumplimiento de los objetivos conforme a las políticas establecidas.

1.1.1.2. *Importancia del control interno.*

Un adecuado control interno en una estructura administrativa y contable de cualquier empresa le permitirá una correcta evaluación de la retribución económica obtenida de las diversas actividades a las que la empresa se dedique y esto facilita en gran medida decisiones gerenciales cruciales para el buen rumbo empresarial.

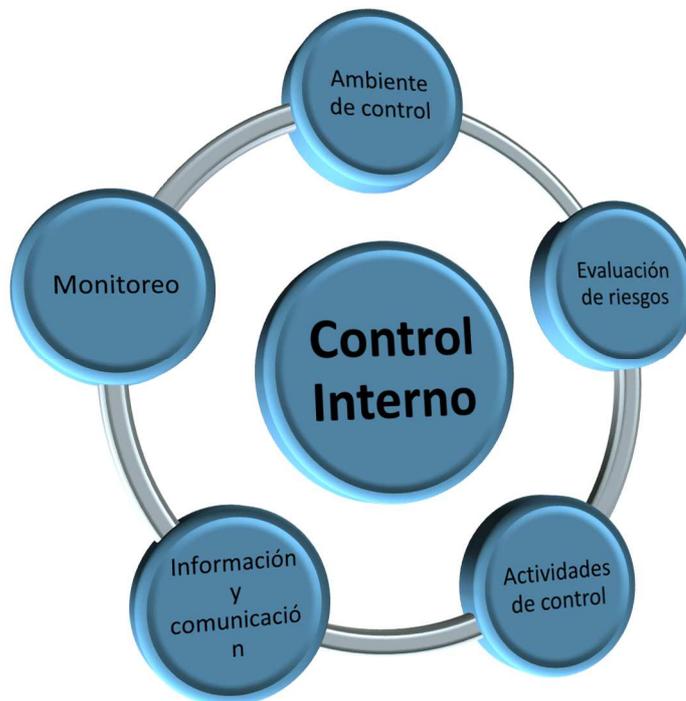
La importancia del Control interno en la actualidad establece como necesidad, integrar a los procesos normales de trabajo de la entidad, acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión, llevadas a cabo por las personas que actúan en todos los niveles, con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para la consecución de los objetivos. (Pérez & Lanza, 2014, pág. 1)

La importancia del control interno radica en que ésta es una herramienta muy necesaria que toda empresa debe aplicar a sus diferentes áreas o departamentos porque ayuda a que la información sea oportuna y verídica obteniendo óptimos resultados de sus actividades o movimientos, a su vez "...un adecuado sistema de control interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros..." (Serrano, Señali, Vega, & Herrera, 2017, pág. 30).

1.1.1.3. *Componentes del Control Interno*

Los componentes del control interno pueden considerarse como el conjunto de actividades íntimamente relacionadas que sirven de ayuda para medir el control interno y su efectividad en las operaciones de la empresa, estos componentes son:

Ilustración 1: Componentes del control interno



Fuente: (Fonseca, 2013)

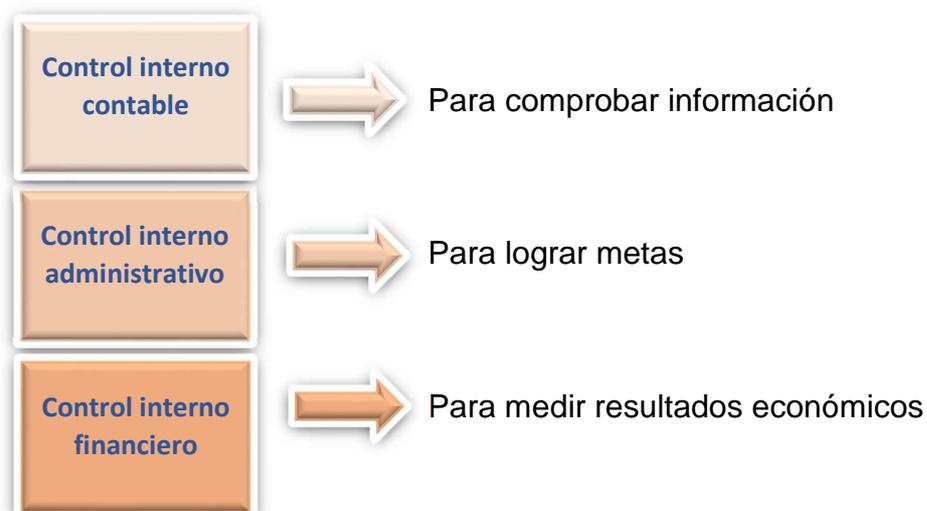
Elaborado por: Melany Crespo

- **Ambiente de control.** - este componente engloba los valores de una organización como tal, en donde se toma en consideración la ética y la integridad de esta misma entidad, incidiendo directamente en la creación de las políticas internas de una empresa, buscando que los colaboradores de la misma la apliquen y sigan al pie los procedimientos establecidos para salvaguardar el orden de la entidad. (Fonseca, 2013)
- **Evaluación de riesgos.** – cada entidad se enfrenta a una variedad de riesgos originarios de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un evento suceda y afecte negativamente al éxito de los objetivos. La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos. (Gonzabay & Torres, 2017)

- **Actividades de Control.** – son las políticas y procedimientos de control impartidos por la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, establecidos para asegurar que se estén llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. (Layme, 2015)
- **Información y comunicación.** - para lograr la finalidad de un control interno es importante obtener una información adecuada y acertada para poder transmitirla a través de la comunicación, es necesario informar y comunicar diariamente a los empleados los nuevos cambios, los crecimientos o decrecimientos de la empresa con el objetivo de buscar soluciones rápidas y mitigar cualquier tipo de riesgo. (Fonseca, 2013)
- **Monitoreo.** – 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 consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. (Ramos, 2015)

1.1.1.4. Clases de control interno

Ilustración 2: Clases de control interno



Fuente: (Estupiñan, 2015, págs. 9-10)

Elaborado por: Melany Crespo

- *El Control Interno Contable* es una herramienta de conocimiento total pues mantiene el orden debido de las cosas y gracias a su información se pueden corregir falencias y que las decisiones administrativas tengan bases y total conocimiento de sus hechos. (Estupiñan, 2015)
- *Control Interno Administrativo*, es primordial la correcta organización de procedimientos, pues son estos los que ejecutan todo con eficiencia y a su vez que se opere según las normas que se tenga en la empresa. (Estupiñan, 2015)
- *Control Interno Financiero*: El control interno financiero se refiere a la metodología de registros relativos a los recursos, los soportes son de suma importancia en el registro de toda actividad pues arrojan la información real cuando se trata de verificaciones. (Estupiñan, 2015)

1.1.1.5. Cuentas por cobrar.

Al referirnos a cuentas por cobrar se entiende que son aquellos créditos que la empresa brinda a sus clientes sobre sus productos en determinado negocio y se da con un plazo o plazos según se acuerde entre las partes. "...Las cuentas por cobrar representan las cantidades que los clientes deben al negocio, surgen cuando la mercancía o servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato..." (González & Vera, 2013, pág. 10)

Las cuentas por cobrar constituyen para la gran mayoría de las empresas una gran fuente de financiamiento de sus operaciones, pues mediante estas se posibilita la obtención de los diversos bienes y servicios de terceros, dada las facilidades que un crédito puede ofrecer según su actividad comercial.

1.1.1.6. Objetivo de las cuentas por cobrar.

Buscando la forma de conservar a clientes existentes y brindar un incentivo para atraer nueva clientela, muchas empresas ofrecen la facilidad de acceder a un crédito, estos créditos varían según el tipo de empresa y producto, pero por

competencia en el mercado las condiciones entre productos de la misma gama no tienen mucha diferencia.

“...Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas...” (González & Vera, 2013, pág. 12)

Toda empresa debe contar con el debido registro de los créditos que se le han concedido a los clientes, o ventas derivadas de distintos conceptos a prestación de servicio o mercancías, teniendo constancia de documentos a favor de la empresa como letras de cambios, títulos de crédito y pagarés.

1.1.1.7. Administración de la cartera de cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar regularmente se introducen en un sistema que permite administrar el tiempo máximo de pago y las fechas de vencimiento de las mismas, por ello es importante llevar un control adecuado del orden de éstas, con la finalidad de dar y conocer los cumplimientos del contrato que se acuerda con el cliente, evitando de este modo intereses por mora, atrasos en pagos o deudas impagas.

Para una adecuada administración de la cartera de crédito es importante conocer los clientes de la empresa (...) qué factores sirven para medir riesgo y de qué manera se puede evitar las pérdidas como consecuencia de la presencia de riesgos en el proceso de cobranza. (Morales & Morales, 2014, pág. 145).

Prevenir deudas impagas es posible a través de un estudio previo sobre el futuro cliente, en donde se detallan su historial crediticio y acorde al mismo, se determina si él puede o no acceder a un crédito con la empresa, y disminuir de este modo las pérdidas o los problemas de cobranzas.

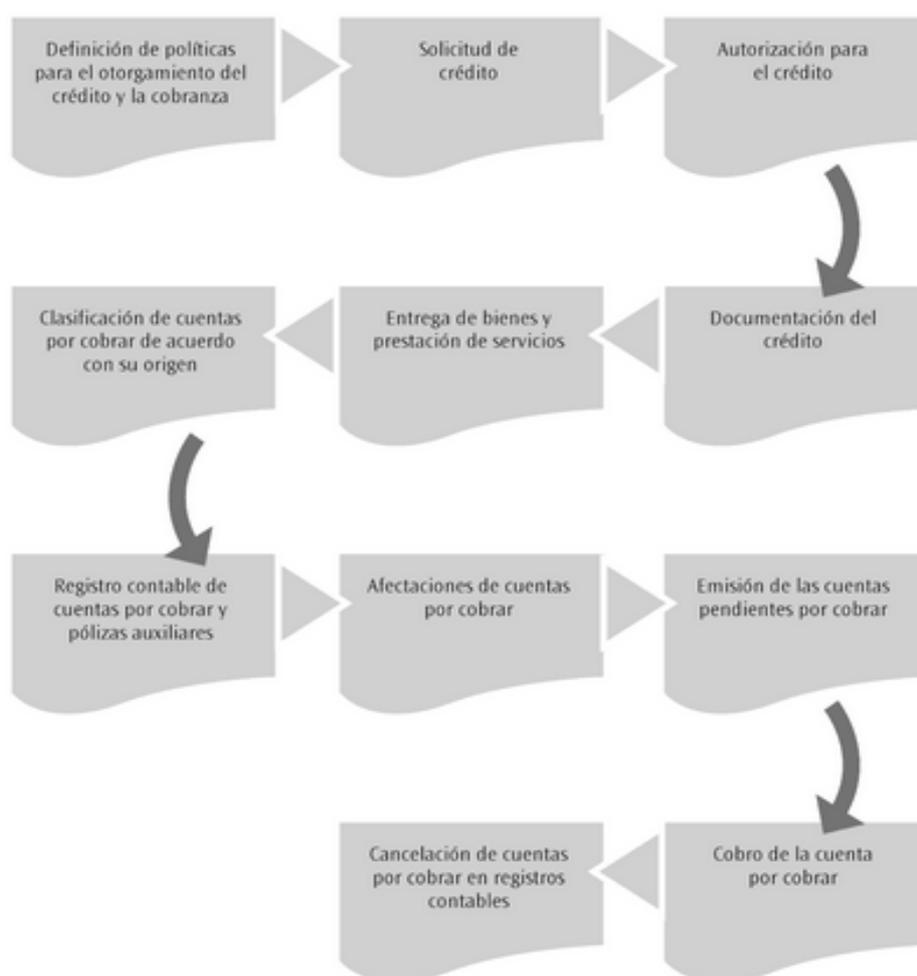
Una de las medidas de prevención efectiva en el campo de créditos, es obtener una administración adecuada sobre la cartera de clientes, que permitirá reaccionar de forma eficaz y oportuna ante las diversas situación que se

presentan y ponen en riesgo el pago a tiempo del contrato ejecutado, direccionando siempre hacia una cobranza atinada y positiva para la entidad.

1.1.1.8. **Proceso contable de las cuentas por cobrar.**

El registro de las cuentas por cobrar se hace general a través del proceso contable. (Véase figura 1)

Ilustración 3: Contabilidad de otorgamiento de crédito y su cobranza



Fuente: (Morales & Morales, 2014, pág. 184)

Elaborado por: Melany Crespo

El primer paso antes de otorgar un crédito es dar conocer las políticas de crédito y cobranza que la entidad maneja con sus clientes, y bajo el consentimiento de las partes se procede a realizar la solicitud de crédito, en donde

se especifican el monto y la dirección que se le dará al mismo, y de acuerdo al historial crediticio del futuro cliente se procede a autorizar o no el crédito, en caso de ser autorizado se hace el requerimiento de toda la documentación necesaria como un registro de servicio básico que fundamente la dirección domiciliaria, referencias personales, y otros requisitos que dependen de la empresa; una vez entregada toda la documentación se entrega los bienes y servicios pactados, para luego clasificarlas dentro del sistema de la entidad según sea su origen y así registrarlas en los libros contables en el rubro cuentas por cobrar, y dar paso al proceso de cobranzas para el pago efectivo de la deuda obtenida y el contrato entre la entidad y el cliente.

1.1.1.9. Cuentas relacionadas en la recuperación de cartera

El rubro de las cuentas por cobrar se encuentra asentadas en los activos corrientes, que supone que se recuperara dicha cantidad de dinero en el transcurso del año, sin embargo, al no contar con ese crédito otorgado la entidad tiende a tener problemas financieros, puesto que esa cantidad monetaria está destinada generalmente para nuevas inversiones

En el momento en el que se observan falencias de pagos de las cuentas por cobrar, la empresa se desfinancia y si no tiene dinero como soporte económico en estas situaciones, se ve en la obligación de optar por realizar créditos a otros bancos, generando una deuda por pagar y por ende perdida en el valor bruto de la inversión.

Para poder recuperar la cartera de la entidad, se aplican procesos legales que amparan sus derechos y las obligaciones del deudor, todo según lo estipula la Ley Gubernamental, y se exige el pago del valor absoluto adeudado.

- **Cartera no vencida.-** “...Esta se encuentra dentro de los términos de cobro de acuerdo con la estimación de la política contable y que está pendiente del pago de las cuotas pertinentes de acuerdo con la programación otorgada por la empresa...” (Fierro & Fierro, 2015, pág. 10).

La cartera no vencida es la que hace referencia a los valores pactados por cada pago y que se encuentran al día, sin cobro de intereses por mora,

o atrasos en sus pagos, en otras palabras, es la que cumple con el proceso previsto y pactado entre la empresa y el cliente.

- **Cartera vencida.** - Cuando los valores pactados en cada pago no se hacen a tiempo, se considera como cartera vencida, en donde el cliente se niega a presentar solución inmediata al pago de su deuda, se procede a enviar recordatorios y la recaudación del crédito se otorga persuasivo, complicado y mediante abogados.
- **Cartera incobrable.** - Existen clientes que se declaran insolventes, y no dan lugar al pago del crédito, obligan a los empresarios a tomar la decisión de enviar la deuda al rubro cuentas deudas de difícil cobro, en donde ellos dan de baja a esa recaudación y asumen los gastos y pérdidas generadas por dicho crédito.
- **Castigo de cartera incobrable.** – Una vez acudido a todas las formas de pago y no tener resultados de pago se procede a castigar la cartera y se la considera incobrable, el cliente no tendrá acceso a créditos en ninguna entidad.
- **Control de cartera castigada.** – Este control permitirá mantener al cliente deudor en cartera castigada, y en el momento que quiera acceder a algún crédito se reflejará su historial crediticio a fin de no volver a caer en el fraude.
- **Recuperación de cartera en el mismo año.** - Una vez que la cartera se recupera al 100% en el mismo año de haber sido otorgada, se debe asentar en los reconocimientos de PCGA y en las NIIF:
 - Se revisa la cancelación de la deuda y se genera un nuevo valor de deterioro acumulado por el pago anticipado del valor total.
 - Se acepta el pago total de cliente.
 - Se considera el ajuste contable sobre el deterioro acumulado.
- **Recuperación de cartera después de un año.** – Una vez que se recupera el crédito en el año posterior a su generación, se lo asienta al pago en caja y se cobra un valor por el deterioro de periodos anteriores.

1.1.1.10. Cartera morosa

La cartera morosa expresa todas las deudas de los clientes de un Banco en específico, es decir, engloba la situación de los clientes que no han cancelado sus cuotas de pagos en el tiempo pactado entre Banco – Cliente, y por ende reflejan deudas vencidas, que de una u otra manera representan pérdidas para esta Entidad bancaria, en donde (Tuni, 2017, pp. 37 - 38) menciona los siguientes puntos:

Perdidas crediticias. - en este punto el banco tiene en consideración que algunos de los créditos otorgados a sus clientes, por diferentes motivos pueden no ser cancelados o devueltos, por ello, se anticipan a este resultado y toman medidas según las políticas de la Entidad.

Créditos morosos. – una vez que el Banco considere que el crédito no va a ser cancelado en su totalidad, lo incluye como crédito moroso, en donde se deberá realizar ajustes con la finalidad de recoger el valor total del préstamo, en donde los accionistas, y los gestores de la Entidad bancaria podrán evaluar la solvencia de los mismos. Los créditos morosos podrán ser clasificados de la siguiente manera

- **Crédito vencido y no pagado.** - es el crédito que se otorga y su devolución es mínima, es decir, que el prestatario ha realizado unos que otros pagos, teniendo un mal comportamiento crediticio y que por una u otra razón crea sospechas de que no representara más pagos del valor capital ni de los intereses.
- **Crédito minorado.** - es el préstamo que ya ha vencido y la entidad bancaria asume que el cliente no podrá cancelar por completo la deuda, por ello en los estados financieros el banco, modifica el valor del crédito y coloca el que asumen que podrá cancelar el deudor, es decir, que el Banco realiza una minoración del valor prestado, a fin de recaudar al menos un porcentaje y su pérdida no sea excesiva o total.
- **Crédito fallido.** - en esta fase, se confirma en definitiva que el crédito no va a ser cancelado, por lo que se elimina de los estados contables y se lo

estable como pérdida de los recursos propios del banco, sin embargo, esta entidad buscara recuperarlo.

1.1.2. Resultados financieros

Al estado financiero también se lo conoce como estado contable y es la muestra de los procesos contables que se llevan a cabo durante un determinado periodo de tiempo. "...El estado de resultados es un estado financiero que muestra los ingresos, identificados con sus costos y gastos correspondientes y, como resultado de tal enfrentamiento, la utilidad o pérdida neta del periodo contable..." (Román, 2017, pág. 74).

Los resultados financieros presentan las acciones económicas que la empresa obtuvo durante un año, permitiendo conocer al empresario, dueño o gerente la estructura solvente de la empresa, analizar si es posible en base a sus resultados anuales, seguir invirtiendo o mantenerse en su situación hasta el momento en que se pueden obtener mejores resultados.

"...Los estados financieros son una representación financiera estructura de la posición financiera y las transacciones efectuadas por una empresa, su propósito es brindar información fidedigna para la toma acertada de decisiones gerenciales..." (Zhanay, 2013, p. 11). Los estados de resultados financieros son sin duda alguna una parte fundamental para una empresa, pues en ellos se ven plasmados los movimientos contables y la capacidad de crecimiento de una Entidad.

1.1.2.1. *Objetivos que persigue*

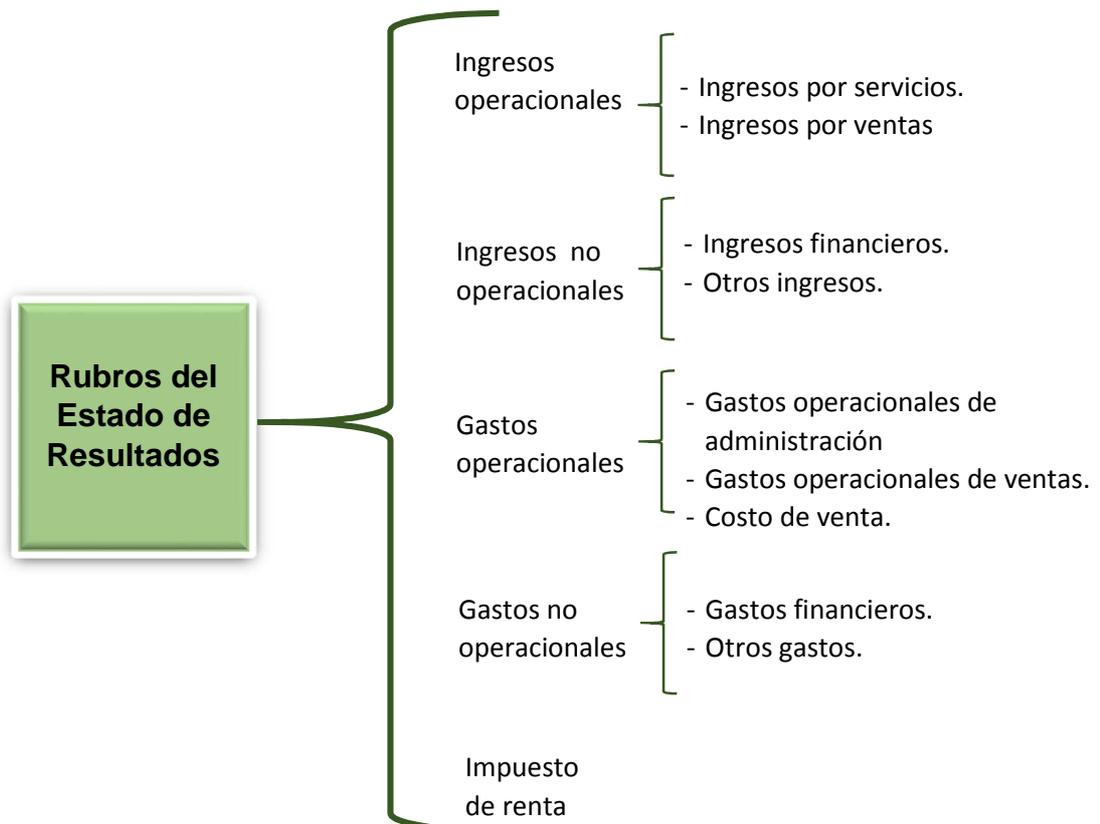
El objetivo de los estados financieros es mostrar siempre la situación financiera actual de una empresa, en donde se detallan rubros de ingresos, egresos y patrimonio de la entidad como tal, dando a conocer los resultados económicos que se obtienen y el flujo de los mismos durante un periodo específico, a fin de ayudar a la toma de decisión de inversión y crédito, basándose en la solvencia y liquidez de entidad, conociendo las bases de sus recursos para tener un aproximado de capacidad financiera de crecimiento:

- Nivel de Eficacia, eficiencia y operatividad.
- Rentabilidad
- Riesgos financieros
- Gastos de solvencias
- Liquidez empresarial

1.1.2.2. **Rubros de resultados financieros**

Las empresas cuyo fin es generar una ganancia, pueden obtener de diversas formas sus ingresos, pero esto también conlleva gastos por varios motivos, algunos de estos gastos no están relacionados directamente a producir sus bienes y servicios, para estos gastos existe una partida denominada gastos no operacionales. A los que si están en las actividades normales de la empresa se les llama gastos e ingresos operacionales

Ilustración 4: Rubro de Estado de Resultados



Fuente: (Mendoza & Ortiz, 2016)

Elaborado por: Melany Crespo

Ingresos operacionales. Son aquellos que la empresa genera por venta de sus productos o prestación de sus servicios. Estos ingresos se relacionan con el objeto social de la empresa.

Ingresos no operacionales. Conocidos también como ganancias y dentro de estos ingresos se encuentran:

- *Ingresos financieros:* son los ingresos que se obtienen por los intereses obtenidos o producidos en documentos por cobrar e inversiones, asimismo de las ganancias originadas por divergencias en el tipo de cambio.
- *Otros ingresos:* Otros ingresos que la empresa puede generar de actividades varias que no son afines al objeto social.

Gastos operacionales. Estos gastos están representados por:

- *Gastos operacionales de administración:* representado por todos los gastos generados en el área administrativa.
- *Gastos operacionales de ventas:* representado por todos los gastos generados en el área de venta.
- *Costo de venta:* constituye los costos de los productos que la empresa vende, tanto en costos de fabricación como en compra de los bienes, materiales o suministros.

Gastos no operacionales. Son considerados también como pérdidas y están representados por:

- *Gastos financieros:* representan los gastos por intereses que la empresa debe pagar surgiendo de sus obligaciones.
- *Otros gastos:* gastos que se generan por actividades que no se encuentran afines a la operación de la empresa.

Impuesto de renta. Es obligación y responsabilidad de toda empresa, pagar al Estado un determinado porcentaje de sus utilidades al título de impuesto sobre la renta. Pero en caso de que la empresa presente pérdidas en balance final, esta no deberá pagar impuesto sobre la renta.

1.1.2.3. Análisis financiero

“...El análisis de estados financieros, conocido también como el análisis económico de una empresa, es un conjunto de técnicas utilizadas a fin de diagnosticar la situación actual y la perspectiva de una Entidad, puntos que son tomados en consideración para la toma de decisiones...” (Guzman & Sarango, 2014, pág. 35).

El análisis financiero sin duda alguna, aporta desde una perspectiva interna, a la toma de la mejor decisión, direccionando a la Entidad para evitar errores y corregir los ya existentes, cabe recalcar que para obtener un correcto análisis es imprescindible recopilar la información de todos los estados financieros para luego comparar los cambios tenidos y llegar a conclusiones que beneficien el crecimiento de la empresa.

1.1.2.4. Ratios financieros

“...Los ratios financieros son coeficientes que proporcionan unidades contables, extraídos desde los estados financieros de una compañía; estos son empleados con el fin de evaluar la situación real de la organización en base a los resultados reflejados en los estados financieros de la empresa...” (Gomez & Gomez, 2016, pág. 34).

- **Ratios de liquidez.** – son los valores con los que cuenta una Entidad para solventar las deudas de vencimiento próximo, con la finalidad de cumplir con todas sus obligaciones sin interrupciones por falta de fondos.
- **Ratios de Gestión.** – con esta ratio se logra medir la capacidad que tiene la Entidad para administrar sus activos, es decir, se toma en consideración el volumen de crecimiento en la rentabilidad de la empresa como tal.
- **Ratios de Solvencia.** - es la capacidad que tiene la Entidad para abarcar un endeudamiento, así como para comprobar la cantidad y calidad del mismo, dando a conocer el respaldo que tiene la empresa por parte de las inversiones de terceros.
- **Ratios de rentabilidad.** - mide el nivel de ganancias que la empresa es capaz de generar a través de sus operaciones, este es el ratio más

importante para las empresas con fines de lucros, pues logran con el, verificar si las decisiones tomadas son las más adecuadas para la rentabilidad económica de Entidad.

1.1.2.5. Gestión de riesgos

“...La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero el riesgo es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las Instituciones...” (Tipantuña, 2013, pág. 23).

Tipos de riesgos financieros

Los riesgos financieros como total son posibilidades que se pueden como presentar en una Entidad Bancaria, y por ello, Mireya Tipantuña (2013, págs. 23 - 25), clasifica los riesgos en los siguientes tipos:

- **Riesgo de crédito.** – en el momento en que se ofrece un crédito bancario a un cliente, se está expuesto a que el mismo cumpla con todos sus pagos a tiempo o por el contrario no cancele el valor del capital y los intereses en su totalidad, siendo esto una probabilidad de pérdida para el Banco ya que al invertir dinero en un crédito se espera generar interés por ende ganancias, y al no ser cancelado se convierte en pérdida de capital para la Entidad Bancaria.
- **Riesgo de mercado.** – es la posibilidad que tiene una Entidad Bancaria de contraer pérdidas debido a las variaciones del precio de un activo financiero, puesto que estos valores cambian según la temporada del mercado, un tiempo precios altos, precios bajos o precios regulares.
- **Riesgo de liquidez.** - es el riesgo que tiene una Entidad Bancaria al no contar con suficientes fondos monetarios para solventar su sistema financiero en cuanto a las obligaciones que deben cumplir, esto ocurre cuando existe una situación ajena o imprevista y por falta de previsión financiera, se deberá vender activos y acciones con el fin de cubrir los gastos generados obteniendo por lo consiguiente pérdidas.

1.2. Antecedentes investigativos

En la investigación obtenida de fuentes bibliográficas en relación con el presente trabajo de investigación cuyo tema, control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril” de la ciudad de Manta, se revisaron los siguientes temas de investigación:

Becerra, Biamonte y Palacios de la Universidad Peruana de las Américas, elaboraron un informe con el tema **“Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa “Ademinsa S.A.C.”** el cual muestra una disminución de la liquidez, misma que afecta el incumplimiento del compromiso de pago, como obligaciones con el pago de plantilla, terceros y entidades financieras. (Becerra, Biamonte, & Palacios, 2017, pág. 4).

Una de las alternativas de solución que los autores estiman es establecer mediante documento de gestión, las políticas de crédito y cobranza, con el objetivo de llevar eficazmente las cuentas por cobrar para así minimizar la cartera vencida de clientes que incumplen sus pagos.

Becerra, Biamonte y Palacios recomiendan establecer los mecanismos de control interno para efectuar el seguimiento a los procedimientos requeridos con el objetivo de velar el cumplimiento y la mejora de las políticas según el comportamiento crediticio de los clientes. (pág. 31).

Por otra parte, Cruz, elaboró un artículo para la Revista Científica FAREM, con el tema **“Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores”** en el que se según los resultados de la investigación, el cumplimiento de controles de cuentas por cobrar es deficiente al no contar con un manual de crédito que especifique los procedimientos a seguir para las cuentas por cobrar y la inexistencia de una provisión para las cuentas incobrables. (Cruz, 2013, pág. 30)

Las cuentas incobrables según lo indica Cruz, afectan los resultados financieros, y a la vez la utilidad del periodo, ya que dichas cuentas que no han podido ser pagadas por lo clientes no están debidamente saneadas, no tienen

un estrato montos de cuentas vencidas totalmente en su plazo como cuentas incobrables, mismas que deberían ser consideradas como un gasto.

Cruz, concluye que, la aplicación de Controles Internos en la organización tiene muchas limitaciones, y dentro de las más importantes se puede mencionar que la responsabilidad sobre este no está correctamente definida, por lo que se considera que el control interno es deficiente y por ende los montos de Cuentas por Cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque en su estrato contienen cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que tienen. (pág. 32)

Otra investigación realizada por Cárdenas y Velasco para la Revista Facultad Nacional de Salud Pública, con el tema ***“Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud.”***, tuvo como objetivo determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la empresa, evidenciando mediante la investigación de tipo documental (estados financieros e informes) el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad del Hospital. (Cárdenas & Velasco, 2014, pág. 16)

Con las evidencias que reflejaron en el Hospital un alto porcentaje de morosidad y la insostenibilidad de los resultados financieros, la entidad presenta la necesidad de promover lineamientos específicos y estrategias financieras encaminadas a mejorar la competitividad y los servicios de salud.

Se considera entonces que la falta de un control interno en las cuentas por cobrar puede volver vulnerable a las empresas impidiendo el óptimo desarrollo de las actividades, por lo tanto, es importante establecer lineamientos de control en el área de crédito y cobranzas que permita reducir el alto porcentaje de cartera vencida y así presentar excelentes resultados financiero.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Métodos y tipos de investigación

2.1.1. Métodos de investigación

Inductivo.- “...Este proceso se inicia por la observación de acontecimientos que generan el problema objeto del estudio con el propósito de llegar a una conclusión y premisas generales...” (Palma & Torres, 2015, pág. 54).

En el presente trabajo investigativo se aplicará esta metodología para la fase inicial, utilizando la observación previa para poder determinar las inconveniencias presentes en la parte de crédito y cobranza, para luego concluir que se debe auditar este rubro, en donde podremos encontrar las falencias o debilidades existentes en los actuales procesos que se ejecutan, todo esto a través de la observación de acontecimientos que se presentan en esta área.

Deductivo. – “...Al igual que el proceso anterior se inicia con la observación de acontecimientos generales que generan vulnerabilidad en el área de crédito y cobranzas con el propósito de señalar las verdaderas causas y efectos contenidos en la situación general...” (Palma & Torres, 2015, pág. 55).

Aplicaremos el método deductivo luego de haber observado todo el área de crédito y cobranza y los acontecimientos que en ella se presentan, con la finalidad de determinar cuáles son las causas de la problemática y los efectos que la misma tiene, específicamente tendremos una idea más específica sobre el manejo del rubro de las cuentas por cobrar.

Analítico.- “...El método analítico permite aplicar posteriormente el método comparativo, permitiendo establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada...” (Abreu, 2014, pág. 199)

Una vez haber observado y deducido los acontecimientos que se presentan en el área de crédito y cobranza, damos paso al análisis de cada uno de ellos, identificando cuales son los problemas que nos da el empuje para la realización de esta investigación, estableciendo la relación de causa y efecto, recopilando información necesaria para el proyecto investigativo.

Síntesis.- “...Es el procedimiento contrario: establece relaciones entre distintos elementos, componiéndolos en una unidad más compleja...” (Villaseñor & Gómez, 2014, pág. 30)

Cuando ya tenemos definido el efecto causa y efecto, ingresamos a una parte en donde el conocimiento que tenemos de esta área va de lo simple a lo complejo, es decir, que analizamos cada punto de cada acontecimiento, determinando finalmente las consecuencias del problema que en este caso es el control interno de las cuentas por cobrar.

2.1.2. Tipo de investigación

Bibliográfico.- “...Consiste en el desarrollo de la investigación mediante la utilización de las fuentes primarias y secundarias, constituye la investigación del problema determinado con el propósito de ampliar, profundizar y analizar su conocimiento producido por la utilización de fuentes primarias en este caso de documentos y secundarias según sea libros, periódicos, revista y otras publicaciones..” (Gutiérrez, 2014, pág. 27).

Es importante contar con demás opiniones basadas en investigaciones científicas, por ello, una vez obtenida la síntesis de la problemática, procedemos a investigar más sobre el tema con la finalidad de profundizar y ampliar más las soluciones posibles al caso, a través de libros, documentos, informes científicos, entrevistas, periódicos, etc.

2.2. Población de estudio

Población

La investigación se llevará a cabo en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril”, la población a estudiar la conforman el total de colaboradores de la Cooperativa que la integran: Gerencia, Consejo de Administración, Comisiones, Consejo de Vigilancia(Auditoria y oficial de cumplimiento), Administrador de Riesgos, Jefe de Crédito y Cobranza (Oficial de crédito y Cobranza/notificaciones), Departamento Jurídico, Jefe de Agencia, Departamento de Negocios, Departamento de Contabilidad, Jefe de Operaciones (Caja, Atención al Cliente y Seguridad) y Conserje.

2.3. Muestra

Para la muestra se tomará en cuenta el personal involucrado en las cuentas por Cobrar, Gerencia, Departamento Contable y Auditoría:

INVOLUCRADOS EN LA INVESTIGACION				
PERSONAS	N	N	TIPOS DE MUESTREO	METODOS Y TECNICAS
Gerencia	1	1	Total del Universo	Entrevista
Departamento de Contabilidad y Auditoria	2	2	Total del Universo	Entrevista
Jefe de Crédito y Cobranza (Oficial de Crédito/ Cobranzas/Notificaciones	3	3	Total del Universo	Encuesta
Jefe de Operaciones Caja,	5	5	Total del Universo	Encuesta y Observación
Total	11	11		

Fuente: Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

2.4. Técnicas y procedimientos de la investigación

Entrevistas.- “...Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana; proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunica...” (Ruiz, Borboa, & Rodríguez, 2013, pág. 17)

La entrevista se aplica al Gerente de la cooperativa, para obtener información de forma verbal o escrita mediante un banco de preguntas abiertas.

Encuestas.- “...La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desee

obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para ser analizados de forma agregada...” (Díaz, 2015, pág. 26)

Esta técnica se aplica a cada uno de los colaboradores de la cooperativa, conformados por Departamento de Contabilidad y Auditoría, Jefe de Crédito y Cobranza (Oficial de Crédito/ Cobranzas/Notificaciones, Jefe de Operaciones y Caja.

Observación

Esta técnica permite mirar los hechos relevantes de la situación a estudiar, manifestaciones y comportamiento de cada una de las personas inmersas en la investigación, desde el inicio hasta el final de la investigación, estos datos sirven de aporte para el análisis de los resultados.

2.4.1. Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p style="text-align: center;">En lo externo</p> <p>En lo interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Índice sobre el promedio de Cooperativas. -Credibilidad de la Cooperativa. -Instalaciones propias y adecuadas. -Crecimiento permanente de la institución. - Convenios Institucionales. 	<ul style="list-style-type: none"> -El proceso de inducción no es suficiente para el desempeño del cargo. - Inadecuada organización administrativa del personal. - Sistema de comunicación interno no fortalecido. - Sistemas y proceso manejados desde la matriz (Portoviejo) - Tasa de interés elevado.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento del mercado. - Planes de expansión fuera de la provincia. - Formaliza convenios Institucionales que permitan la formación del talento humano. - Demanda de servicios según las necesidades del sector. - Aprovechamiento de tecnología disponible. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar servicios de ahorro y crédito atractivos para el mercado. - Desarrollar programas de capacitación para el personal. - Convenios de Cooperación con diferentes instituciones y entidades financieras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar programas de capacitación al personal. - Ejecutar procesos con los cuales los trámites sean menos demorados. - Crear sistemas y procesos que se manejen desde la agencia Manta.

AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<ul style="list-style-type: none"> - Instituciones financieras que brindan más servicio al cliente. - Entorno político que puede afectar la situación macroeconómica. - Reformas legales estatales que afecten la relación laboral. - Presencia de prestamistas informales. - Resección en la zona por factores climatológicos o la falta de asignación presupuestaria por parte del gobierno. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar servicios de ahorro y crédito atractivos para el mercado. - Elaborar programas de incentivo personal enfocados al crecimiento personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer parámetros en las tasas de interés para de esta manera poder competir en el mercado local. - Diseñar procesos con los cuales se agiliza el trámite al momento de solicitar un producto o servicio.

Fuente: Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

2.5. Análisis de resultados

2.5.1. Resultado de encuestas aplicada al personal de la Cooperativa

Pregunta 1: ¿Considera usted que el procedimiento para otorgar crédito es completamente idóneo?

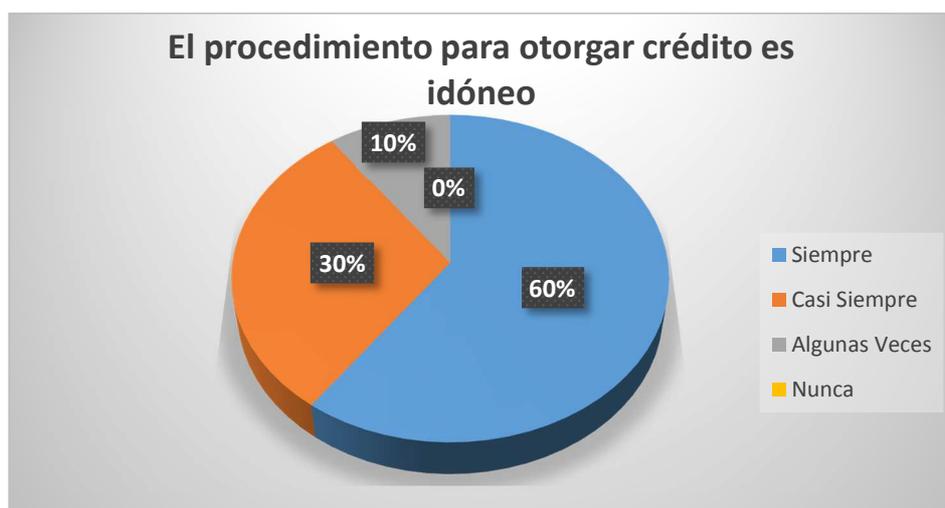
Tabla 1: El procedimiento para otorgar crédito es idóneo

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	Total
Frecuencia	6	3	1	0	10
Porcentaje	60%	30%	10%	0%	100%

Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Gráfico 1: El procedimiento para otorgar crédito es idóneo



Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Interpretación: El 60% del personal de la Cooperativa 15 de Abril consideró que el procedimiento para otorgar crédito es completamente idóneo, el 30% consideró casi siempre, mientras que el 10% considera algunas veces y el 0% consideró que nunca

Análisis: Todo el procedimiento para otorgar crédito siempre es idóneo, al considerarlo nunca se otorgaría deficiencia en la Cooperativa 15 de abril.

Pregunta 2: ¿La Cooperativa cuenta con una base de datos de clientes potenciales?

Tabla 2: La Cooperativa cuenta con una base de datos de clientes potenciales

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	Total
Frecuencia	7	2	1	0	10
Porcentaje	70%	20%	10%	0%	100%

Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Gráfico 2: La Cooperativa cuenta con una base de datos de clientes potenciales



Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Interpretación: El 70% del personal de la Cooperativa 15 de Abril consideró que la Cooperativa 15 de Abril cuenta con una base de datos de clientes potenciales, el 20% consideró casi siempre, mientras que el 10% considera algunas veces y el 0% consideró que nunca.

Análisis: La cooperativa siempre cuenta con una base de datos de cliente, al nunca considerarse la base de datos, la empresa no tendría un rol organizado y habría pérdida de recursos de la Cooperativa 15 de abril.

Pregunta 3: ¿La empresa presenta informes mensuales de cuentas por cobrar por cartera vencida?

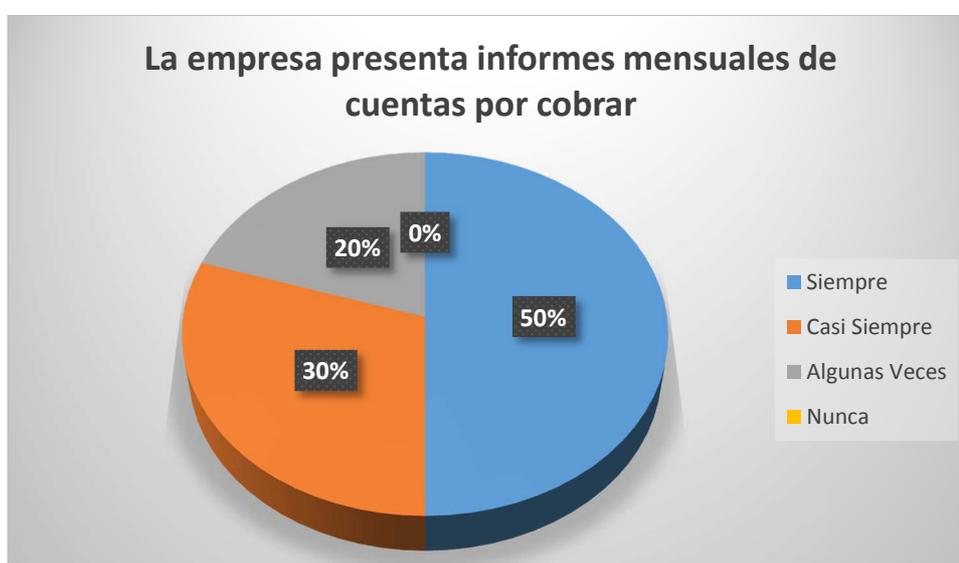
Tabla 3: La empresa presenta informes mensuales de cuentas por cobrar

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	Total
Frecuencia	5	3	2	0	10
Porcentaje	50%	30%	20%	0%	100%

Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Gráfico 3: La empresa presenta informes mensuales de cuentas por cobrar



Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Interpretación: El 50% del personal de la Cooperativa 15 de Abril consideró que La empresa presenta informes mensuales de cuentas por cobrar por cartera vencida, el 30% del personal de la cooperativa 15 de abril consideró casi siempre, mientras que el 20% considera algunas veces y el 0% del personal de la cooperativa 15 de abril considero que nunca.

Análisis: Todo control interno siempre garantiza la recuperación de cartera vencida, al considerarlo nunca será un déficit para la Cooperativa 15 de abril.

Pregunta 4: ¿Considera usted que existe un control interno que garantice la recuperación de cartera vencida?

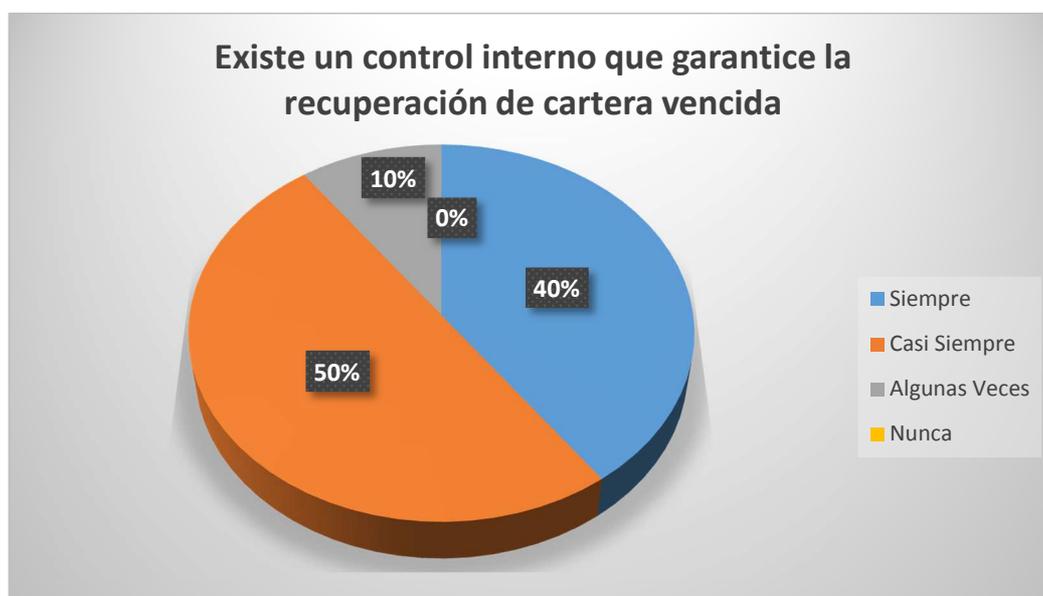
Tabla 4: Existe un control interno que garantice la recuperación de cartera vencida

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	Total
Frecuencia	4	5	1	0	10
Porcentaje	40%	50%	10%	0%	100%

Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Gráfico 4: Existe un control interno que garantice la recuperación de cartera vencida



Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Interpretación: El 60% del personal de la Cooperativa 15 de Abril consideró que existe un control interno que garantice la recuperación de cartera vencida, el 30% del personal de la cooperativa 15 de abril consideró casi siempre, mientras que el 10% considera algunas veces y el 0% considero que nunca.

Análisis: Todo control interno siempre garantiza la recuperación de cartera vencida, al considerarlo nunca será un déficit para la Cooperativa 15 de Abril.

Pregunta 5: ¿Cree usted que el proceso de control interno de las cuentas por cobrar facilita los resultados financieros de la Cooperativa?

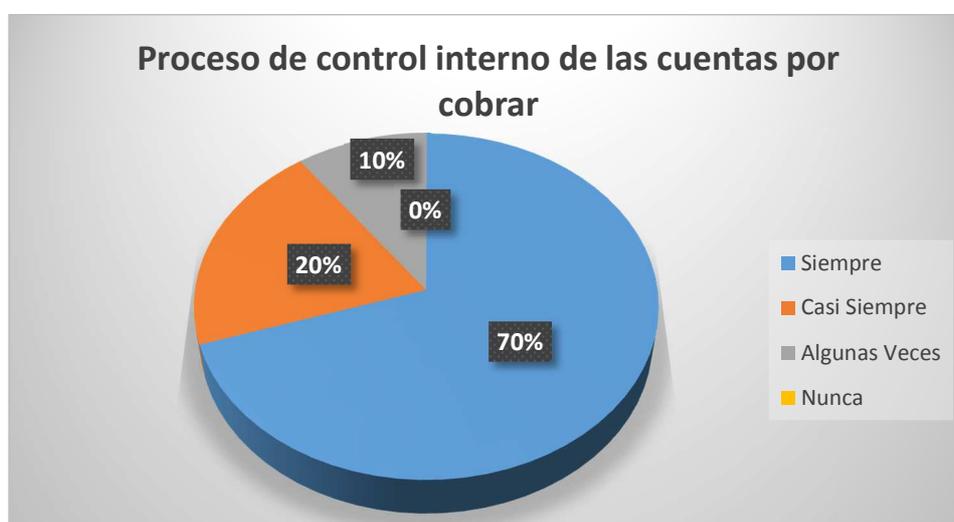
Tabla 5: Proceso de control interno de las cuentas por cobrar

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	Total
Frecuencia	7	2	1	0	10
Porcentaje	70%	20%	10%	0%	100%

Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Gráfico 5: Proceso de control interno de las cuentas por cobrar



Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Interpretación: El 70% del personal de la Cooperativa 15 de Abril consideró que el proceso de control interno de las cuentas por cobrar facilita los resultados financieros de la Cooperativa, el 20% del personal de la cooperativa 15 de abril consideró casi siempre, mientras que el 10% considera algunas veces y el 0% consideró que nunca.

Análisis: Todo proceso de control interno de las cuentas por cobrar facilita los resultados financieros de la Cooperativa y siempre va a facilitar información, al nunca considerarse dificultará los resultados que se quieran obtener en la Cooperativa 15 de abril.

Pregunta 6: ¿Considera usted que el control interno es una herramienta importante y de medición para la administración y el área de crédito y cobranza?

Tabla 6: El control interno es una herramienta importante

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	Total
Frecuencia	6	4	0	0	10
Porcentaje	60%	40%	0%	0%	100%

Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Gráfico 6: El control interno es una herramienta importante



Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Interpretación: El 60% del personal de la Cooperativa 15 de Abril consideró que el control interno es una herramienta importante y de medición para la administración y el área de crédito y cobranza, el 40% consideró casi siempre, mientras que el 0% consideró algunas veces y el 0% considero que nunca.

Análisis: Se considera siempre el control interno como una herramienta importante y de medición para la administración y el área de crédito y cobranza, al nunca considerarlo sería una mala técnica para la cooperativa lo que proporcionaría un bajo rendimiento en la Cooperativa 15 de Abril.

Pregunta 7: ¿Aplica usted las políticas sobre las condiciones generales de crédito y cobranza?

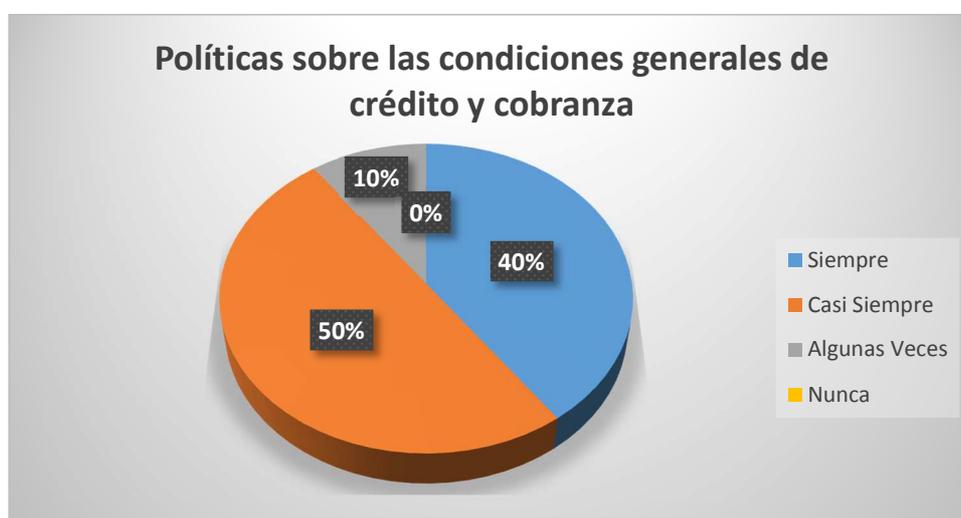
Tabla 7: Políticas sobre las condiciones generales de crédito y cobranza

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	Total
Frecuencia	4	5	1	0	10
Porcentaje	60%	30%	10%	0%	100%

Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Gráfico 7: Políticas sobre las condiciones generales de crédito y cobranza



Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Interpretación: El 50% del personal de la Cooperativa 15 de Abril considera las políticas sobre las condiciones generales de crédito y cobranza, el 40% del personal consideró casi siempre, mientras que el 10% considera algunas veces y el 0% consideró que nunca.

Análisis: Todas las políticas sobre las condiciones generales de crédito y cobranza siempre proporcionarían factibilidad a la cooperativa, al nunca considerarlas prevalecería desconfianza en los créditos de la Cooperativa 15 de abril.

Pregunta 8: ¿Considera necesario el diseño de una manual de procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar a fin de mejorar los resultados financieros de la Cooperativa?

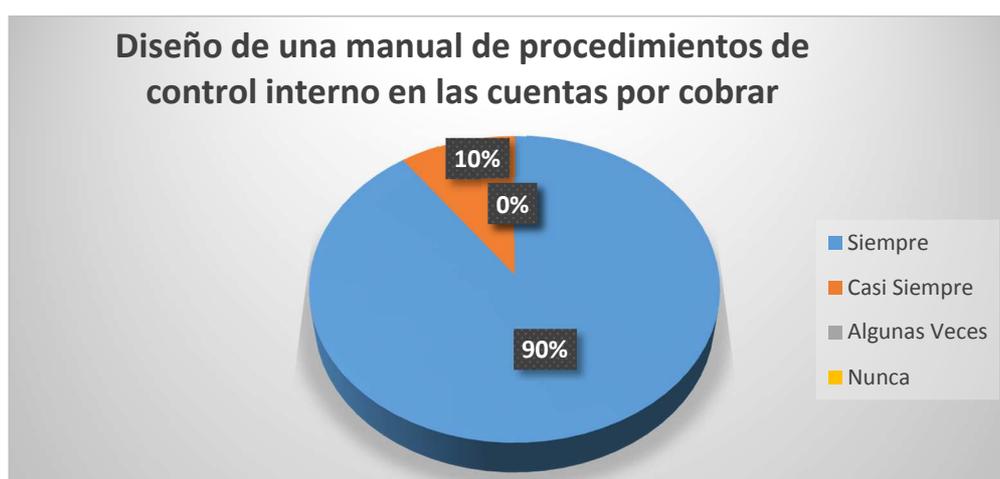
Tabla 8: Diseño de una manual de procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar

Alternativa	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Nunca	Total
Frecuencia	9	1	0	0	10
Porcentaje	90%	10%	0%	0%	100%

Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Gráfico 8: Diseño de una manual de procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar



Fuente: Personal de la Cooperativa 15 de Abril

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Interpretación: El 90% del personal de la Cooperativa 15 de Abril considera el diseño de una manual de procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar a fin de mejorar los resultados financieros de la entidad, el 10% consideró casi siempre, mientras que el 0% considera algunas veces y el 0% del considero que nunca.

Análisis: Todo manual de procedimiento de control interno en las cuentas por cobrar siempre mejorarían los resultados financieros en la entidad, al nunca

considerarlo proporcionaría resultados erróneos en el control interno de la Cooperativa 15 de abril.

2.5.2. Resultado de entrevista

ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE Y AUDITOR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE ABRIL” DE LA CIUDAD DE MANTA

1.- ¿Cree usted que existe algún tipo de retraso en las cobranzas de los créditos otorgados a los clientes?

En ocasiones, pero es algo que a veces no depende del departamento, pues se dan casos que se notifica con tiempo al cliente sobre la fecha de pago de las cuotas y ellos suelen atrasarse con días, semanas, a veces no contestan las llamadas y entonces se genera un retraso en las cuentas por cobrar y también por algún motivo o inconveniente que pase en la empresa se retasa las cobranzas, pero es rara vez q suele pasar, y eso en realidad nos afecta un poco.

2.- ¿Cree usted que la persona encargada del departamento de crédito y cobranza son idóneos para desempeñar tal función?

Por supuesto, se cumplen con la forma de garantizar el pago del crédito y los medios de cobranza, aunque al comienzo de sus actividades en la empresa hay que dedicarles tiempo a enseñarles todo el proceso hasta que puedan realizar sus actividades solos.

3.- ¿De qué manera el actual proceso de control interno de las cuentas por cobrar inciden en los resultados financieros de la Cooperativa?

Si no se lleva a cabo de manera correcta obviamente no vamos a tener un resultado financiero eficiente.

4.- ¿Los resultados financieros de la cooperativa son analizados previamente por gerencia para la toma de decisiones?

Por supuesto, gerencia debe conocer si los resultados financieros son buenos, presentan una excelente rentabilidad o si son bajos, en base a ellos se toma las decisiones.

5.- ¿Considera usted necesario implementar procedimientos de control interno al área de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar los resultados financieros?

Si, al implementar un control el área de cuentas por cobrar será mucho más factible para la empresa ya que se tendría un seguimiento al cliente, pues cuando se contrata al personal nuevo no se le facilita los procedimientos a través de guías sino que se lo hace empíricamente y ellos deben acoger la experiencia poco a poco.

6.- ¿Qué procedimientos o lineamiento de control interno en los procesos contables acorde a las necesidades de la Cooperativa considera usted que se deba aplicar?

Se debe aplicar el control de todas las operaciones que constituyen en un plan donde se establecen las políticas y procedimientos que persiguen la entidad con el fin de proteger los recursos contables.

**CAPÍTULO III
PROPUESTA**

**Manual de Procedimientos al departamento
de Crédito y Cobranzas como parte del
Control Interno sobre las cuentas por
cobrar.**



Tabla 9: Índice de Propuesta

 <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Seguridad y Confianza</p>	<p>Índice del Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.</p>	<p>Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 1/18</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tema 2. Justificación 3. Objetivos <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo general • Objetivos específicos 4. Alcance de la propuesta 5. Información general de la empresa <ul style="list-style-type: none"> • Presentación • Dirección • Actividad • Misión • Visión • Organigrama Macro 6. Descripción de la Propuesta <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos para otorgar crédito • Procedimiento para otorgar crédito • Recepción de la Solicitud de Crédito por parte del usuario • Calificación crediticia del solicitante • Verificación y constatación de la información suministrada por el usuario. • Opinión técnica • Aprobación de crédito • Ingreso del crédito al sistema • Actividades del departamento de crédito y cobranza 7. Manual de Funciones 8. Factibilidad de la propuesta 9. Plan de Acción 10. Conclusiones 11. Recomendaciones 		

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

	Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar	Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 2/18
---	--	--

1. Tema:

Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.

2. Justificación

En la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril de la ciudad de Manta, se evidenció la ausencia de un Manual que le permita al Departamento de Crédito y Cobranzas seguir procedimientos establecidos que aporten de una manera más fácil la detección y reducción de riesgos de pérdidas de la cartera.

Es necesario realzar la importancia que tiene la implementación de un Manual de Procedimientos en el departamento de Créditos y Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril de la ciudad de Manta, puesto que mediante la investigación realizada se detectó que cuando ingresa personal nuevo no obtienen sus conocimientos a través de los procedimientos, sino que lo hacen de manera empírica, se les explica sobre las actividades a realizar sin una guía de por medio.

3. Objetivos

- **Objetivo general**

Diseñar un Manual de procedimientos en el departamento de Créditos y Cobranzas como eje para reducir tiempo, costos, gastos, etc., sobre las cuentas por cobrar.

- **Objetivos específicos**

Identificar el procedimiento para otorgar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril de la ciudad de Manta.

Determinar los procedimientos a seguir al momento de otorgar un crédito.

Desarrollar los procedimientos en el manejo del control interno en las cuentas por cobrar que permita mejorar los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril de la ciudad de Manta.

4. Alcance de la Propuesta

El Manual de procedimientos es aplicable a todo el Departamento de Créditos y Cobranzas, específicamente el área de cuentas por cobrar.

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

 <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Seguridad y Confianza</p>	<p>Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar</p>	<p>Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 3/18</p>
<p>5. Información general de la empresa</p> <p>Presentación</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, brinda servicio y atención de calidad y oportuna a todos sus socios y clientes, logrando el prestigio, seguridad y confianza para ser una de las cooperativas más grandes de Manabí con más de 50 años de trayectoria en el mercado.</p> <p>Propietario</p> <p>Actualmente la Cooperativa está a cargo de la Economista Miriam Vera Zambrano Gerente General de la Agencia Manta.</p> <p>Dirección</p> <p>La Agencia se encuentra ubicada en la Calle 12 Av. 6 y 7 (Esq.)</p>		

Actividad

La actividad propia de la entidad es brindar crédito a sus socios y terceros con la finalidad de servir a las necesidades financieras que ellos presentan.

Visión

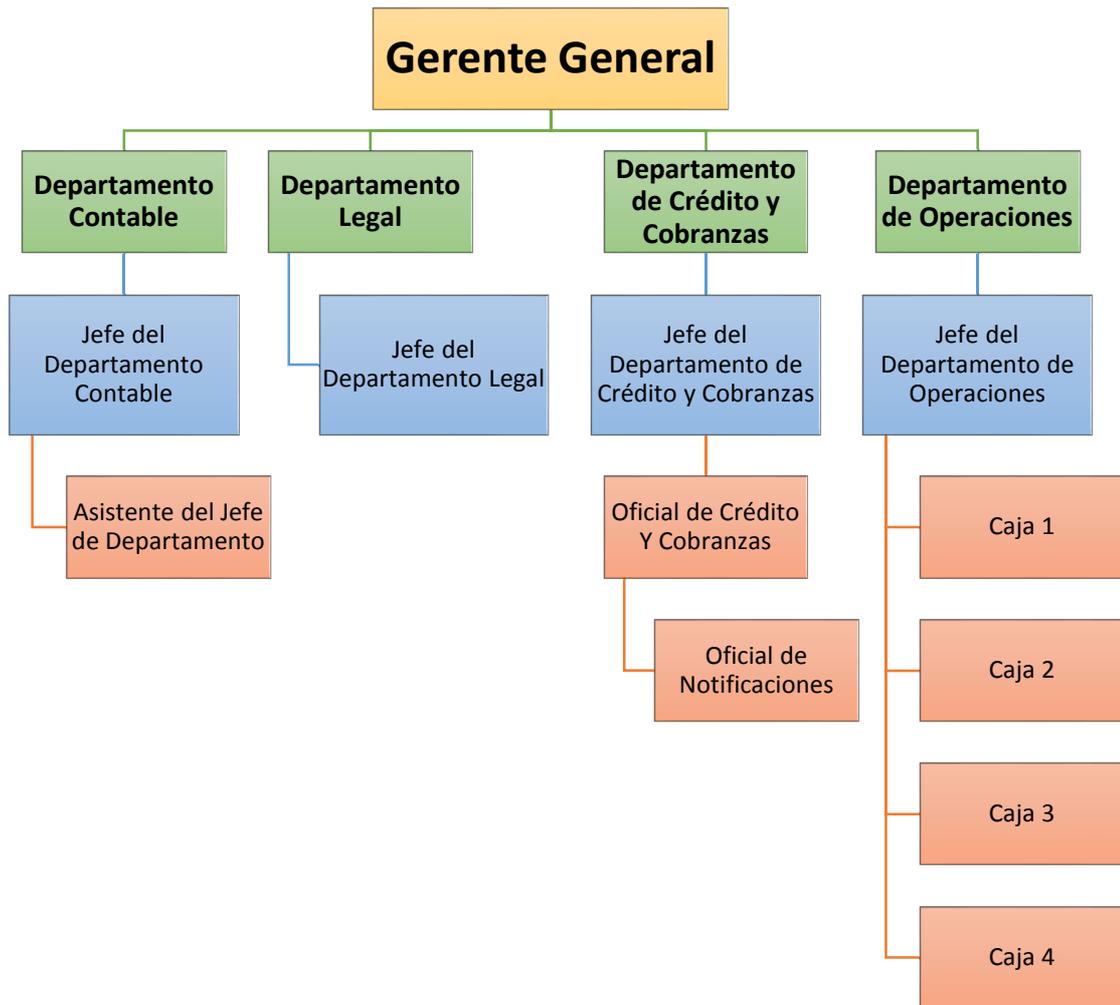
Seguridad, confianza y solidez a través del tiempo, para nuestros clientes.

Misión

Somos una institución líder en satisfacer la demanda de servicios financieros adaptándose a los cambios del entorno, que impulsan el desarrollo, respondiendo las necesidades de nuestros socios y clientes con una administración, experimentada y abierta al cambio.

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Organigrama Macro



Fuente: Cooperativa 15 de Abril
Elaborado por: Melany Crespo Valencia



**Manual de
Procedimientos al
departamento de Crédito
y Cobranzas como parte
del Control Interno sobre
las cuentas por cobrar.**

Código: MP001
Fecha: 06-01-2019
Página 5/18

6. Descripción de la Propuesta

El presente Manual establece los procedimientos que se deben seguir momento de entregar un crédito, así como para realizar las cobranzas respectivas.

- **Requisitos para otorgar créditos**

Una de las formas más efectivas y eficaces para controlar y minimizar riesgos de pérdidas en los créditos o cuentas por cobrar, es la implementación de procedimientos que permitan al ejecutivo de la Cooperativa definir el perfil adecuado del futuro cliente al otorgarle el crédito solicitado.

La persona encargada de velar por el cumplimiento de estas políticas es el Jefe del departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa 15 de Abril, todos los créditos que se efectúen con promesas de pago a corto, mediano o largo plazo necesitan la supervisión y aprobación del mismo, considerando el fin del éste, el monto y la capacidad del usuario para solventar y cumplir ese compromiso.

El crédito deberá ser indagado e inspeccionado para determinar el nivel de riesgo de pérdida para la Entidad que pudiera existir si no se cumplen con los pagos pactados entre el cliente y la Cooperativa. El cliente deberá cumplir una serie de requisitos para poder acceder al crédito. (Ver anexo).

Elaborado por: Melany Crespo Valencia



**Manual de
Procedimientos al
departamento de Crédito
y Cobranzas como parte
del Control Interno sobre
las cuentas por cobrar.**

Código: MP001
Fecha: 06-01-2019
Página 6/18

Procedimiento para otorgar el crédito

El proceso adecuado para otorgar un crédito, permite a la Cooperativa optimizar sus recursos financieros, disminuyendo el margen de pérdidas por ausencia del pago total del crédito, reconociendo los siguientes pasos que deberán ser ejecutados con responsabilidad y en orden:

- Recepción de la solicitud de crédito por parte del usuario.
- Calificación del solicitante
- Verificación y constatación de la información suministrada por el usuario en la solicitud de crédito.
- Opinión técnica
- Aprobación del crédito.
- Ingreso del crédito al sistema.

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

	Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.	Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 7/18
<p><i>Procedimiento para otorgar el crédito</i></p> <p>El proceso adecuado para otorgar un crédito, permite a la Cooperativa optimizar sus recursos financieros, disminuyendo el margen de pérdidas por ausencia del pago total del crédito, reconociendo los siguientes pasos que deberán ser ejecutados con responsabilidad y en orden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de la solicitud de crédito por parte del usuario. • Calificación del solicitante • Verificación y constatación de la información suministrada por el usuario en la solicitud de crédito. • Opinión técnica • Aprobación del crédito. • Ingreso del crédito al sistema. 		

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

	Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.	Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 8/18
<p><i>Recepción de la solicitud de crédito por parte del usuario</i></p> <p>La solicitud de crédito, deberá ser llenado por parte del cliente en su totalidad, evitando errores o tachones, en este formato se introduce los datos generales del posible beneficiario, adjuntando la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia a color de la cédula de ciudadanía del solicitante. 		

- Certificado de trabajo emitido por su empleador especificando el salario percibido
- En caso de ser propietario de un emprendimiento o negocio, copia del RUC o RISE.
- Copia de la declaración de impuestos al SRI en caso de poseerlo
- Copia de un servicio básico (Luz, Agua, Teléfono), esto para verificar su lugar de domicilio y del negocio. (Ver anexo).

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

 <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Seguridad y Confianza</p>	<p>Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.</p>	<p>Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 9/18</p>
<p><i>Calificación crediticia del solicitante</i></p> <p>Para conocer si el solicitante tiene o no la posibilidad de aplicar a un crédito en la Cooperativa, se debe constatar mediante la plataforma de Buró de crédito el comportamiento que éste ha tenido en otras Instituciones, y dependiendo de ello se estipulará si puede o no acceder, en caso de acceder también servirá como delimitante del monto posible a otorgar. (Ver anexo)</p>		

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

	Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.	Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 10/18
<p style="text-align: center;"><i>Verificación y constatación de la información suministrada por el usuario</i></p> <p>El auxiliar de crédito será el encargado de verificar a través de la información otorgada por el posible beneficiario, si ésta es correcta o no, determinando la capacidad de pago del cliente, esto es posible de constatar mediante visitas al mismo, en donde se conocerá el lugar de domicilio o ubicación del negocio, evaluando la afluencia de actividades y el flujo económico que esto le da al propietario. (Ver anexo)</p>		

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

	Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.	Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 11/18
<p style="text-align: center;"><i>Opinión técnica</i></p> <p>La opinión técnica es aquella que realiza la persona que analiza la calificación y tipo de ingresos económicos que tiene el solicitante, en donde debate las probabilidades de que el usuario cancele totalmente la deuda, así como estudia la posibilidad de que no lo haga, determinando un margen de riesgo de pérdida.</p> <p style="text-align: center;"><i>Aprobación del crédito</i></p> <p>Una vez que se revisa, verifica y constata la información suministrada por el cliente, el jefe del área será el encargado de aprobar o no el créditos,</p>		

tomando en consideración su estado en el Buró de crédito, su situación económica actual, el tipo de negocio que posee, el monto que requiere y finalmente el fin de la solicitud del crédito.

Ingreso del crédito al sistema

En caso de ser aprobado el crédito, se subirá al sistema toda la información del mismo, con la respectiva tabla de amortizaciones en donde se fijan el valor y número de la cuota y el interés por el tiempo pactado.

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

 <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Seguridad y Confianza</p>	<p>Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.</p>	<p>Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 12/18</p>
<p>Actividades del departamento de crédito y cobranzas</p> <ul style="list-style-type: none">• Determinación de la calificación crediticia del cliente• Medición de la capacidad de endeudamiento del cliente.• Aprobación de los créditos.• Evaluación del rendimiento de los créditos.• Recuperación de la cartera vencida.• Socializar con todo el personal sobre las políticas para otorgar un crédito. <p>En el área de Cobranzas, se debe gestionar las cuentas por cobrar de tal manera que cada una sea cancela, y de este modo minimizar pérdidas monetarias, mediante estrategias de cobranzas se es posible recuperar la cartera vencida de los clientes, buscando el pago de los mismos a través de llamados telefónicos, visitas domiciliaras, búsquedas a través sus familiares, garante, notificaciones jurídicas, etc., para finalmente conseguir la baja de la deuda. (Ver anexos)</p>		

Elaborado por: Melany Crespo Valencia



**Manual de
Procedimientos al
departamento de Crédito
y Cobranzas como parte
del Control Interno sobre
las cuentas por cobrar.**

Código: MP001
Fecha: 06-01-2019
Página 13/18

¿DE QUÉ FORMA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COBRANZA AYUDAN A REDUCIR TIEMPO, COSTOS, GASTOS Y DEMÁS FUNCIONES DEL PERSONAL?

- La optimización de los procesos de cobranza es objetiva para el éxito de la Cooperativa, pues brinda estabilidad financiera, impacta el rendimiento de otros departamentos como servicio al cliente y créditos y reduce tiempo, costos y gastos.
- Realizar revisiones regulares de los procesos de aprobación de créditos, a fin de detectar errores o falencias en la información del cliente.
- Actualizar constantemente los datos de los clientes para establecer y mantener una correcta gestión de las cuentas por cobrar, en caso de no ser así se perderá dinero en envío de notificaciones y personal de cobranza, que al no encontrar al cliente perderá tiempo.
- Perfeccionar el proceso de aplicación de pagos, a fin de llevar un correcto registro de los pagos para evitar disputas con clientes, al hacerlo se reduce tiempo y gastos en el cobro de cuentas ya canceladas.
- Automatizando el proceso de cobranza se reduce el factor tiempo en búsqueda de información de clientes o datos sobre un crédito en específico.

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

	Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.	Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 14/18
<p>7. Manual de Funciones</p> <p>La elaboración de un manual de funciones permite a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril”, realizar con mayor efectividad y eficacia su actividad, puesto que al conocer las responsabilidades y acciones competentes a cada cargo, se optimizan recursos como el valor tiempo dando factibilidad a la empresa en su gestión, reduciendo riesgos operativos y delimitando sus tareas. (Ver anexo)</p>		

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

	Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.	Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 15/18
<p>8. Factibilidad de la Propuesta</p> <p>Factibilidad financiera: es importante la inversión económica para la aplicación de la propuesta, la misma que debe socializada con todo el personal del Departamento de Crédito y Cobranzas mediante capacitaciones sobre el Manual.</p> <p>Factibilidad Humana: es factible porque se desarrollará en el Departamento de Crédito y Cobranzas y todo el personal participará para que su aplicación sea la adecuada, asegurando la viabilidad de la propuesta.</p>		

Factibilidad tecnológica: será factible debido a la aportación de sistemas informáticos que permitirá llevar un control sobre las cuentas por cobrar vencidas y por vencer.

Factibilidad legal: este Manual debe estar asociado al área jurídica de la Entidad, para que brinde asesoramiento y apoyo en la recuperación de la cartera vencida.

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

	<p align="center">Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas como parte del Control Interno sobre las cuentas por cobrar.</p>			<p>Código: MP001 Fecha: 06-01-2019 Página 16/18</p>
<p align="center">9. Plan de acción</p>				
<p align="center">Actividad</p>	<p align="center">Objetivo</p>	<p align="center">Responsable</p>	<p align="center">Tiempo (semana)</p>	<p align="center">Verificación</p>
<p>Aprobación</p>	<p>Legalizar la implementación del Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas</p>	<p>Gerencia.</p>	<p>I</p>	<p>Acta de aprobación</p>
<p>Socialización</p>	<p>Socializar el Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas a fin de obtener un Control Interno sobre las cuentas por cobrar.</p>	<p>Gerencia Proponente</p>	<p>I</p>	<p>Acta de socialización</p>

Implementación	Establecer un control en base al Manual de Procedimientos al departamento de Crédito y Cobranzas a fin de obtener un Control Interno sobre las cuentas por cobrar.	Gerencia	II	Documentación soporte de procesos de aplicación
Evaluación.	Evaluar periódica mente la efectividad de la propuesta	Gerencia.	I	Registros de cumplimiento del Manual de Procedimientos
Seguimiento	Dar seguimientos a al departamento de Crédito y Cobranzas a fin de verificar si se cumple eficientemente con el manual de procedimientos.	Directiva de la Cooperativa de Crédito y Ahorro 15 de Abril.	I	Análisis comparativo

Elaborado por: Melany Crespo Valencia



**Manual de
Procedimientos al
departamento de Crédito
y Cobranzas como parte
del Control Interno sobre
las cuentas por cobrar.**

Código: MP001
Fecha: 06-01-2019
Página 17/18

10. CONCLUSIONES

Mediante las técnicas de investigación aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril, en el presente informe se concluyen lo siguiente:

- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril actualmente se manejan crédito y cobranza en base a los conocimientos que el personal posee, no obstante, se observa mediante la encuesta al personal que no son ejecutados en su totalidad.
- La recuperación de cartera vencida de las cuentas por cobrar incide en los estados financieros de la cooperativa, debido a que en ocasiones no se cumple con el pago a tiempo del crédito que se les ha otorgado.
- Finalmente, se concluye que es necesario implementar un plan de acción que permita mejorar el Manual de procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar.

Elaborado por: Melany Crespo Valencia



**Manual de
Procedimientos al
departamento de Crédito
y Cobranzas como parte
del Control Interno sobre
las cuentas por cobrar.**

Código: MP001
Fecha: 06-01-2019
Página 18/18

11. RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones, se recomiendan medidas de apoyo para que dar mayor factibilidad y viabilidad a la presente propuesta:

- Inspeccionar periódicamente los procedimientos que aplica el personal de crédito y cobranza, asegurando que se cumplan todas las actividades en base a lo expuesto en el Manual de procedimientos.
- Regirse correctamente al manual de procedimiento de crédito y cobranza para facilitar el manejo del control interno, de este modo se obtendrán mejores resultados en los estados financieros.
- Ejecutar la presente propuesta, a fin de mejorar el control interno en las cuentas por cobrar, y de esto modo capacitar a todo el personal sobre los procedimientos de los mismos, y hacer evaluaciones para saber si dichos manuales están funcionando de manera eficiente.

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. L. (2014). El método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 9(3), 195-204.
- Becerra, L., Biamonte, C., & Palacios, E. (2017). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa "Ademinsa S.A.C."*. Lima: Obtenido de Tesis de la Universidad Peruana de las Américas.
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Revistas Facultad Nacional de Salud Pública*, 32(1), 16-25.
- Cruz, L. M. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 2(7), 26 - 33.
- Díaz, V. (2015). *Manual de trabajo de campo de la encuesta*. Madrid: CIS- Centro de Investigaciones Sociológicas .
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III. con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fierro, Á. M., & Fierro, F. (2015). *Contabilidad de Activos con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca, O. (2013). *Sistema de Control Interno para organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO - Biblioteca Nacional del Perú.
- Gomez, M. C., & Gomez, J. K. (2016). *Diseño de Control Interno en Cuentas por Cobrar para la Unidad Montessori*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10610/1/TESIS%20%20MJ.pdf>
- Gonzabay, D., & Torres, M. (2017). *Propuesta de mejora del Control Interno basado en el Modelo COSO en Ventascorps S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- González, A., & Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA, período 2011*. Guayana: Universidad Nacional experimental de Guayana.
- Gutiérrez, P. J. (2014). *"Estudio de Factibilidad para la creación de un centro de acopio para los pescadores artesanales en el puerto de Santa Rosa del*

cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014" . La Libertad - Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena".

- Guzman, E., & Sarango, M. I. (2014). *Análisis, interpretación y proyección de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y crédito COOPAC AUSTRO LTDA. años de diagnóstico 2008 - 2012, años de proyección 2013 - 2017*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21591/1/tesis.pdf>
- Layme, E. (2015). *Evaluación de los componentes del Sistema de Control Interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto*. Moquegua: Universidad José Carlos Mariátegui. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/22/Egla_Tesis_titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Mazariegos & Otros. (2013). El control interno de una organización productora de café certificado, en Chiapas, México. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 33(Sexta Época), 460-470.
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Baranquilla: Eco Ediciones. Editorial UN. Universidad del Norte.
- Morales, A., & Morales, J. A. (2014). *Credito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Palma, K., & Torres, J. (2015). *Auditoría de la cuenta por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la empresa Industrias Goya S.A*. Guayaquil: Obtenido de Tesis de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Pérez, J., & Lanza, E. (2014). *Manual de procedimientos y el control interno: una necesaria interrelación*. Málaga: Observatorio de la Economía Lationamericana.
- Ramos, M. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB Optical de la ciudad de Loja*. Loja: Universidad Nacional de Loja.
- Román, J. C. (2017). *Estados Financieros Básicos. Proceso de elaboración y reexpresión*. México: Editorial ISEF EMPRESA LIDER.
- Ruiz, M., Borboa, M. d., & Rodríguez, J. C. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Revista Académica de Investigación*, 1-25.
- Serrano, P., Señali, L., Vega, F., & Herrera, J. (2017). El control Interno como una herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas. *Revista Espacios*, 39(3), 30.

- Tipantuña, M. L. (2013). *Evaluacion y prevencion de riesgos financieros en la Fundacion de Ayuda Microempresarial FUNDAMIC*. Pichincha: Escuela Politecnica del Ejercito. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6599/1/T-ESPE-047126.pdf>
- Tuni, V. (2017). *Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en Iso resultados economicos de caja rural de ahorro y credito los Andes S.A Ayaviri, periodo 2014 - 2015*. Puno - Peru: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4636/Valeriano_Tuni_Domingo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villaseñor, I., & Gómez, J. A. (2014). *Investigación y documentación Jurídica*. España: Editorial Dykinson, S.L.
- Zhanay, M. Y. (2013). *Analisis e interpretacion a los Estados Financieros de la Cooperativa de Taxis de La Pradera periodos 2006 - 2007*. Loja: Universidad Nacional de Loja. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1706/1/TESIS%20%20DEFINITIVA.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta

ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE CRÉDITO Y COBRANZA, CONTABILIDAD, JEFE DE OPERACIONES Y CAJA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE ABRIL” DE LA CIUDAD DE MANTA

Objetivo: Determinar la incidencia del control interno de las cuentas por cobrar en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril” de la ciudad de Manta.

Responsable: Melany Michelle Crespo Valencia

1.- ¿Considera usted que el procedimiento para otorgar crédito es completamente idóneo?

Si _____

No _____

2.- ¿La Cooperativa cuenta con una base de datos de clientes potenciales?

Si _____

No _____

3.- ¿La empresa presenta informes mensuales de cuentas por cobrar por cartera vencida?

Si _____

No _____

4.- ¿Considera usted que existe un control interno que garantice la recuperación de cartera vencida?

Si _____

No _____

5.- ¿Cree usted que el proceso de control interno de las cuentas por cobrar facilita los resultados financieros de la Cooperativa?

Si _____

No _____

6.- ¿Considera usted que el control interno es una herramienta importante y de medición para la administración y el área de crédito y cobranza?

Si _____

No _____

7.- ¿Aplica usted las políticas sobre las condiciones generales de crédito y cobranza?

Si _____

No _____

8.- ¿Considera necesario el diseño de una manual de procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar a fin de mejorar los resultados financieros de la Cooperativa?

Si _____

No _____

**ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE Y AUDITOR DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “15 DE ABRIL” DE LA CIUDAD
DE MANTA**

Objetivo: Determinar la incidencia del control interno de las cuentas por cobrar en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “15 de Abril” de la ciudad de Manta.

Responsable: Melany Michelle Crespo Valencia

1.- ¿Cree usted que existe algún tipo de retraso en las cobranzas de los créditos otorgados a los clientes?

2.- ¿Cree usted que la persona encargada del departamento de crédito y cobranza son idóneos para desempeñar tal función?

3.- ¿De qué manera el actual proceso de control interno de las cuentas por cobrar inciden en los resultados financieros de la Cooperativa?

4.- ¿Los resultados financieros de la cooperativa son analizados previamente por gerencia para la toma de decisiones?

5.- ¿Considera usted necesario implementar procedimientos de control interno al área de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar los resultados financieros?

6.- ¿Qué procedimientos o lineamiento de control interno en los procesos contables acorde a las necesidades de la Cooperativa considera usted que se deba aplicar?

Tabla 10: Requisitos para otorgar crédito

	<p align="center">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "15 DE ABRIL"</p> <p align="center">Requisitos para otorgar Crédito</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser mayor de edad. • Copia a color de la cédula de ciudadanía del solicitante. • Certificado de trabajo emitido por su empleador especificando el salario percibido y las aportaciones. • En caso de ser propietario de un emprendimiento o negocio, copia del RUC o RISE actualizado, con un mínimo de 6 meses de haberlo obtenido. • Copia de la declaración de impuestos al SRI, esto solo en el caso de que el beneficiario sea una empresa o persona natural obligada a llevar contabilidad. • Copia de un servicio básico (Luz, Agua, Teléfono), esto para verificar su lugar de domicilio. • Copia de un servicio básico (Luz, Agua, Teléfono), esto para verificar el lugar de ubicación del negocio o emprendimiento del beneficiario. 		
<p>Elaborado por:</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Tabla 11: Solicitud de Crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "15 DE ABRIL"		1	
	Dirección: Calle 12 Av. 6 y 7 Esq.		
	Teléfono: 052 622 399		
	Email: info@coop15abril.fin.ec		
	RUC: 1390013678001		
SOLICITUD DE CRÉDITO			
Cliente:	SI	NO	
Tipo de Crédito:	Microcrédito	Consumo	Vivienda
Destino de Fondos:			
Monto del Crédito:			
Nombres:			
Apellidos:			
Fecha de nacimiento:	Día	Mes	Año
Cédula de ciudadanía:			
Email:			
Teléfono Convencional:		Celular:	
Provincia:		Ciudad:	
Dirección domiciliaria:			
Referencia:		Teléfono Convencional:	
Agencia donde desea se haga efectiva la solicitud:			
Actividad Laboral:	Empresa	Propietario	
Nombre del negocio o empresa en donde labora:			
Tiempo de Función del negocio o tiempo laboral:			
Otros ingresos:	SI	No	Especifique:
Ingreso Total al mes:			
Observaciones:			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Tabla 12: Calificación Crediticia

Código	Calificación Crediticio		2
	Días de Atraso o Mora		Detalle
	Desde	Hasta	
A	1	29	Normal
	30	59	Bueno
B	60	71	Deficiente 1
	72	89	Deficiente 2
C	90	115	Problema
	116	120	Reiterativo
D	121	131	Problema permanente
	132	149	Descuido
E	150 días en adelante		Pérdida

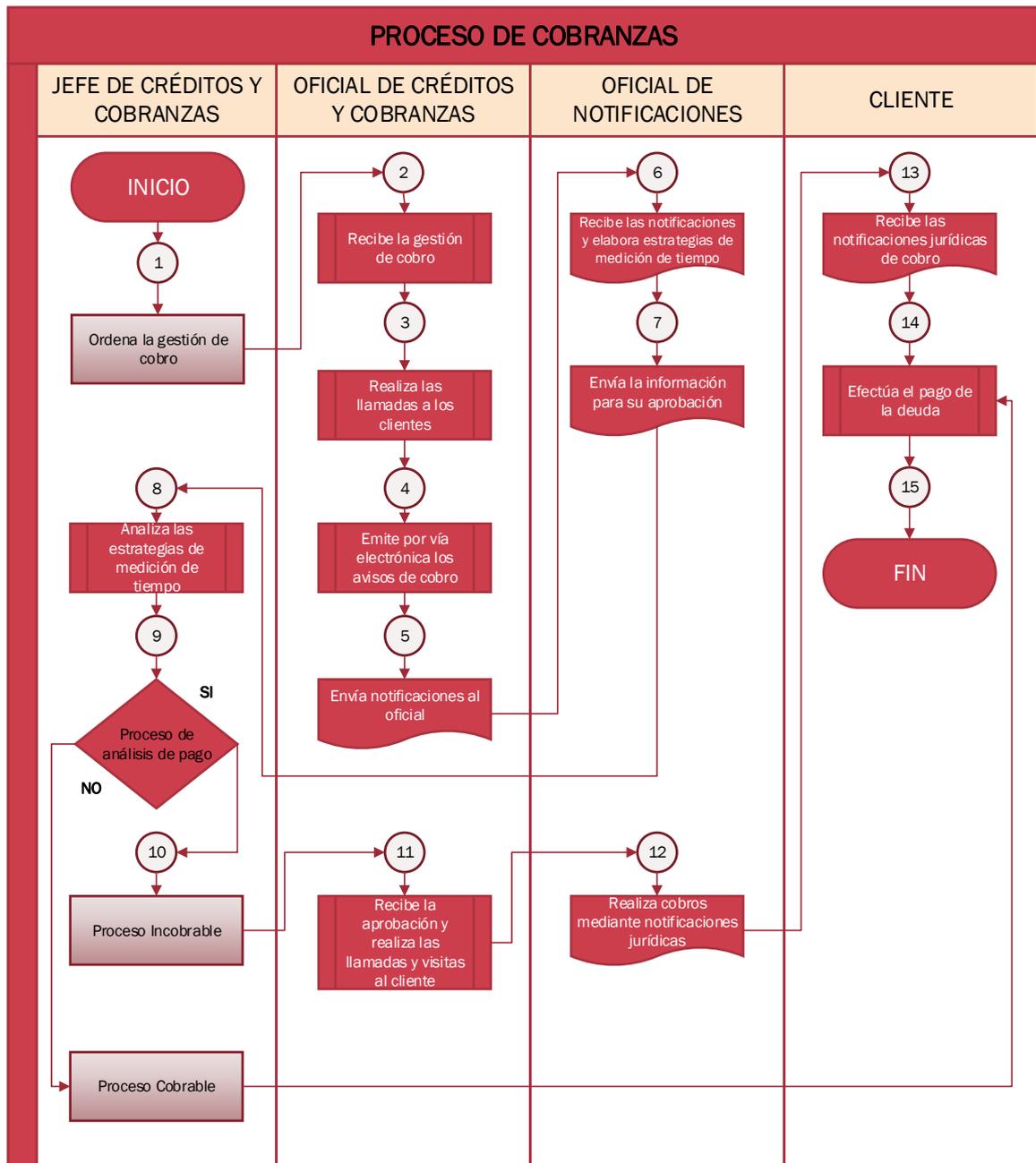
Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Tabla 13: Formato de visita y seguimiento de las actividades económicas del usuario

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "15 DE ABRIL"			3		
	Departamento de Crédito				
	Formato de visita				
	Cliente N°		Fecha		
	Motivo:	Día	Mes	Año	
	Visitador:				
Actividades del solicitante	Excelente	Bueno	Regular	Alerta	
Razón social del negocio					
Adecuaciones del negocio					
Fluencia de clientes					
Funcionamiento del negocio					
Observaciones					
Elaborado por:		Revisado por:		Aprobado por:	

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Tabla 14: Flujoograma del proceso de cobranzas



Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Anexo 4: Manual de Funciones

Tabla 15: Funciones del Departamento de Crédito y Cobranzas

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "15 DE ABRIL"		4
	Funciones del Jefe de Cobranzas		
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniones con todo el personal de área a fin de compartir informe sobre las actividades realizadas para la recuperación de la cartera. • Analizar las cuentas por cobrar que tienden a dejar mayores pérdidas económicas a la Cooperativa. • Asesoramiento con el departamento jurídico a fin de evitar gastos legales para Entidad. • Emitir un reporte sobre las carteras vencidas con probabilidades de no ser canceladas a los Directivos de la Cooperativa. 			
Observaciones:			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Tabla 16: Funciones del Oficial de Cobranzas

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "15 DE ABRIL"	5
Funciones del Oficial de Cobranzas		
<ul style="list-style-type: none"> • Reportar de forma diaria las actividades efectuadas durante su jornada laboral. • Revisar de forma diaria la cartera vencida y la que está por vencer. • Gestionar de forma directa y personal los pagos de los clientes. • Notificar a los clientes mediante llamadas, visitas domiciliarias las cuotas vencidas o por vencer. • Notificar al garante el vencimiento de los pagos luego de 60 días de mora. 		
Observaciones:		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Elaborado por: Melany Crespo Valencia

Tabla 17: Funciones del Asesor Legal

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "15 DE ABRIL"	5
Funciones del Asesor Legal		
<ul style="list-style-type: none"> • Solucionar las dudas e inquietudes del personal del Departamento de Crédito y Cobranzas, referente a las cuentas por cobrar. • Da apoyo al proceso de cobro de cuentas vencidas • Determinar las cuentas por cobrar que deben ser llevadas a juicio de pago. 		
Observaciones:		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:

Elaborado por: Melany Crespo Valencia