



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APORTE A LA RAZONABILIDAD DE LAS
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

AUTOR:

QUEZADA ZARUMA EDGAR PATRICIO

TUTOR:

JARAMILLO SIMBAÑA RAQUEL MAGALI

MACHALA - EL ORO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, QUEZADA ZARUMA EDGAR PATRICIO, con C.I. 0705789105, estudiante de la carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA de la UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, en calidad de Autor del siguiente trabajo de titulación CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APOORTE A LA RAZONABILIDAD DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR

- Declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional. En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad del mismo y el cuidado al remitirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto, asumiendo la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera EXCLUSIVA.

- Cedo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA de forma NO EXCLUSIVA con referencia a la obra en formato digital los derechos de:
 - a. Incorporar la mencionada obra al repositorio digital institucional para su democratización a nivel mundial, respetando lo establecido por la Licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir Igual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0), la Ley de Propiedad Intelectual del Estado Ecuatoriano y el Reglamento Institucional.

 - b. Adecuarla a cualquier formato o tecnología de uso en internet, así como incorporar cualquier sistema de seguridad para documentos electrónicos, correspondiéndome como Autor(a) la responsabilidad de velar por dichas adaptaciones con la finalidad de que no se desnaturalice el contenido o sentido de la misma.

Machala, 11 de noviembre de 2015

QUEZADA ZARUMA EDGAR PATRICIO
C.I. 070578910

CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APOORTE A LA RAZONABILIDAD DE LAS
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR

QUEZADA ZARUMA EDGAR PATRICIO
AUTOR(A)
C.I. 0705789105
edgarquezada10@hotmail.com

JARAMILLO SIMBAÑA RAQUEL MAGALI
TUTOR
C.I. 0703168856
rmjaramillo@utmachala.edu.ec

Machala, 11 de noviembre de 2015

CERTIFICAMOS

Declaramos que, el presente trabajo de titulación CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APOORTE A LA RAZONABILIDAD DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR

COBRAR elaborado por el estudiante QUEZADA ZARUMA EDGAR PATRICIO, con

C.I. 0705789105, ha sido leído minuciosamente cumpliendo con los requisitos estipulados por la Universidad Técnica de Machala con fines de titulación. En consecuencia damos la calidad de APROBADO al presente trabajo, con la finalidad de que el Autor continúe con los respectivos trámites.

Especialistas principales

SEÑALIN MORALES LUIS OCTAVIO

C.I. 0701091241

CARREÑO ASTUDILLO PABLO ARMANDO

C.I. 0702651027

JARAMILLO SIMBAÑA RAQUEL MAGALI

C.I. 0703168856

Especialistas suplentes

BURGOS BURGOS JOHN EDDSON

C.I. 0907922710

TAMAYO IBAÑEZ HUGO ELEUTERIO

C.I. 070176995

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado en primer lugar para dios, por haberme dado las fuerzas para afrontar todos los retos que se presentaron en mi carrera universitaria, a mis padres que han sido el pilar fundamental para el tan anhelado logro de ser profesional, al licenciado julio paredes riera que con su enseñanza me brindo las pautas y conocimientos que son de mucha importancia para mi desempeño laboral y social.

.....GRACIAS

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer a la Universidad Técnica de Machala por brindarme la oportunidad de poder adquirir conocimientos necesarios para desenvolverme en el campo laboral, a la Ing. Raquel Jaramillo con sus amplios conocimientos en la materia nos ha guiado para poder desarrollar este proyecto y a la Ing. Lorena Reinoso por haberme dado la oportunidad de desarrollarlo dentro de su prestigiosa entidad.

RESUMEN

CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APOORTE A LA RAZONABILIDAD DE LAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR

Edgar Patricio Quezada Zaruma

Ing. Raquel Magali Jaramillo Simbaña

El Control Interno Contable aplicado a la cartera por cobrar de una empresa, es catalogado como el componente fundamental de los sistemas contables y financieros, información operacional de la organización y planeación de procesos para detectar errores o deficiencias que impidan el desarrollo normal de las actividades de recuperación de cartera y depuración de incobrables, generando a la empresa los recursos económicos necesarios para el desarrollo normal de sus operaciones.

Para realizar el diagnóstico de la empresa, se implementó el control interno al rubro de las cuentas y documentos por cobrar, obteniendo como resultado inconsistencias y falta de políticas establecidas para la aplicación de la recuperación de la cartera.

El desarrollo del proyecto se basa fundamentalmente en la metodología descriptiva aplicando técnicas como la observación, entrevista y cuestionarios para definir los eventos más relevantes dentro de la empresa utilizando el control interno como herramienta fuente.

La presente investigación, se basa principalmente en implementar políticas de cobro para optimizar la recuperación de cartera y generar liquidez en la empresa.

La cartera por cobrar es el rubro que integra el activo, generador de beneficios futuros para la organización; por lo tanto su control debe ser riguroso para cumplir con los objetivos de la empresa.

La propuesta de generación de políticas de cobranza y recuperación de cartera optimiza el desarrollo de los procesos de generación de ingresos necesarios para el desarrollo de la empresa, mediante la detección de errores en la presentación de la información y su razonabilidad.

En conclusión el control interno contable y su aplicación acorde a las políticas de recuperación de cartera del comisariato Rosimarket, es el componente necesario para que los procesos establecidos sean aplicados de forma óptima y oportuna. Como recomendación se plantea la posibilidad de aplicar y definir el control interno a los diferentes procesos y áreas de la empresa, controlando la veracidad de la información presentada en los estados financieros.

Palabras claves: control interno, cuenta por cobrar, estados financieros, recuperación de cartera, Políticas de cobro

ABSTRACT

The internal accounting control applied to the portfolio receivables of a company, is listed as the key component of the accounting and financial systems, operational information of the organization and process planning for errors or deficiencies that prevent the normal development of activities loan recovery and purification of bad, the company generating the financial resources necessary for the normal development of its operations.

To make the diagnosis of the company, internal control to the heading of the accounts and notes receivable was implemented, resulting in inconsistencies in the recovery of the portfolio.

The project is mainly based on the descriptive method using techniques such as observation, interviews and questionnaires to define the most important events within the company using the internal control.

This research is based primarily on implementing policies to optimize collection recovery portfolio and generate cash in the company

The receivables portfolio is the category that integrates the active generator of future benefits for the organization; therefore its control must be rigorous to meet business objectives.

The proposed policy generation collection and recovery portfolio streamlines the development process of income generation and detection of errors in the presentation of information and its reasonableness.

In conclusion, the internal accounting control and its application according to the loan recovery policies Rosimarket commissary, is the need for established processes are applied optimal and timely component. As a recommendation the possibility of applying internal control and define the different processes and areas of the company arises, checking the accuracy of the information presented in the financial statements.

Keywords: internal control, accounts receivable, financial statements, loan recovery, collection policies

CONTENIDO

CARATULA	
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	
FRONTISPICIO	ii
CERTIFICAMOS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
INTRODUCCION	
CAPITULO I	
DIAGNÓSTICO DEL OBJETO DE ESTUDIO	2
CONCEPCIONES, NORMAS O ENFOQUES DIAGNÓSTICOS	2
Control Interno.....	2
Características del Control interno	3
Objetivos del control interno contable.....	4
Elementos del control interno contable.....	5
Principios básicos del control interno	7
Cuentas y documentos por cobrar.....	8
Provisión Cuentas Incobrables.	9
Razonabilidad de los estados financieros.	10
Normativa Del Control Interno Coso.....	10
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DIAGNOSTICO.....	11
Métodos y técnicas utilizadas para la investigación	16
ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y DESARROLLO DE LA MATRIZ DE REQUERIMIENTOS.....	17
JUSTIFICACIÓN (SELECCIÓN DE REQUERIMIENTO A INTERVENIR)	21

CAPITULO II.....	25
PROPUESTA INTEGRADORA	25
DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	25
OBJETIVOS	26
COMPONENTES ESTRUCTURALES	26
Políticas de cobro	26
FASES DE IMPLEMENTACIÓN.....	30
Fase N°1. Socialización de la Propuesta.....	30
Fase N° 2. Organización y estructura del proceso	31
Fase N° 3. Capacitación al personal.....	31
Fase N°4. Ejecución y Monitoreo	31
Fase N°5. Análisis	32
Fase N°6.Revisión y Visto Bueno	32
RECURSOS LOGÍSTICOS	32
CAPITULO III.....	34
VALORACIÓN DE LA FACTIBILIDAD	34
Análisis De La Dimensión Técnica De Implementación De La Propuesta	34
Análisis De La dimensión Económica De Implementación De La Propuesta	34
Análisis De La Dimensión Social De Implementación De La Propuesta	34
Análisis De La Dimensión Ambiental De Implementación De Propuesta	35
Conclusiones y Recomendaciones	35
Bibliografía.....	36
Anexos	38

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Clases de Riesgos	2
Gráfico N° 2. Interacción entre el control interno y la seguridad razonable	3
Gráfico N° 3. Características del control interno	3
Gráfico N° 4. Objetivos del control interno	4
Gráfico N° 5. Resultado de aplicación del control Interno	5
Gráfico N° 6. Procesos del Ambiente de control	11
Gráfico N° 7. Procesos de las Actividades de Control	12
Gráfico N° 8. Procesos de la Evaluación de Riesgos	13
Gráfico N° 9. Procesos de los Sistemas de Información	14
Gráfico N° 10. Procesos del monitoreo	15
Gráfico N° 11. Diagrama de las fases de investigación.	16
Gráfico N°12. Actividad Económica Del Ecuador por Sección.	19
Gráfico N° 13. Relación de la recuperación de cartera e inversiones	24
Gráfico N° 14. Relación del control contable y la razonabilidad de la cartera por cobrar	25
Gráfico N° 15. Cliente, clasificación y categorización	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Tabla De Matriz De Requerimientos	21
Tabla Nª 2. Definición de las categorías	28
Tabla Nª3. Cronograma de implementación	30
Tabla Nª4. Recursos de la propuesta	33

INTRODUCCION

El control interno contable de una organización es catalogado como la parte fundamental para el óptimo desempeño de las actividades que deriva el giro del negocio, mediante el plan de organización, responsabilidades y la asignación controlada de procesos definidos para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa. Es la herramienta que controla la veracidad y seguridad de la información de los saldos de la cartera por cobrar presentada en los estados financieros, dirigida a la protección de los activos, promoviendo la eficiencia de los procesos acorde a las políticas contables que la directiva haya planteado para su aplicación.

Las cuentas por cobrar son rubros que representan liquidez y solvencia a la empresa, mediante su recuperación y un alto nivel de control interno genera disponibilidad de recursos económicos para realizar posteriores adquisiciones de mercadería o inversiones, según estimen conveniente los altos directivos.

La razonabilidad de los estados financieros son la base de información de la situación económica de la empresa, de forma comprimida el desarrollo de las actividades del giro del negocio en un periodo contable, indispensable para los usuarios como la directiva del establecimiento para la toma de decisiones, inversionistas, clientes, deudores, acreedores entre otras.

El capítulo I: Contempla el control interno como método de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados de acuerdo al giro del negocio, salvaguarda sus bienes, la eficiencia de sus operaciones. Es el factor clave para el logro de los objetivos propuestos por la empresa (Marquez Rivas, 2011).

Las cuentas por cobrar definidas como un activo circulante propenso a convertirse en efectivo en un plazo establecido por la empresa, depende principalmente de la aplicación del oportuno sistema de control interno contable encargado de monitorear los procesos de cobranza y recuperación de la misma, generando solvencia, liquidez, estabilidad y recursos utilizados para posteriores inversiones.

El capítulo II: En la presente investigación se determinó la necesidad de implementar políticas de cobro para la recuperación de la cartera, optimizando el proceso de control y seguimiento de las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo de la empresa, resultado que manifiesta la aplicación de control interno contable, con la finalidad de obtener información que permita aplicar la propuesta con mayor incidencia dentro de las actividades y procesos que realiza la organización generando información razonable, veraz y oportuna.

El capítulo III: Comprende la valoración de factibilidad y viabilidad de la propuesta implementada para optimizar la recuperación de cartera y coadyuvar al desarrollo económico de la empresa, con la finalidad de solventar financiamientos de nuevas inversiones, detallando los medios a los cuales la propuesta afectara de manera positiva y sobretodo integradora, enmarcándose en un objetivo en común y formando el equipo de trabajo que permita cumplir las metas propuestas.

CAPITULO I

DIAGNÓSTICO DEL OBJETO DE ESTUDIO

CONCEPCIONES, NORMAS O ENFOQUES DIAGNÓSTICOS

Control Interno

La normativa vigente a nivel internacional nos indica que: **el control interno contable** es la base fundamental de la veracidad de la información financiera; está dirigida a detectar deficiencias técnicas y administrativas, promoviendo la eficiencia y eficacia de los procesos y de las operaciones de la entidad, garantizando la confiabilidad de la información, y reduciendo las deficiencias de control que existiesen en la aplicación de los procesos que ocupa el registro de la información para la reducción del nivel de riesgo que se pueda presentar.(NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORIA 315, 2009)

Al momento de la aplicación del control interno, nos encontramos con riesgos de control, inherente, y de detección; que son aplicables a las circunstancias de la situación contable de la empresa

Los tipos de riesgos enmarcados en la Norma Internación de Auditoria No.6 Evaluación y Riesgo Del Control Interno los representamos en el Gráfico No.1

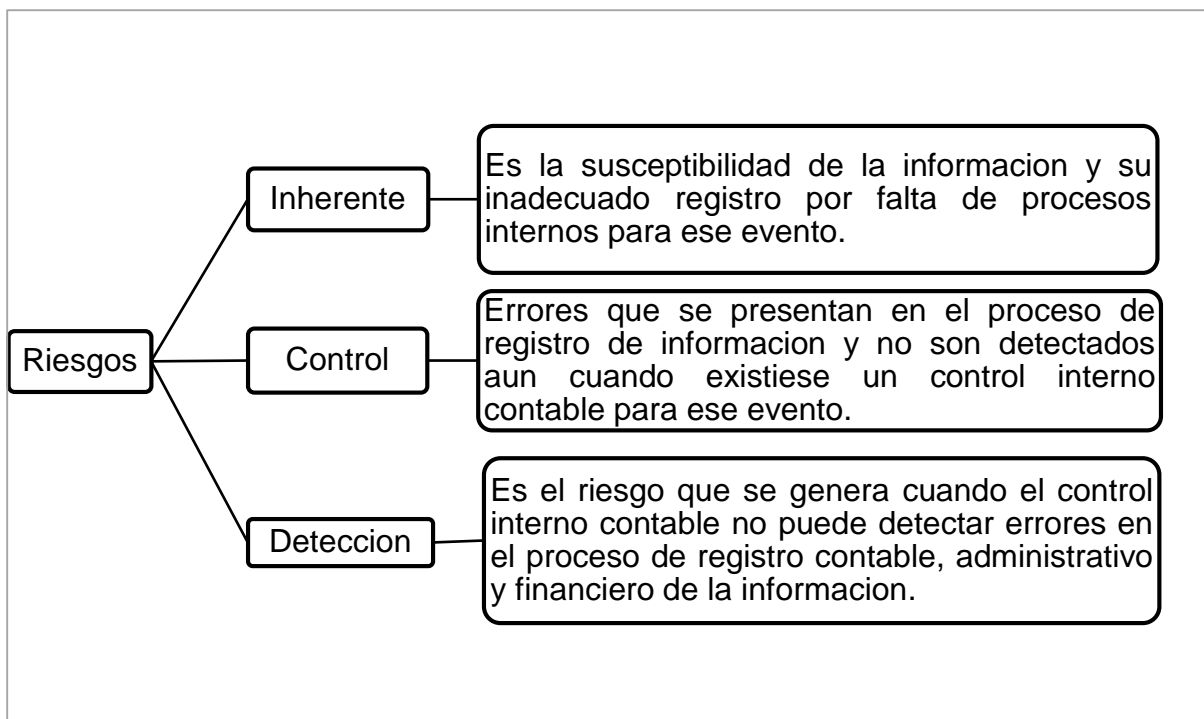


Gráfico No. 1 Clases de Riesgos

La información financiera, contable o administrativa de una organización son los documentos que se emiten para dar a conocer el estado económico, información que debe ser útil y confiable para los usuarios. La seguridad y veracidad de la información presentada es responsabilidad de la administración o los encargados del funcionamiento de la organización, estableciendo procedimientos, técnicas y políticas de control interno contable que permitan dar seguimiento a los procesos utilizados para registro de información y en caso de haber falencias poder detectarlas y solucionarlas.(Chumpitaz & Rentería, 2013).

El control interno, parte fundamental de la seguridad razonable de la información, presentada en los estados financieros de una organización es relativamente importante; de su aplicación depende el buen trato de la información que genere las actividades comerciales, tratando de reducir los errores que sufre por eventos propios de la organización; gestionando el monitoreo y detección de riesgos en el proceso, corrigiendo las falencias encontradas con el fin de reducir el nivel de errores en la presentación de la información,(Martín Granados & Mancilla Rendón, 2010).

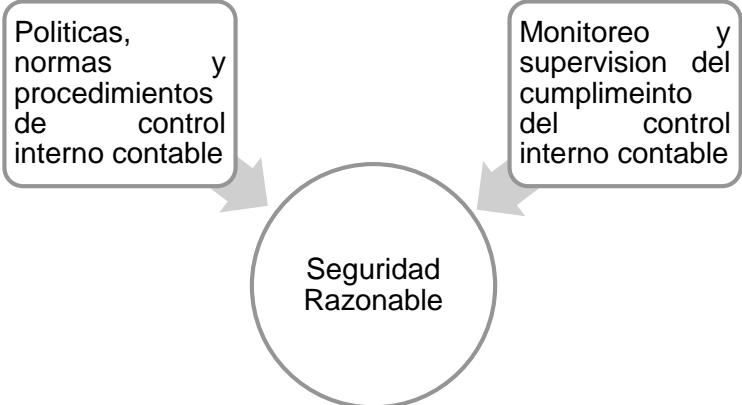


Gráfico Nº 2. Interacción entre el control interno y la seguridad razonable

La seguridad razonable en la presentación de los estados financieros es la capacidad de medir la veracidad de los rubros que presenta cada cuenta.

El control interno de las cuentas por cobrar, se basa en la aplicación de políticas, normas y procedimientos de control para regular la información y su veracidad en la presentación de los estados financieros, monitoreando los procesos de registro de información contable-financiera y su correcto desempeño.

La seguridad razonable de las cuentas por cobrar es el resultado de la aplicación y monitoreo del control interno contable aplicado a los procesos que la empresa emplea para registrar la información. (Alfonso Martínez, Blanco Alfonso, & Loy Marichal, 2012)

Características del Control interno

- CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO**
- Componente fundamental de los sistemas contables y financieros.
 - La evaluación será realizada por la persona encargada y/o especializada.
 - Establece procesos de registro de información
 - La aplicación del control interno contable depende de las autoridades de la organización.

Gráfico Nº 3. Características del control interno

El gráfico Nº 3 hace referencia a las características que presenta el control interno contable detallando a continuación:

- Control interno contable como componente fundamental de los sistemas contables y financieros, información operacional de la organización y planeación

de procesos para detectar errores o deficiencias que impidan el desarrollo normal de las actividades comerciales u sus registros.

- La evaluación de control interno contable será aplicada por la unidad o persona encargada de monitorear el desarrollo y aplicación de los procesos para el registro de la información.
- La información contable, financiera o administrativa debe ser registrada aplicando los procesos establecidos por las autoridades de la organización para su debido control y eficiencia en el manejo de la misma.
- Establecer, modificar, perfeccionar y aplicar el control interno en la organización corresponde a la máxima autoridad de la organización.

El control interno contable como instrumento utilizado para verificar, monitorear y ejecutar los procedimientos establecidos en las políticas y normas internas, realizados por los responsables de la organización, detectando errores en el registro de la información, contrarrestando errores o salvedades que se originan por el giro de las actividades y la incorrecta aplicación de los procesos establecidos. Con la finalidad de presentar una información contable de las cuentas por cobrar veraz y oportuna, generando seguridad razonable de los estados financieros.(Romero, 2008)

El control interno catalogado como componente para el logro razonable de las metas y los objetivos propuestos por la organización, vinculando el recurso humano en el desarrollo de las metas propuestas por el ente para su desarrollo eficaz y oportuno.

Contribuye a la detección de errores no intencionales o posibles fraudes, optimizando la utilización de los recursos disponibles en el entorno organizacional, administrativo y funcional de la empresa y el desempeño eficaz del corporativo.(Plasencia, 2010)

Objetivos del control interno contable

El control interno contable como detector de deficiencias en el proceso de registro de información tiene por objetivos:

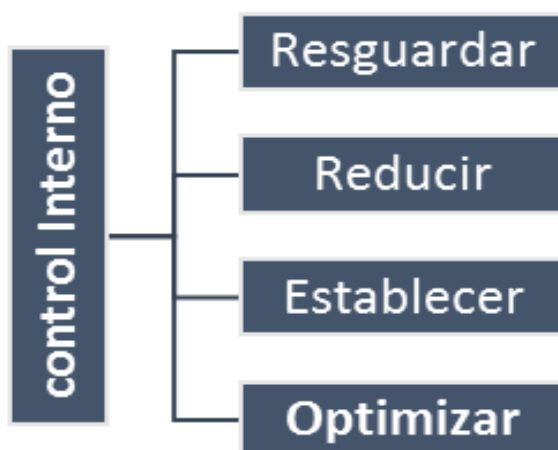


Gráfico N° 4. Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno deben ser propuestos para precautelar el bienestar de la empresa y su personal debe cumplirlos a cabalidad, definidos a continuación:

- ✓ Resguardar los activos disponibles por la organización que son utilizados para la generación de ingresos a la misma.
- ✓ Reducir los riesgos de control y presentar información veraz, oportuna y eficaz con el mejor porcentaje de error posible
- ✓ Establecer normas, políticas y leyes internas para un mejor registro de información financiera.
- ✓ Optimizar los recursos disponibles de la organización reduciendo riesgos de errores.

Cabe resaltar que la máxima autoridad es la encargada de definir los controles internos en la organización y deben ser aplicados conforme se establezcan, logrando el desarrollo óptimo de las actividades que indistintamente realice y su registro de información veraz, alcanzando los objetivos propuestos por la empresa en sus diferentes secciones y niveles de operación.(Mazariegos Sánchez , Águila González, & Castillo , 2013)

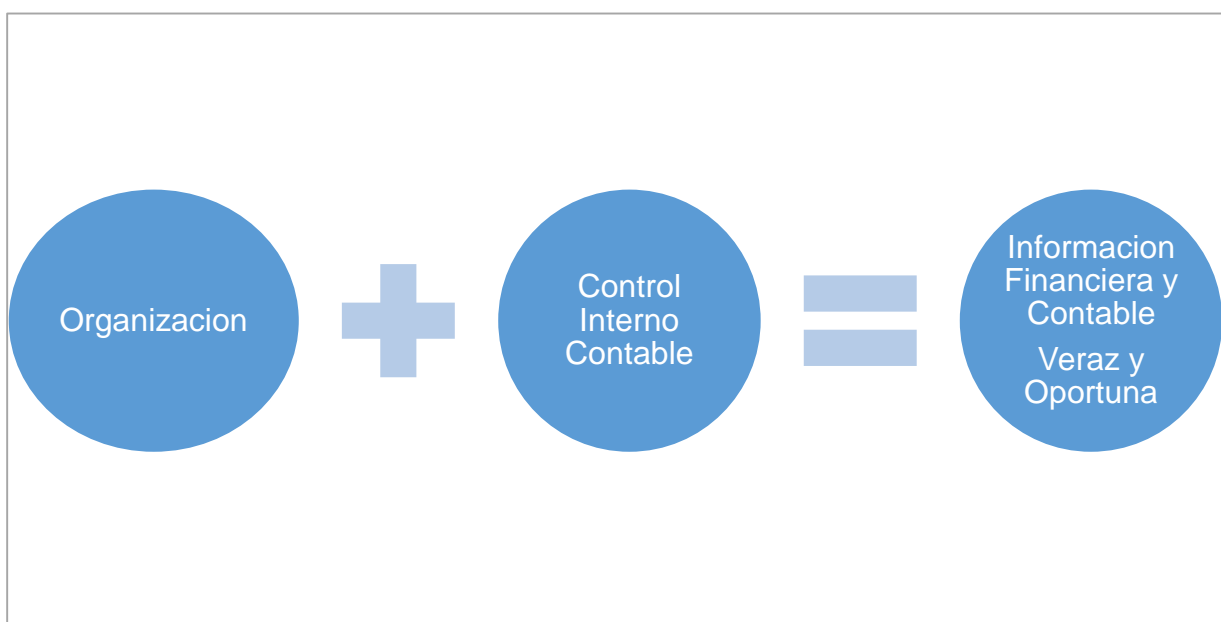


Gráfico N° 5. Resultado de aplicación del control Interno.

El grafico No. 5 demuestra el alto nivel de importancia que tiene el control interno contable dentro de la organización y a la finalidad que persigue las autoridades de la misma con la aplicación de los procesos de registro de información basados en normar las políticas y procedimientos establecidos.

Sin embargo cabe recalcar que el control interno debe ser aplicado en todos los departamentos con los que cuente la organización, segregando funciones para así poder generar una información veraz y oportuna. La administración es la encargada de monitorear que estos controles sean cumplidos por el personal y los procesos se están realizando favorablemente cumpliendo con los objetivos de la organización,(Marquez Rivas, 2011)

Elementos del control interno contable.

Los objetivos numerados en los preceptos anteriores deben cumplirse a cabalidad en la organización, siendo monitoreados constantemente con la presencia de los elementos del control interno que a continuación se presentan:

1. Ambiente de control.

El ambiente de control está basado en la ideología, la conducta, ética y la integridad de los encargados de dirigir y cumplir las normas establecidas por los principales de la organización, para su correcto desempeño involucrando indirectamente a los clientes y terceras personas que mantienen relaciones comerciales, acogiéndose a las normas que rigen para cumplir con los procesos que enmarcan la relación.

El personal encargado de dirigir y aplicar los procesos debe mantener la integridad y valores éticos, para el proceso de monitoreo del registro de la información, contemplando el alcance de los objetivos propuestos por la empresa. Cumpliendo las políticas impuestas por la organización para su correcto desempeño, sin alterar el clima de confianza en el desarrollo de las actividades encomendadas.

La efectividad de los procesos se basa en la óptima estructura organizacional que mantenga el desarrollo direccionado de las tareas y actividades enfocadas al cumplimiento de los objetivos de la organización, reduciendo los niveles de error que hayan de presentarse en el ejercicio.

2. Evaluación de riesgos.

Consiste en la evaluación e identificación de los riesgos de control que puedan bloquear o retrasar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Después de haber sido contemplados los riesgos, éstos deben ser tratados por los responsables de la organización y deben ser gestionados, analizados y mantener un control oportuno para reducir los riesgos futuros.

- La gerencia debe manifestar a su personal los objetivos que plantea alcanzar
- Identificar y evaluar los riesgos de internos y externos que sufre la organización en el desarrollo de sus actividades comerciales.
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.
- Identificar y evaluar el ambiente interno y externo.

La evaluación de riesgos está conformada por los siguientes elementos:

Los preceptos enunciados en el párrafo anterior sobre la evaluación de riesgos y su posible efecto en el incumplimiento de los objetivos generales de la empresa, resulta como dispensable realizar esta evaluación y plantear la viabilidad más eficiente para alcanzarlos.(Albanese, 2012)

La organización debe mantener controles internos efectivos debe fijar objetivos sustentados en planes y presupuestos, el establecer los objetivos sustenta el desarrollo normal y seguro de los procesos y así poder identificar los posibles riesgos que se presenten en la funcionalidad de la organización, estableciendo criterios para poder medirlos y contrarrestarlos oportunamente autoevaluando periódicamente los procesos de control y reestructurándolos en caso de presentar posibles errores con las actividades y las políticas de procesos que se

están aplicando para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad.(Mejía Quijano , 2005)

3. Actividades de control.

Las Actividades de control son las políticas y procedimientos generados por la gerencia de la empresa, dirigidos a certificar el cumplimiento de los objetivos propuestos por la organización, gestionando líneas de ejecución dentro del mercado comercial de la entidad. Además de brindar la medidas necesarias para afrontar los riesgos que se deriven como consecuencia del giro del negocio.(Durand Baquerizo, 2004)

4. Supervisión.

La administración es la encargada de aplicar un sistema de control y monitoreo interno para verificar que las políticas leyes y normas establecida por la organización se estén cumpliendo favorablemente.

La supervisión se plantea en dos enfoques, el primer enfoque interno (AUDITORIA INTERNA), aplicado por personal competente de la propia organización y enfoque externo (AUDITORIA EXTERNA), por entes ajenos a la misma.

5. Sistemas de información y comunicación.

Los responsables de la administración y dirección de la organización deben transmitir información clara y oportuna a su personal sobre las tareas que demande el giro del negocio y el control y gestión que realiza cada departamento, cabe recalcar que los **procesos de registro de información financiera contable y administrativa deben estar claros** y entendibles por el personal encargado de manejar los datos para evitar riesgos sin intención o en casos extremos fraudes.

La aplicación coordinada de los componentes del control interno y su función como instrumento para detectar errores y falencias en la aplicación de los procesos establecidos dentro de la empresa.(Viloria, 2005)

Principios básicos del control interno

- **Autocontrol**

Es la capacidad de cada trabajador que ostenta responsabilidad y ética en el desarrollo de las actividades encomendadas dentro de la organización, controlar y detectar errores y efectuar correctivos necesarios para su optimo desempeño para el correcto cumplimiento de los resultados y capacidad que se esperan en el ejercicio de sus actividades, de manera que la aplicación de los procesos, actividades y tareas encomendadas, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos por el estado (externas) y la organización(internas).

- **Autorregulación**

Trata de la capacidad que debe tener la gerencia para aplicar de manera integradora los procedimientos y métodos para regular los procesos que mantiene para el registro de las operaciones de la organización, aplicado en un ambiente integro, eficiente y transparente.

- **Autogestión**

La capacidad administrativa de la empresa para poder interpretar, aplicar, coordinar, evaluar las directrices para la ejecución efectiva eficiente y eficaz de los procesos de registro conforme se hayan preparado para minimizar cualquier error o deficiencia que pueda ocasionar el retraso del cumplimiento de los objetivos de la organización. Los procesos del control interno se proyectan de acuerdo con la autorización de la máxima autoridad dentro de la organización o sus delegados, confiando en el buen desempeño de las operaciones de la organización. (Martín Granados & Mancilla Rendón, 2010)

El control interno contable propuesto por la administración o los directivos de la organización debe cumplirse a cabalidad para tener certeza de la información financiera presentada, sin embargo en muchos casos genera una incógnita relacionada a quienes ejercen el control interno dentro del ente. Es ejercido por cada una de las personas que hacen parte de la entidad como recurso principal para el desarrollo de las actividades de la organización y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos por los directivos, anteponiendo sus destrezas y habilidades de cumplimiento y responsabilidad en el desarrollo de las actividades, auto controlando su desempeño.(Castromán Diz & Porto Serantes, 2005)

Cuentas y documentos por cobrar

Las cuentas y documentos por cobrar representan para la entidad derechos exigibles originados por ventas a crédito, servicios prestados por el ente, otorgamientos de préstamos a empleados o terceras personas o por cualquier otro concepto análogo. Este grupo representa derechos exigibles a beneficio de la empresa, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés para el sustento necesario.

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere, pero las entidades de la misma rama generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.(Norma Internacional de Contabilidad 39, 2012)

Las ventas a crédito como generación de ingresos que serán cobrados a corto o largo plazo dependiendo de las políticas de la organización, que dan como resultado una obligación de parte de los clientes, generando las cuentas y documentos por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito, estipulando la cancelación del pago dentro de un número determinado de días, dependiendo de la categoría del cliente según su condición de pago. La mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; en consecuencia, las cuentas y documentos por cobrar se consideran como parte del activo circulante de la empresa, por tal motivo los procesos que se aplican para dar el seguimiento respectivo a los clientes que están dentro de este rubro deben ser eficaces y eficientes dando como resultado una seguridad razonable en la información que vaya a ser presentada.(Lara & Nerelix Marín, 2010).

Las cuentas y documentos por cobrar y su relevancia dentro del capital de trabajo, liquidez y rentabilidad como parte del hecho generador de ingresos y recursos económicos para el desarrollo de las actividades del giro del negocio y la competencia, por ende constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. En

algunas empresas no tienen mucha relevancia porque sus actividades comerciales las realizan de contado, sin embargo la mayoría de empresas tienden a realizar ventas con un crédito no mayor a 30 días, que es el periodo máximo que pueden tener sus cuentas y documentos por cobrar en movimiento.(Cárdenas & Velasco, 2014)

El objetivo del control interno contable en el rubro cuentas y documentos por cobrar, tiene como objetivo recuperar los valores expuestos en dichas cuentas, pero a su vez controlando el costo-beneficio que presenta esta recuperación. La ejecución de esta herramienta nos ayuda a proveerlas condiciones de crédito y las políticas de cobro que son impuestas por la organización, sustentadas en las normas y políticas propuestas por los directivos de la misma.

Provisión Cuentas Incobrables.

La provisión para cuentas incobrables se realiza al final del periodo contable, como base del cálculo se toma el rubro total del periodo de cuentas y documentos por cobrar, sobre este rubro se procede a calcular el 1%, este resultado se registra como provisión para incobrables, proceso que se realiza para cubrir parte de las cuentas con alto riesgo de ser recuperadas, cabe recalcar que la provisión para cuentas incobrables no podrán exceder el 10%, del total de la cartera.

Debido a estos eventos muchas de las organizaciones tratan de elevar el nivel de control interno contable sobre estos rubros o grupos dentro de los estados financieros, para poder aplicar técnicas de recuperación de cartera acordes y dependiendo de la conducta o contrariedades que el cliente mantiene para no cumplir con las obligaciones contraídas.

La Niff Para Pymes, en la Sección No.21 establece que al final de cada período contable sobre el que se informa, la entidad evaluará el riesgo o si existe evidencia objetiva del deterioro para los activos financieros medidos al costo o costo amortizado; en el caso de que esta exista evidencia reconocerá una pérdida en resultados.

La Entidad podrá utilizar la cuenta “Provisión por Deterioro” como contrapartida de la pérdida generada. En situación, todas las compañías que aplican NIIF para pymes deberán contar con un estudio de deterioro para sus activos financieros en cada ejercicio económico.

Según las (Niif para Pymes, 2009), la palabra “provisión” es utilizada en el contexto de partidas como son la depreciación, deterioro del valor de activos y cuentas por cobrar incobrables de la empresa.

E incluso otras normativas amparan la aplicación de la provisión o estimación de las cuentas incobrables, siempre y cuando se rijan a los artículos que esta ley determinados como es el art.10 párrafo 11De la ley De Régimen tributario interno cuando se considera una cuenta incobrable.

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito.
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;

- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

Razonabilidad de los estados financieros.

La razonabilidad de los estados financieros se deriva de la óptima aplicación del control interno contable en la empresa, estableciendo las bases de confiabilidad para determinar su nivel de veracidad de los saldos de las cuentas por cobrar de la empresa, y sus posibles riesgos que afecten a la seguridad razonable de los estados financieros.

Los estados financieros son cinco, la presentación de estos estados demuestran la situación económica de la empresa, su equivalente o disponible y si cuenta con liquidez posible para seguir funcionando. Esta información es de suma importancia para los usuarios; accionistas, gerentes, acreedores, inversionistas, prestamistas entre otros.

Para las entidades reguladoras de las actividades comerciales los estados financieros son indispensables, son los informes de la posición y desarrollo del giro del negocio sobre el cual se aplicaran los diferentes impuestos obligatorios según el gobierno y sus políticas y leyes.

De esta manera se pretende corroborar el eficiente manejo del control interno de la empresa que se refleja en la razonabilidad de los estados financieros, catalogados como un esquema de la capacidad y la información financiera de la entidad, necesaria para los usuarios en este caso la directiva y posibles inversionistas.

El eficiente control interno y la razonabilidad de los estados financieros son la base para el análisis de la situación económica y financiera de la empresa; de tal modo que el nivel de razonabilidad debes ser el más alto posible. (Escalante & Hulet, 2010)

Normativa Del Control Interno Coso

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés), es una de las organizaciones privadas, creada por cinco de las principales organizaciones de profesionales de la contabilidad en Estados Unidos de América, presentando como objetivo principal desarrollar orientaciones sobre la lucha de la empresa contra el fraude.

El COSO considera que el control interno es una herramienta y debe ser aplicado como un proceso integrado con la empresa, con la finalidad de conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento y liquidez. Involucrando a toda la organización, desde los directivos hasta el último empleado, proyectando un objetivo común. (Miaja Fold, 2010)

El control interno es utilizado como elemento de detección de errores en los procesos de registro de información, conjuntamente con la gestión de riesgos tomar el control de la supervisión y monitoreo de los procesos y su efectividad de aplicación, reflejada en la razonabilidad de la información presentada en los estados financieros, consta de cinco componentes relacionados entre sí, que resultan según la dirección de la Organización y su enfoque comercial, se encuentran integrados en el proceso de gestión.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DIAGNOSTICO

El control interno contable y su implementación depende de la aplicación eficaz y eficiente de sus componentes que vinculan los procesos de registro de la información y evitar riesgos que pueden distorsionar la información contable de la organización, a continuación presentamos la descripción del proceso de diagnóstico, por medio de la herramienta del control interno conforme la normativa vigente y las normativas y políticas aprobadas por el ente.(Scarambino, Valera , & Venini, 2013)

Para el desarrollo de la investigación se aplicara el método cualitativo, se analizaran los registros obtenidos de bases científicas y teóricas, y aplicar la técnica de la observación, capaz de generar un relato de los procedimientos propuestos para cada de las actividades del negocio; a continuación detallamos los pasos que seguimos aplicando el control interno contable de la empresa y sus resultados

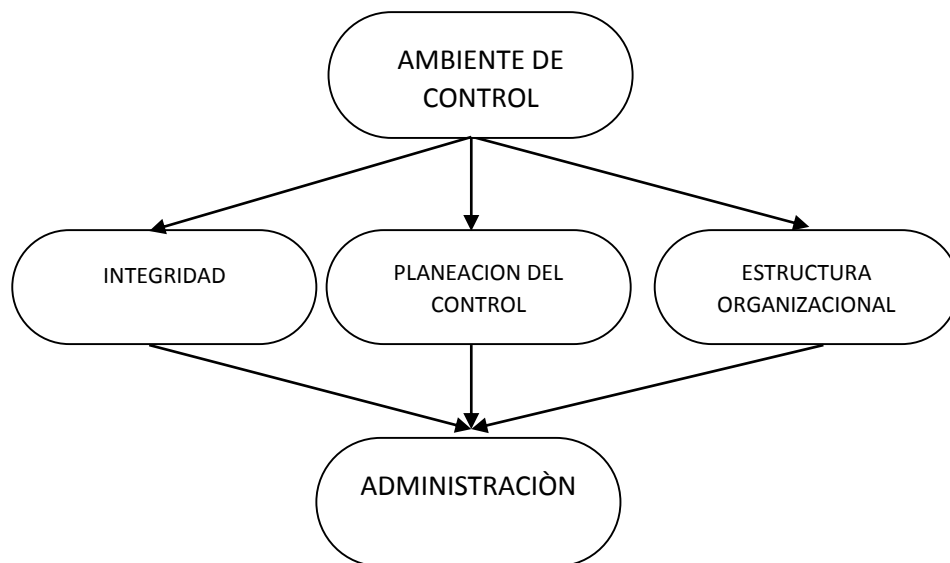


Gráfico N° 6. Procesos del Ambiente de control

Ambiente de control y su funcionalidad como eje transversal del desarrollo del control interno contable de la organización, según el cuadro N° 6. En primer lugar debemos controlar o recopilar información que defina el nivel de efectividad de criterios y objetivos propuestos por los directivos de la organización.(Martin Granados & Mancilla Rendon, 2010). Por lo tanto el primer paso es: un acercamiento con el gerente o encargado de la dirección de la entidad, y poder gestionar la petición de reglamentos, estatutos, políticas que posea la empresa para conocer a profundidad la inter-relación que la empresa tiene con su recurso humano.

La obtención de estos documentos permitirá conjuntamente con la entrevista y el cuestionario que se aplicarán al recurso humano de la empresa; el funcionamiento de los diferentes procesos que la empresa mantiene para el ejercicio de sus actividades.

Todos estos eventos originarios de las actividades propias del negocio, se pueden ver amenazados por riesgos de salvedades o errores que impidan el buen desempeño del control interno contable disminuyendo el nivel de veracidad de los estados financieros presentados.

Principalmente se fijará un esquema o que más adelante se aplicarán y la observación como técnica para fijar el desempeño de este componente dentro de la organización, dando paso a una panorámica más amplia de los riesgos que existiesen y que no han podido ser detectados. Cabe recalcar que para plantear el ambiente del desarrollo de los diferentes procesos que genera la actividad del negocio se contempló un tiempo estimado para verificar el desarrollo y la forma de aplicar el proceso de registro de información de la cartera y los movimientos de los clientes en base al cumplimiento de las obligaciones contraídas.



Gráfico N° 7. Procesos de las Actividades de Control

Según el gráfico N° 7, las actividades de control presentan como análisis de los procesos y eventos que se suscitan dentro de las actividades del negocio, las políticas son normas establecidas por los ejecutivos de la empresa para definir el protocolo de acción ante un evento que ocurra en el trascurso de registro de la información.

Dentro de este proceso se solicitará las políticas contables que la empresa ha establecido para realizar sus actividades acordes al giro del negocio.

El gerente nos indicará si las políticas presentadas se aplican en todos los proceso de acuerdo a lo establecido por la directiva para la detección de errores o salvedades, para dar el seguimiento necesario para plantear una solución efectiva y reducir el nivel de riesgo.

Los procedimientos que están siendo aplicados para el registro de la información, políticas de recuperación de las cuentas por cobrar y así poder generar liquidez para su posterior inversión.

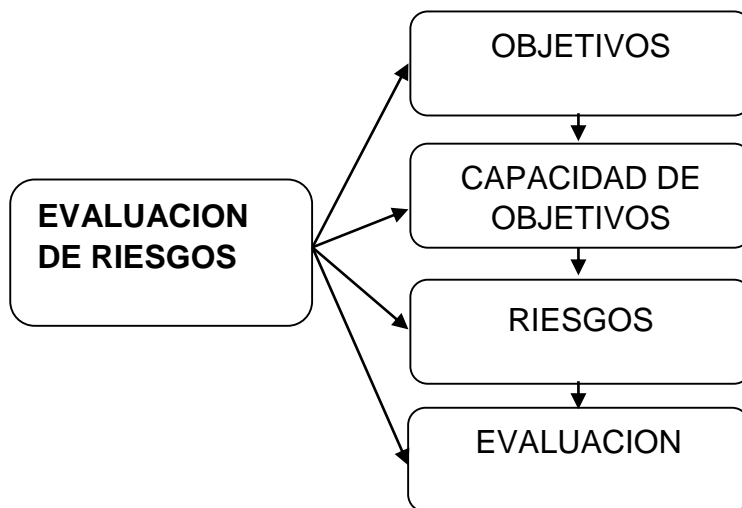


Gráfico N° 8. Procesos de la Evaluación de Riesgos

De acuerdo a los análisis en cuanto al ambiente de control sobre las actividades que realizan los diferentes campos que acción de la empresa se genera un diagnóstico de las inconsistencias y errores que presentan los procesos de recuperación de cartera, inventarios, ventas entre otros y se evalúa los posibles riesgos que se pueden derivar de estos eventos, según el Gráfico N° 8.

La generación de créditos, plantea un objetivo que debe ser cumplido en toda su dimensión y los procedimientos que este abarca, mediante los procesos y políticas estipuladas en el reglamento interno de la organización en caso de que lo hubiere, debe ser controlado y analizado cuidadosamente para que el efecto de la recuperación de cartera sea efectiva, coadyuvando al desarrollo socio económico y financiero de la organización.

El no cumplir este objetivo de recuperación de cartera condiciona a la empresa y su liquidez para generar nuevos ingresos e inversiones, problemática que puede causar daños severos en la disponibilidad de recursos para solventar adquisiciones futuras.

El evento anterior tiene varios desenlaces que afectan a todas las actividades que tengan relación con la recuperación de cartera citados a continuación:

- Las existencias, al no generar liquidez en base a la recuperación de cartera , la empresa no cuenta con el financiamiento para la adquisición de nueva mercadería
- La falta de disponibilidad de existencias produce que el nivel de ventas disminuya, creando un doble impacto; la recuperación de la cartera y las ventas
- Decremento en el porcentaje de utilidades, produciendo que la rentabilidad y liquidez de la empresa se vea amenazada.

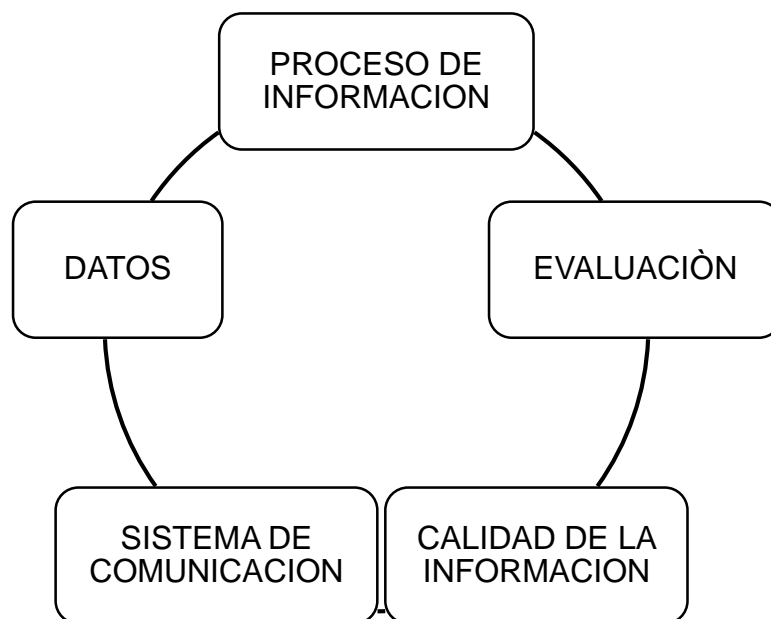


Gráfico N° 9. Procesos de los Sistemas de Información

El proceso de la información adjunta varios parámetros de los cuales se basa su actuación dentro del control interno y preparación de información veraz, con alto grado de fiabilidad y razonabilidad en los rubros principales de la organización y de los cuales depende en desarrollo de la misma.

Empezamos por el hecho generador de este proceso que son los datos (información que va a ser procesada para su registro contable, administrativo y financiero), la calidad de la información y el adecuado control y ejecución de los procedimientos aplicados para el registro darán como resultado positivo o negativo dependiendo del nivel de cumplimiento del control interno contable.

Por tal motivo los objetivos, metas y anhelos propuestos por la organización para ser cumplidos en un periodo determinado deben ser transmitidos al personal encargado del funcionamiento del mismo, segregando funciones para un correcto trato de la información contable, su adecuado registro y oportuno seguimiento.

Dentro de las reuniones que se mantendrán con el gerente o persona encargada de las operaciones de la empresa, a describir los procesos de comunicación, se han realizado para la agrupación de todo el recurso humano, fijando un objetivo común que dependerá del desarrollo eficaz en cada uno de los procesos que contemplan las actividades del giro del negocio.

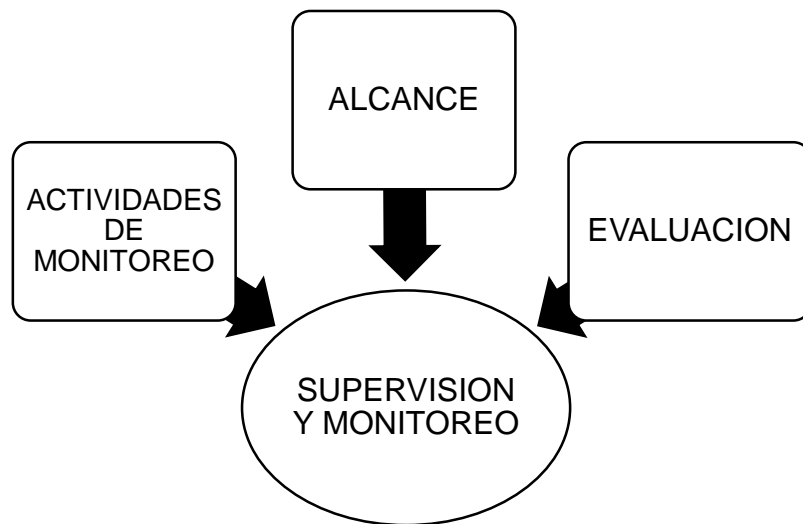


Gráfico N° 10. Procesos del monitoreo

Dentro del control interno contable se presenta un proceso que no porque sea el último es el menos importante, no es así, cada uno de los componentes del control interno contable son bases para poder brindar al usuario una información veraz, oportuna y razonable, este punto está encargado de monitorear los procedimientos que el personal debe contemplar para manipular la información, es decir; el crédito generado por una venta, un préstamo o una cuenta por cobrar, información que debe ser aplicada por el personal capacitado para ejercer esta actividad, y si está aplicando los procedimientos que por disposición de las autoridades de la organización se han dispuesto para cada tipo de información a analizar y registrar.

En síntesis, el control interno contable es el encargado de monitorear la actitud del personal para vincular los objetivos propuestos por la organización en sus actividades diarias, cumpliendo con los reglamentos y políticas establecidas por la dirección a través del manual de procedimientos, aplicándolos para el oportuno registro de información contable o financiera con el fin de obtener una información razonable y en caso de haber riesgos que pongan el tela de juicio la veracidad de la misma, monitorearlos y analizar las causas por las cuales aparece este fenómeno y aplicar los correctivos necesarios para contrarrestar este evento que impide el desarrollo de los objetivos propuestos por la organización.

La problematización de la aplicación del control interno contable enmarca en los procesos que están en la actualidad aplicados en la organización, para luego realizar un análisis minucioso de los problemas que resultaron del control interno. (Dr. Hernández Sampieri, Dr. Fernández Collado, & Dra. Baptista Lucio, 2010)



Gráfico N° 11. Diagrama de las fases de investigación.

En primeras instancias con la información recopilada se realizó un esquema y un supuesto proceso que es realizado para verificar créditos y saldos de los clientes activos que tienen obligaciones con la empresa, de la cual se definió como el control interno disfuncional del proceso de contabilización de los créditos y cobranza.

Métodos y técnicas utilizadas para la investigación

El método aplicado está centrado en realizar un análisis y diagnóstico de la situación actual de la organización, sus debilidades, fortalezas y adversidades que se manifiestan al utilizar procesos no definidos de control interno contable, para consiguiente formular las directrices para el análisis y solución de problemas y así evitar errores que afecten a la veracidad de la información.

- **Observación**

Aplicamos técnicas de investigación como es la **observación**, en primeras instancias para identificar los procesos que mantiene la organización para su desenvolvimiento en el campo comercial, de esta manera recopilamos la información necesaria para direccionar el estudio y buscar una nueva dirección o reconstrucción de las actividades que integran el proceso de registro de información contable, financiera o administrativa.

Tomando como referencia la base de datos que contiene el ente, como pilar fundamental donde se va a aplicar la investigación.

En los primeros días ante una revisión rápida de los controles y procedimientos que la empresa realiza para procesar su información contable, financiera y administrativa no están definidas en su gran mayoría con la finalidad de presentar información veraz y oportuna en los estados financieros para la mejor toma de decisiones en la empresa.

Revisando la documentación fuente de la empresa para identificar el saldo de clientes y los montos máximos de crédito que fue asignado a cada cliente, el departamento de contabilidad no cuenta con esa información, más la que refleja el sistema contable que posee, cabe recalcar que no se está atentando a la fiabilidad del almacenamiento de información, pero a su vez este control no está inmerso ante posibles errores de digitación por parte de los cajeros o cobradores, eventos que se han dado en el transcurso de las actividades de la empresa, certificando la hipótesis planteada de los problemas del funcionamiento y procesamiento de la información. De acuerdo a estos

métodos investigativos utilizados podemos refrescar el gran problema que está presentando la empresa en cuanto al seguimiento de los créditos otorgados a clientes.

- **Entrevista**

La entrevista se basa en una charla predefinida o improvisada realizada de persona a persona, en la cual el entrevistador plantea preguntas puntuales para que sean despejadas por el entrevistado, que en este caso será la persona encargada del departamento contable, el contador como la persona encargada del desarrollo de la contabilidad y revisión de los procesos para el registro dentro del sistema contable si la organización lo posee, es la parte fundamental de nuestra entrevista como recurso explícito en el manejo de la información y regulador del control interno que exista, es la base de datos y fuente de información, la cual nos despejara muchas dudas y dirigirá el enfoque y puntualizara el problema o los riesgos que corre al aplicar el control interno contable actual que mantiene la organización.(Vargas Jiménez, 2012)

Esta fase de aplicación al encargado de monitorear los procesos de registro de cartera es de suma importancia, al aplicar la entrevista en profundidad, para ampliar el panorama de las actividades internas de la organización y control interno aplicado, con este desarrollo evidenciaremos los procesos y política contables que la empresa posee y si se están aplicando de acuerdo a las expectativas del caso.(Robles, 2011).La entrevista será aplicada al recurso humano de la empresa, esta técnica tiene un formidable potencial para con su aplicación permitirnos acceder a la parte mental de los usuarios. La entrevista y su finalidad de instrumento de investigación utilizado para la realización del proceso investigativo.

Mediante la aplicación de este recurso da como resultado los eventos anteriormente planteados correspondientes a los errores que presentan el control interno contable de la organización y sus posibles repercusiones en la veracidad de la información financiera.(López Estrada & Deslauri, 2011)

- **Resultados esperados**

Considerando que el factor fundamental para la veracidad de la información presentada en los estados financieros se deriva del control interno, deseo implementar este proyecto coadyuvando al desarrollo eficaz y oportuno de la información y los procesos que implican llevar un control de la cartera por cobrar.

Con el control interno contable correcto y aplicado de acuerdo a las normas vigentes y a su vez a las políticas implantadas por la empresa en sus labores cotidianas se reducen los niveles de error en la presentación y veracidad de los estados financieros de la empresa, abriendo pautas para el mejor funcionamiento de los procesos de monitoreo de la cartera por cobrar y dando paso a la asignación de nuevas políticas para la apertura de nuevos créditos.

ANÁLISIS DEL CONTEXTO Y DESARROLLO DE LA MATRIZ DE REQUERIMIENTOS

Desde nuestros coterráneos antepasados hasta el mundo actual el comercio ha sido la principal fuente de ingresos de comerciantes que han visto una oportunidad, en cubrir las necesidades de los seres humanos, a medida que pasan los años cada vez son

más las necesidades que las personas presentan, y por tal motivo se abren nuevas plazas de negocio enfocados siempre en satisfacer una necesidad.

El comercio es de gran importancia para la economía mundial, fomentada en el intercambio de bienes y servicios, permitiendo a un país consumir productos que en el mismo no se podrían producir, aumentando el mercado potencial de los bienes que produce una economía, y caracteriza las relaciones comerciales entre países, permitiendo medir la fortaleza de sus respectivas economías.

En la actualidad existen millones y millones de negocios ofertantes de bienes y servicios capaces de cubrir los deseos de los ciudadanos, a la vuelta de la esquina, cruzando la calle o junto a tu casa.

Las empresas dedicadas a la compra y venta de productos de primera necesidad y perecible, se ha convertido en un fuerte potencial de ingresos para la comunidad dedicada a estos haberes, sin embargo las competencias cada vez siguen creciendo, produciendo una competencia de precios y facilidades de acceder al producto o bien ofertado.

Debido a la competencia las empresas han tenido que tomar cartas en el asunto tratando de ofrecer facilidades favoreciendo al cliente con el fin de que consuman sus bienes, una de las tácticas propuestas por los ofertantes es la tan conocida venta a crédito, brindando al cliente la oportunidad de adquirir bienes y servicios, para luego ser cancelados en cómodos abonos, según se haya pactado con la entidad. Es el punto de partida para entablar una relación socio-económica entre ambas partes, que están ligadas mediante un documento interno según los criterios que la empresa utilice.

Sin embargo al realizar estas ventas a crédito la empresa está poniendo en juego su recurso económico, con la finalidad de poder recuperarlo en un determinado lapso de tiempo. Generando en términos contables un grupo de cuentas y documentos por cobrar, de las cuales nace adicional a esto una cuenta llamada cuentas incobrables que se definen así por eventos que se suscitan e impiden que el cliente cubra sus obligaciones que tiene con la empresa, es decir dentro de esta cuenta se mantienen las deudas de clientes que no han sido cumplidas y que ha vencido su plazo de cobro, por este motivo las empresas se ven obligadas a aplicar un control interno más riguroso para este rubro, que genere información razonable veraz y oportuna, tratando de recuperar en el menor tiempo posible los recursos financieros que se encuentran dentro de este dominio, y minimizando el riesgo de que se conviertan en incobrables.(Pineda Tapia & Díaz Viquez, 2014).



Gráfico N°12. Actividad Económica Del Ecuador por Sección. (INEC 2012)

Según el INEC, en el Ecuador existen muchas empresas dedicadas al intercambio de bienes de primera necesidad, como medio de trabajo y sostenibilidad económica de cada uno de sus hogares. Sin embargo la mayoría de ellas desde que inician hasta su fin de vida económica sostienen problemas de seguridad en el desarrollo de sus operaciones cotidianas, refiriéndome directamente a la veracidad y confiabilidad de los estados financieros y sus resultados que en ellos presentan al final del periodo económico.

Esta mayoría representa problemas por razones dirigidas al control interno contable que tienen al procesar la información contable y administrativa que se presenta al desarrollo de sus actividades cotidianas, ejemplo claro como el control que mantiene una empresa con su cartera por cobrar, el control interno encargado de presentar las directrices para el cobro, registro y procesamiento de las deudas que mantienen clientes y en qué plazos deben ser liquidadas.

Cabe recalcar que el hecho de contar con un control contable dentro de una organización no significa que no vaya a haber errores al presentar una información contable, financiera o administrativa, sin embargo el control interno es la base fundamental para reducir estos índices de errores que puede poner en tela de juicio la veracidad de la información.

El comercio en el Ecuador cada vez se diversifica, generando recursos a los comerciantes que han visto la oportunidad de crecer económicamente dentro del país, gobierna la diversidad de organizaciones que brindan sus bienes y servicios.

Como en el mundo, las organizaciones del país para incrementar sus ventas recurren a los créditos generados por las ventas a crédito, esos entes comercializan sus productos en una alta rotación de sus inventarios, motivo por el cual necesitan recursos económicos disponibles para realizar las debidas operaciones para mantener la rentabilidad que les proponga mantenerse en el mercado local.

A nivel nacional existen un inmenso número de organizaciones dedicadas a estas actividades por citar como ejemplo; Corporación Favorita, asentada en el mercado nacional manteniendo sucursales en todo el país, son organizaciones propuestas para satisfacer las necesidades primarias de los ciudadanos ecuatorianos, muchos de estos

entes mantienen carteras por cobrar, considerable y a su vez un poco riesgosa, pero de esta forma se han sabido posicionar en los altos estándares en el mercado local.

La aplicación del control interno para este campo debe ser de alta confiabilidad y muy riguroso, porque en él se deposita una alto índice de utilidad de la empresa en cuestión, los procesos aplicados para la recuperación de cartera deben ser gestionados para su oportuno desenlace y recuperación disminuyendo el riesgo de que se conviertan en incobrables, perdiendo la confiabilidad de que esas cuentas serán saldadas en los límites y plazos establecidos por las dos partes.

En la provincia de El Oro, especialmente en el Cantón El Guabo la mayoría de organizaciones dedicadas al comercio de bienes se mantienen en un rango estable de pequeñas y medianas empresas (Pymes), y, es su gran parte manejan un control interno empírico o no definido, es decir, el control que realizan las máximas autoridades no son controladas de manera eficaz y oportuna, por tal motivo al cierre del ejercicio económico presentan información poco fiable en el ámbito contable-Financiero, sin bases concretas como fundamento para la toma de decisiones.

Sin embargo gran parte de estas organizaciones se mantienen con un margen de rentabilidad estable, lo cual no presenta gran provecho dentro del campo comercial, en otras palabras, estos entes no presentan posibilidades de maximizar sus ingresos con la posibilidad de expansión, sosteniendo como base de este fenómeno el deficiente o casi nulo control interno aplicado dentro de sus actividades y procedimientos con el fin de tener información coherente minimizando los riesgos de error que pudieren frecuentar este tipo de actividades.

El comisariato Rosimarket de la Ing. Lorena Reinoso Morocho, mantiene una vida útil de 20 años desarrollando actividades comerciales dentro del cantón El Guabo, Provincia de El Oro; en ese lapso ha sabido mantener su rentabilidad adecuándose a los cambios en la inflación y la economía; nombrada contribuyente especial desde 25 de Abril del 2014 según Resolución 187.

Ofreciendo a su distinguida clientela una alta gama de productos de primera necesidad en las marcas más reconocidas en el país e internacionalmente.

En s larga trayectoria como proveedor para las mini tiendas del cantón El Guabo, se ha fomentado una relación directa con el cliente, derivando lazos comerciales y sociales.

Destacado por tiempo de existencia dentro del mercado comercial del Cantón El Guabo, siendo una organización dedicada a la venta de productos de primera necesidad, brindando a la ciudadanía Guabeña una alta gama de productos con las marcas nacionales e internacionales.

En el ámbito contable financiero y administrativo, demuestra cómo lo dicho en párrafos anteriores un control interno empírico o no definido, presenta falencias en varios de sus campos y sus procedimientos de registro, por ejemplo; inventarios, cuentas por cobrar, gestión de personal, ventas, compras, efectivo, entre otros.

La cartera por cobrar del Comisariato Rosimarket, en el año 2014 es muy balanceada, se ha recuperado una parte de los créditos que realizaron durante el periodo, sin embargo cuenta con una cartera por cobrar muy elevada, comparado con los niveles de ingresos que ha presentado en los estados financieros del año en cuestión.

De acuerdo a la investigación realizada mediante las técnicas de observación y entrevista con los directivos del Comisariato reluce la falta de control interno para realizar sus procesos de registros, sus políticas contables de aplicación no están sustentadas, bajo un manual aprobado por los directivos de la empresa,

El bajo nivel de aplicación del control interno le genera consecuencias que delimitan el cumplimiento de los objetivos propuestos por la entidad y que pretenden alcanzar el recurso humano que labora dentro de la misma.

Consecuencias que enmarcan el nivel de seguridad razonable de la información financiera presentada conjuntamente con su liquidez, eficiencias de los procesos aplicados, transparencia, solvencia, rentabilidad y posicionamiento en el mercado.

De los ejemplos dados en el párrafo anterior, el siguiente trabajo de titulación está enfocado en los problemas que presenta el rubro de la cartera por cobrar a clientes que mantienen deudas con la empresa, con el fin de proporcionar las directrices para regular el control interno de los registros contables, financieros y administrativos.

Tabla Nº 1 Tabla De Matriz De Requerimientos

MATRIZ DE REQUERIMIENTOS	
NECESIDADES	SOLUCIONES
Nivel de control del inventario referente a los saldos que refleja el Kardex	Herramienta para evaluar el Control del inventario físico y de los mayores contables
Implementación de Documentos internos que corroboren los movimientos de la empresa.	Diseño de Políticas Contables y generación de formatos internos para sustentar el proceso contable.
Implementación de medidas de control, seguimiento y categorización de los clientes.	Diseño de políticas de cobranza para mejorar la recuperación de cartera
Control y registro contable de activos fijos de la empresa	Diseño de políticas contables.
Cumplimiento a Proveedores	Manual para el proceso de cancelación de obligaciones contraídas con proveedores y terceras personas
Control de Kardex de clientes, para realizar un seguimiento de saldos	Implementación de control interno y kardex de clientes

JUSTIFICACIÓN (SELECCIÓN DE REQUERIMIENTO A INTERVENIR)

Dentro de los problemas presentados en el recuadro anterior se manifiestan los fenómenos con los cuales como empresa tiene que lidiar a diario, razones por la cuales

se presentan eventos que de forma indirecta afectan al desarrollo normal de las operaciones operacionales, administrativas y ventas de la misma.

Factores relevantes que exponen a la empresa a posibles errores en sus actividades y procesos de registros de información, la misma que no tiene soporte de veracidad al presentar la información reflejando errores intencionados por el escaso nivel de control y su eficiencia de aplicación de las normas y políticas ya establecidas para desarrollar los diferentes procesos y eventos suscitados.

Entonces, de acuerdo al análisis realizado sobre los fenómenos que refleja la empresa, el trabajo de titulación presentado se dirigirá a incrementar y establecer el control para el desarrollo oportuno y seguimiento de las obligaciones contraídas los clientes con la entidad, desde el instante de apertura de créditos hasta el cierre del mismo.

Procesos que van a ser estrictamente controlados y monitoreados con base al desarrollo de políticas y normas que rigen la aplicación del proceso que conlleva la cancelación y dada de baja de los créditos otorgados a clientes.

Cabe recalcar que los controles internos que son aplicados en las diferentes entidades no significan que no se vaya a presentar errores, de lo contrario son los encargados de reducir el margen de error de la información presentada.

De los problemas o necesidades propuestas en la matriz de requerimiento se ha llegado a la conclusión que el mejor requerimiento que se puede intervenir es el control interno contable de la cartera por cobrar, categorización de los clientes y el cumplimiento de las obligaciones.

En los párrafos anteriores se abrió un preámbulo del enfoque que va a tomar este proyecto, debido al bajo o casi nulo control, seguimiento y cobranza de los créditos otorgados a los clientes y su correcto registro de los movimientos contables y financieros que genera este rubro dentro de la situación financiera de la empresa y su veracidad en la presentación de los estados financieros al término del periodo contable.

Rosimarket al ser una empresa dedicada a la compra y venta de bienes de primera necesidad y perecibles, cuenta con una alta gama y variedad de productos y marcas disponibles para la venta, cuenta con un significativo porcentaje de sus clientes a crédito, lo cual genera dos eventos, el primero; en cuanto a **nivel de ventas a crédito**, las cuales representan un alto porcentaje de ganancias lo cual es beneficioso para la empresa porque le genera rentabilidad y estabilidad económica dentro del mercado. Y el segundo evento se dirige al **riesgo** que toma al realizar dichas ventas, riesgos que eventualmente de poder dar en el desarrollo de sus actividades, por ejemplo que los clientes traten de evadir sus obligaciones con la empresa. *Resalto que el ejemplo aplicado no trata de afectar a la integridad de ninguno de los clientes actuales de la entidad.*

Pero al realizar una observación rápida al manejo y trato de la información de los saldos, cancelación y días de crédito que se les otorga a los clientes, no tienen un control o normas que rigen el proceso específico y oportuno para llevar un mejor control de este rubro disminuyendo el margen de error que se puede cometer al manipular esta información.

La empresa cuenta con varios factores que pueden ocasionar errores al manipular esta información, uno de ellos es la falta de un archivo de respaldo que certifique que los

clientes que están en categoría de crédito están cumpliendo con sus obligaciones en los plazos establecidos para los pagos, u a su vez los directivos desean un informe que represente los rubros que la empresa tiene por cobrar y cuál es la rotación del mismo, con respecto a los índices financieros y la capacidad que tiene la empresa para ofrecer nuevos créditos o aumentar los mismos a clientes que están al día con sus obligaciones.

Con el desarrollo del proyecto se busca evaluar y presentar una propuesta que se dirija a resolver estos eventos que la empresa está presentando en este periodo.

A medida que este problema se plantea dentro del ejercicio económico cotidiano de la empresa dan paso a otros eventos que van ligados como una hilera de fenómenos, contemplado por un problema central, en este caso el bajo nivel de control interno aplicado a la cartera por cobrar de la empresa.

A lo largo del periodo se han realizado una revisión del manejo de la información de la cartera por cobrar en tiempo real, es decir los procesos que en la actualidad la organización utiliza para registrar una cancelación de un crédito otorgado por ingresos operacionales.

El comisariato Rosimarket presenta controles internos contables deficientes que no son capaces de detectar errores en los procesos de información de cartera y sus registros contables, sin embargo a pesar de los errores presentados son capaces de mantener una línea de procesos establecidos empíricamente para el desarrollo de las actividades acordes al giro del negocio, generando la captación de recursos económicos generadores del funcionamiento del mismo.

La cartera de clientes posee controles internos y procesos muy básicos, que no tiene la capacidad de detectar errores que tergiversen la veracidad de la información contable y su presentación en los estados financieros.

El debido control de las cuentas y recuperación de cartera en los plazos establecidos de crédito, son bajos, los abonos de cuentas según las condiciones del cliente se realizan a destiempo, presentando un alto riesgo de convertirse en incobrables afectando a los activos necesarios para la generación de las actividades de la empresa.

Evento que distorsiona y afecta a los diferentes estándares de la organización citados a continuación:

- Los ingresos por ventas reducirían sus niveles de generación de recursos financieros para la captación de nuevos clientes y por ende nuevas fuentes de ingresos contemplando el desarrollo equilibrado de las operaciones del negocio.

Las ventas consideradas como la razón de ser del ente y desarrollo de las actividades comerciales generadoras de utilidades, hecho que persigue todo inversionista al emprender una inversión en una entidad.

- El stock de inventario se vería afectado seriamente, considerando que la recuperación activa y eficaz de la cartera de clientes es el eje transversal como captación de recursos para refrescar el inventario existente de la entidad en cuestión, recordando el estrecho lazo que tiene este factor con los ingresos por ventas.

Recordando que la recuperación adecuada de cartera genera recursos económicos dispuestos para la generación de nuevos ingresos a través de nuevas inversiones como por ejemplo, la adquisición de inventario, generando el adecuado funcionamiento del proceso de ventas y la disponibilidad de los bienes y servicios que ofrece la entidad.

Lazos de estrecha relación que simbolizan en giro de las actividades y direccionan los procesos para los cuales fue creado la entidad y los beneficios que persiguen sus directivos, considerando y dando prioridad a los grupos de cuentas más importantes y necesarias para el desarrollo del negocio.

Un simple análisis lógico planteado de la siguiente manera:



Gráfico N° 13. Relación de la recuperación de cartera e inversiones

Estos son los posibles errores que son el eje del problema que sufre el Comisariato Rosimarket al no contar con un sistema interno contable definido y propuesto de acuerdo a las necesidades y operaciones de la organización, normado y direccionado según las leyes y normas que regulan el desarrollo de las actividades comerciales según los entes reguladores de estas actividades.

CAPITULO II

PROPUESTA INTEGRADORA

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

DISEÑO DE POLÍTICAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACIÓN DE CARTERA POR COBRAR

Antes de realizar el desenlace y contenido de la propuesta debemos tener en consideración que las cuentas por cobrar y la aplicación del control interno contable representa una información financiera confiable veraz y oportuna, como lo demuestra el siguiente gráfico.

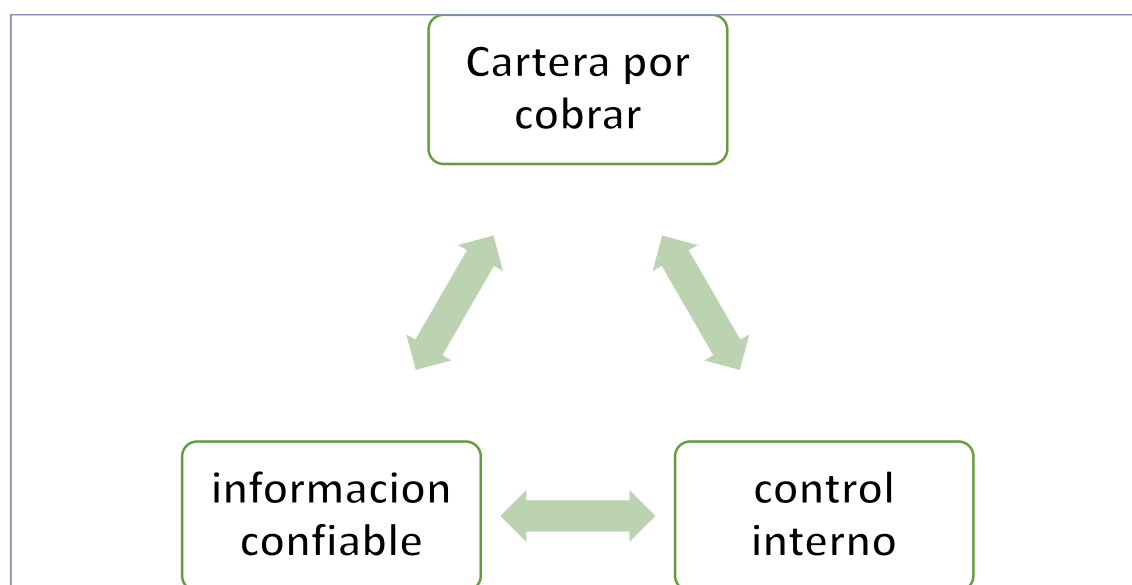


Gráfico N° 14. Relación del control contable y la razonabilidad de la cartera por cobrar.

Esta propuesta integradora permite la identificación de los clientes y su nivel de cumplimiento de las obligaciones que contrae con la organización al realizar actividades comerciales en la cuales interviene el efecto de crédito, generando una obligación contraída por el consumidor que declara y obliga haber contraído dicha deuda.

El plan de jerarquización de clientes se basa principalmente en estimular al cliente cancelar sus deudas proporcionado a la organización los recursos económicos para seguir generando las actividades comerciales y anteponer estabilidad y rentabilidad sobre organizaciones dedicadas a la misma actividad dentro del Cantón

A partir de la base de datos proporcionada por el Comisariato Rosimarket, se plantea una reestructuración y categorización de los clientes activos y gestionar la recuperación de las carteras incobrables para su posterior seguimiento y posible recuperación.

La base de datos de clientes debe ser confiable, catalogado como pilar fundamental para la aplicación de esta propuesta, garantizando el alto nivel de control interno contable de la cartera por cobrar y sus equivalentes, generando lazos de interacción

con los clientes, consolidando su posición como generadores de ingresos ante las actividades de la organización.

Dentro de la propuesta es válido aclarar, que si se categorizan a los clientes por secciones definidas por su puntualidad en la cancelación de sus obligaciones, esto no significa que los catalogados en las categorías de riesgo toman el papel de menos importantes, al contrario, pretendemos enfocarnos en los clientes que tienen riesgos en cumplir sus obligaciones según los plazos pactados con los mismos. Aplicando procesos de recuperación de cartera dudosa o incobrable.

La definición de las características o categorías, indicadores y variables que debemos tomar en cuenta para la categorización de los clientes es una fase primordial dentro de la aplicación del proyecto, analizándolas y profundizando en el impacto que tomaran con referencia a la gestión económica del comisariato Rosimarket, a continuación presentamos el test interno que va a ser aplicado según los la información generada por el comisariato de su cartera por cobrar y movilidad de los clientes.

El escritor Lawrence J. Gitman, en su obra “Fundamentos de Administración Financiera”; describe las condiciones y características que debe mantener un cliente para la apertura del crédito dentro de la organización:

OBJETIVOS

General

Establecer la aplicación del control interno contable a la cartera por cobrar del Comisariato Rosimarket, estableciendo el nivel de recuperación de cartera que aplica la empresa y las políticas contables que sustenten los procesos de registro de información y su nivel de razonabilidad de los estados financieros.

Específicos

- Categorizar la cartera por cobrar del comisariato Rosimarket, promoviendo el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los clientes y o consumidores.
- Aplicar procesos de cobranza y recuperación de cartera, monitoreando a los clientes categorizados en alto riesgo.
- Establecer un control interno contable oportuno para la recuperación de la cartera por cobrar y reducir el nivel de cuentas incobrables.
- Generar procesos de cumplimiento de los procesos y políticas contables aplicadas para elevar el nivel de razonabilidad de los rubros representados en estos activos.

COMPONENTES ESTRUCTURALES

Políticas de cobro

Las cinco “c” para el otorgamiento de un crédito a clientes

1. **Reputación (del inglés Character):** Se referencia el cumplimiento de las obligaciones del nuevo cliente, si ha tenido problemas de morosidad o de la misma índole que ocasione un riesgo de no poder cumplir con la cobertura en los plazos establecidos, el historial de deudas y cancelaciones contraídas por aspirante a la apertura de un crédito.

2. **Capacidad:** Consiste en analizar la capacidad del solicitante para cubrir la cancelación de los créditos en los plazos establecidos por la entidad, y su liquidez para cubrirlos, característica muy importante al fijar los montos de créditos y gestionar los cobros acorde a sus necesidades y capacidad de pago y endeudamiento.
3. **Capital:** Liquidez financiera del cliente para cubrir el crédito generado y su disponibilidad de generar recursos económicos y estabilidad económica, que será reflejada en la cancelación de sus haberes con la organización, dependiendo de las características y el análisis se podrá dar paso a la aceptación del crédito.
4. **Garantía Colateral (del inglés Collateral):** Según las actividades y giro del negocio, la garantía se origina del prestigio y la frecuencia con la cual el cliente ha generado ingresos dentro de la organización y su fidelidad como consumidor y sobretodo mantener algún tipo de relación con los directivos y personal de cobranzas que dan fe de la conducta del cliente para solventar sus obligaciones a cabalidad sin contravención alguna.

Considerando además que los clientes certifican haber contraído una obligación en calidad de deudor con los comprobantes establecidos como sustentos generados por la organización como medida de precaución y riesgos posteriores.

5. **Condiciones:** Trata del ambiente en el cual el cliente debe generar los recursos para cubrir los créditos asignados, sin embargo debemos realizar un seguimiento de las condiciones que el cliente se desenvuelve para la captación de liquidez y cumplir con los plazos establecidos por los analistas y directivos de la organización.

Base de datos

Nuestra propuesta comienza con la generación de una base de datos de los clientes activos del Comisariato Rosimarket, con el fin de poder estudiarlos para poder proceder con la jerarquización según las categorías establecidas más adelante, para poder realizar un análisis más profundo y un seguimiento al desarrollo y cumplimiento de la deuda.

Para este proceso debemos hacer contacto con el encargado de registro de la información basada en la cartera por cobrar e incobrables, tomando en cuenta que se debe realizar un proceso de recolección de información minucioso que date la realidad de los procesos de recaudación de créditos y el comportamiento de los clientes contra sus obligaciones.

Formar un kardex de cliente para poder visualizar y poder aplicar el control interno con eficacia, eficiencia, detectando errores que pueden obstaculizar el debido funcionamiento de los procesos de registro y control de los movimientos de los clientes y sus saldos en la cartera.

El objetivo directo de este plan es depurar la cartera y dar categorías a los clientes según sus condiciones de pago y otros factores adherentes para su mejor clasificación.

Este punto es el más complejo y motor de la propuesta, es la plataforma del proyecto, sobre esta se aplicaran los siguientes procesos de recuperación, depuración control y monitoreo de los movimientos individuales del cliente.

Categorización de los clientes de acuerdo a su cumplimiento.

La segunda etapa del proyecto se basa en la definición de las categorías en las que se va a dividir la información de los clientes según la variable indicada en la propuesta, de este modo se podrá catalogar a los clientes que cumplen sus obligaciones y quienes forman parte las cuentas dudosas o catalogadas como en riesgo de no ser recuperables.

La categorización está dirigida esencialmente en poder aplicar el debido control contable a los clientes que están clasificados dentro de la categoría de riesgo, para poder aplicar procesos de recuperación de cartera más estrictos reduciendo el nivel de incobrabilidad de la cartera y generando positivamente recursos económicos para posteriores inversiones.

La aplicación eficiente de esta fase permite a los encargados de la recuperación y depuración de cartera tener información amplia y detallada de los clientes y sus movimientos contables de su relación comercial con la organización.

Tabla Nª 2. Definición de las categorías

Categorización de los clientes según la variable de cumplimiento	
CATEGORÍAS	NATURALEZA
A	Cliente Excelente
B	Cliente Aceptable
C	Cliente en Riesgo

Cabe recalcar que la clasificación de la tabla anterior no pretende agredir física o psicológicamente al cliente, los preceptos utilizados son aplicados netamente para el desarrollo de la propuesta sin perjuicio ni daños a terceros.

La clasificación de la categoría “**A**”, se genera de la aplicación del test interno que se realiza para contemplar las características de los clientes dentro de la relación comercial que mantienen con la entidad, dentro de esta categoría se clasifican a los clientes que han cumplido a cabalidad con las obligaciones generadas con la empresa, haber cumplido con sus pagos dentro de las fechas establecidas y el nivel de ventas generadas con el mismo.

La clasificación del mismo dará a conocer la capacidad de generar recursos financieros capaces de cubrir con las expectativas y obligaciones económicas que mantienen las partes.

Dentro de la categoría “**B**”, se registraran los clientes que por motivos ajenos a la empresa no han podido cubrir sus obligaciones en los plazos y términos convenidos en la negociación del crédito.

Con estos eventos el cliente que haya sufrido un atraso en la cancelación de sus haberes se ve sometido a incluirse dentro de esta categoría.

La categoría “C”, es la última categoría y por ende la más baja, dentro de esta clase se registrarán los clientes que hayan tenido problemas de cumplimiento de sus obligaciones por un lapso mayor a 60 días después de que haya vencido su plazo de pago.

Esta categoría catalogada dentro de la organización como riesgo para la empresa y su eficiente desempeño en la rotación y generación de recursos para la adquisición de nuevos inventarios, inversiones entre otras.

Clasificación

Determinadas las categorías y los clientes que van a ser categorizados se generan preguntas claves y con el historial individual de cada cliente se planteara mejor el panorama de los plazos de crédito y quienes han cumplido con las obligaciones de acuerdo a los pactos realizados en el crédito.

Dentro de esta fase ya planteamos la categorización y la base de clientes ya clasificados según su forma de pago.

Test para la categorización de clientes según su forma o su cumplimiento de sus obligaciones, según estos parámetros aplicar y clasificar a cada uno de los clientes que conforman la cartera por cobrar del comisariato Rosimarket.

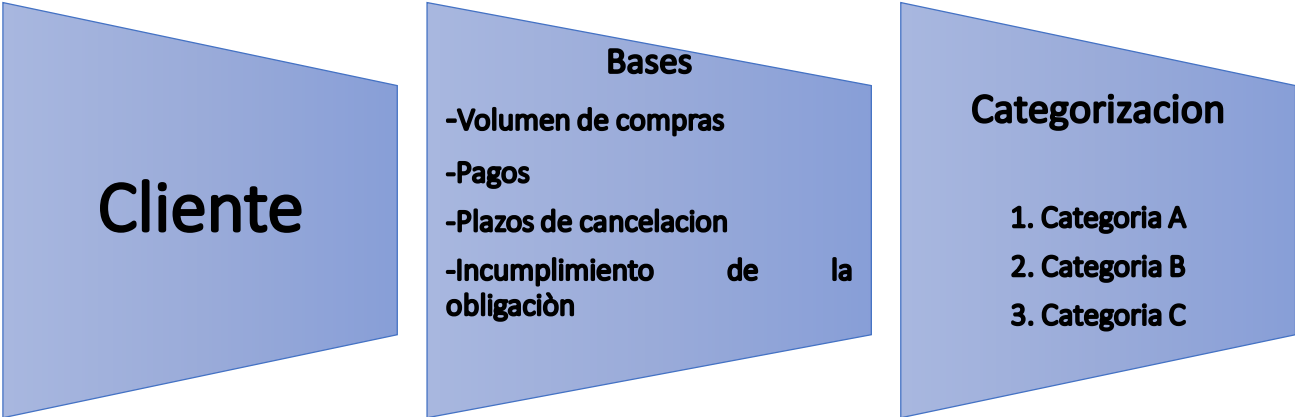


Gráfico Nº 15. Cliente, clasificación y categorización

El proceso de aplicación del test a la base de datos de clientes es determinada por una serie de incógnitas generadas según el planteamiento del problema a superar, en este caso la categorización de los clientes, promulga el buen desempeño del seguimiento y monitoreo necesario para cubrir las exigencias del control interno contable de la cartera por cobrar y plantear nuevos procesos que se vinculen y acoplen a la propuesta, brindado a la dirección de la organización la información necesaria para el análisis de los recursos disponibles en la cartera y su recuperación en el menor plazo posible.

De esta forma se podrá identificar las categorías y su representación en el rendimiento de la organización, y a su vez gestionar los procesos necesarios para que los clientes pertenecientes a categorías alto riesgo, poder aplicar técnicas para la recuperación de esa parte de cartera, propiciando al cliente facilidades de pago y así poder categorizarlo entre las cualidades de mayor jerarquía dentro del bando de información

de la organización según su cumplimiento con las obligaciones contraídas por los clientes formado parte de la cartera por cobrar de la empresa en cuestión.

FASES DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla N°3. Cronograma de implementación

ACTIVIDADES	S	S	S	S	S	S	S	S	S
	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	M	M	M	M	M	M	M	M	M
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
SOCIALIZACION DE LA PROPUESTA A LA DIRECTIVA	X								
ORGANIZACIÓN DEL PROCESO DE ESTRUCTURA DE APLICACIÓN	X	X							
SEMINARIOS AL PERSONAL ENCARGADO DE LA CARTERA			X						
APLICACIÓN DE LAS POLITICAS ESTABLECIDAS				X	X				
EJECUCION DE PRUEBA Y MONITOREO						X			
ANALISIS DE ERRORES O FALENCIAS							X	X	
REVISION Y VISTO BUENO									X

Fase N°1. Socialización de la Propuesta

La implementación de la propuesta consta de varias fases hasta llegar a su implementación y puesta en marcha, principalmente consta de la socialización de del proyecto ante la directiva de la empresa, con el fin de precautelar los derechos y bienestar de la misma, todo este evento será realizado durante la primera semana según el cronograma del proyecto.

Dentro de este acercamiento se priorizara los puntos más importantes del proyecto y que conlleven a la aceptación y luz verde para aplicarla dentro de la entidad, con la finalidad de precautelar el funcionamiento eficaz de los componentes del control interno

aplicando las políticas propuestas para la recuperación de cartera eficiente y la depuración de los incobrables mediante las técnicas de recaudación.

Es la instancia de relación entre la organización y la propuesta de aplicar las políticas para mejorar la recuperación de cartera generando los recursos y las expectativas que tiene la directiva con la implementación de la propuesta, y que recursos se necesitara para aplicarlas

Fase Nº 2. Organización y estructura del proceso

Después de la confirmación y aceptación de los directivos del Comisariato Rosimarket se realiza el plan de implementación del contenido o la esencia de la propuesta para la adaptación de esta al proceso y giro del negocio, comprende la organización y estructura de aplicación ya dentro del comisariato Rosimarket, designación del personal encargado de realizar la cobranza y el personal encargado de dar el seguimiento oportuno de las cartera por cobrar y su impacto dentro del capital de trabajo y generación de recursos económicos necesarios para su posterior inversión (compras de inventario), esta fase se encarga de acoplar las políticas y los procesos dentro de las actividades de la empresa.

Las semanas dos y tres serán las indicadas para proporcionar pautas para la regular el esquema de presentación e implementación dentro de la empresa, tomando en cuenta sus debilidades, fortalezas y su flexibilidad para acoplarse a la propuesta, sin perjudicar los demás procesos que implican la recuperación de cartera.

Fase Nº 3. Capacitación al personal

Dentro de este punto se dictara seminarios al personal encargado del registro de la información financiera de la cartera por cobrar, en la cual se desarrollara la temática que deben acoplar el recurso humano para la aplicación y procedimiento de control de las nuevas políticas y controles internos dirigidos a la cartera por cobrar y sus componentes, definiendo los controles internos para elevar el nivel de seguridad razonable de los rubros presentados, y a su vez preparar la información necesaria para poder gestionar la base de datos de los clientes categorizados según la variable y aplicación de las políticas contables de recuperación de cartera e incobrables.

De acuerdo al desarrollo de la propuesta se genera un nuevo campo unificado de aplicación, la persona encargada específicamente a las cuentas por cobrar y todas sus funciones y seguimiento para el desarrollo de procesos de recuperación de cartera y así poder contar con un eficiente control interno y la liquidez que la empresa está anhelando conseguir con la propuesta implementada

Fase Nº4. Ejecución y Monitoreo

Contemplando el desarrollo de la propuesta dentro del Comisariato Rosimarket, pasamos a la fase de monitoreo, es la parte de mayor importancia dentro de la propuesta.

El monitoreo de los procesos implantados con el fin del mejoramiento del control interno y maximizar el nivel de eficiencia de la recuperación de cartera por cobrar, debe estar en constante supervisión, y definiendo los errores que puedan provocar hasta el acoplo de las políticas y procesos implementados por la propuesta.

Esta es la fase que da la antesala al visto bueno de la aplicación de la propuesta, por tal motivo es de suma importancia controlar y verificar los posibles riesgos que puedan suscitarse, para generar soluciones que enmarquen la flexibilidad del control interno y la suficiencia que posee para solucionar las falencias, errores o correcciones que puedan presentarse en el marco de implementación y de análisis.

La semana seis, la más compleja para la aplicación de la propuesta, porque se efectuara controles de efectividad en el desarrollo de las políticas y procesos implementados para la eficiencia y eficacia del control interno para recuperar la cartera actual de la empresa, y así coadyuvar al desarrollo de los objetivos propuestos por el ente.

Fase Nº5. Análisis

Dentro de esta prueba se aplicaran análisis de factibilidad de la ejecución e impacto dentro del activo circulante y su capacidad para aplicar los procesos de recuperación de cartera y así poder generar los recursos necesarios para gestionar las actividades acordes al giro del negocio.

Se analizará los errores y falencias que presenta la implementación del proyecto y el nivel de aplicabilidad dentro de la empresa y su correcto funcionamiento, para la posterior presentación de resultados ante la directiva de la empresa para su afirmación e implementación final, todos estos análisis se desarrollaran dentro de las semanas ocho y nueve, tiempo considerado para analizar los riesgos que presenta la propuesta aplicada dentro del ente.

Fase Nº6. Revisión y Visto Bueno

La semana nueve, como la encargada de presentar los resultados esperados y las correcciones a los directivos de la organización para su revisión de los beneficios de aplicación de esta propuesta.

Los directivos plantearan sus expectativas y compararan con los resultados presentados por la aplicación de la propuesta como una solución al bajo nivel de recuperación de cartera que la empresa presentaba, generando amplias aplicaciones de los procesos controlando en segundo plano, otros rubros como son; el inventario, compras, ventas, efectivo y equivalente al efectivo entre otros, en conclusión la propuesta abarca un mejoramiento en los ámbitos que las cuentas por cobrar afectan de forma positiva.

RECURSOS LOGÍSTICOS

Los recursos que se emplean para aplicar la propuesta, son limitados, considerando que El Comisariato Rosimarket cuenta con el personal apto para realizar los procesos que se originan con la aplicación del proyecto, sin embargo se estima la utilización de estos implementos que facilitaran el desarrollo contractual de las actividades que serán planteadas.

Tabla N°4. Recursos de la propuesta

RECURSOS DE APLICACIÓN DE PROPUESTA			
RECURSOS	DESCRIPCION	INVERSIÓN	
MATERIALES	Computadora	500.00	550.00
	Útiles oficina	50.00	
HUMANOS	Auditor	1,000.00	1,000.00
ECONÓMICOS	Viáticos	150.00	450.00
	Gastos varios	300,00	
TOTAL DE INVERSION			2,000.00

Recursos materiales

La realización de este proyecto se enmarca en la necesidad recursos indispensables para su correcto desempeño y uso, para la aplicación y generación de las políticas de cobranza y recuperación de la cartera por cobrar, se solicita materiales disponibles para el uso del personal encargado de cobranzas.

Recursos Humanos

Dentro de los recursos humanos que se solicitan para el desarrollo de la propuesta se plantea la disposición de una persona encargada de monitorear exclusivamente

Recursos Económicos

Dentro de los recursos económicos se contempla el gastos varios que puede ocasionar la parte de implementación de la propuesta y a su vez gastos de combustible que serán destinados para el abastecimiento de combustible para el encargado de realizar las recuperación de la cartera y aplicación de los procesos de monitoreo de los clientes y sus condiciones de pago.

CAPITULO III

VALORACIÓN DE LA FACTIBILIDAD

Análisis De La Dimensión Técnica De Implementación De La Propuesta

La propuesta que va a ser aplicada dentro del Comisariato Rosimarket estará monitoreada estratégicamente para cumplir con las expectativas de enfoque y dimensión, aplicadas a la recuperación de cartera y generación de liquidez y por ende de solvencia para la empresa. Analizada bajo normas de desarrollo investigativo, evidenciando problemas en el registro de actividades acordes al giro del negocio. Enfoque presentado en la obra (Broncano, 2005), como parte del desarrollo del ser humano su comportamiento dentro de un ambiente de sobrevivencia.

Se orienta especialmente al carácter del ser humano ante los deseos que sustenta pero que no casi siempre se cumplen, varios factores delimitan estos eventos.

La conciencia de poder interpretar las consecuencias de un acto malintencionado, delimita al principio de precaución del ser humano ante eventos que no son aceptados por ellos, bajo condiciones que evidencian el desenlace de grupos de personas que expulsan de su clan, según la condición social y económica de la otra persona. Los procesos tecnológicos como herramienta para la subsistencia del ser humano y su coeficiente de supervivencia.

Análisis De La dimensión Económica De Implementación De La Propuesta

Según la obra(WINCHESTER, 2008) trata de la dimensión económica y su impacto en la sociedad, sus causas de desigualdad y sus efectos en las sociedades precarias que no cuentan con posibilidades de estabilidad económica ni social.

Las distintas causa como por ejemplo, la falta de recursos, desempleo, marginación, de la población vulnerable y sin entidades o autoridades que velen por sus bienestar y progreso, incluyéndolos como capital de trabajo y recursos para el desarrollo de proyectos del buen vivir, contemplando su estilo de vida y su adaptación ante los problemas sociales

De igual forma la propuesta de recuperación de cartera beneficia a las dos partes involucradas a empresa porque se recuperara recursos y liquidez para generar beneficios futuros con la inversión, y a su vez el cliente cumple con sus obligaciones fomentando la confianza depositada en él.

Generando plazas de trabajo, promoviendo el desarrollo sustentable de la sociedad en general.

Análisis De La Dimensión Social De Implementación De La Propuesta

Según (Vallejo Valencia, Osorio García, Ramírez de la O, & Bernal Gabino , 2013) en su obra Análisis social sobre los habitantes de la comunidad de la Peñuela, parque

Nacional Nevado de Toluca, México. Valores y comportamiento entorno al turismo, Estudios y Perspectivas en Turismo, relata sobre el análisis de dimensión social de la propuesta.

La relación socio económica que viven los habitantes de la comunidad de Peñuela se ven afectados por varias causas, entre ellas tenemos la falta de trabajo o fuentes de ingreso que proporcionen mejores condiciones de vida a cada familia.

Sin embargo tratan de sobrellevar las condiciones de vida y persisten en el desarrollo de la comunidad, todos estos eventos se derivan de la falta de cooperación por las autoridades seccionales, las mismas deben y tienen la obligación de apoyar a la integración de la comunidad con proyectos que beneficien su integridad y coadyuvar al desarrollo del país.

Entonces recalamos que el mejoramiento de un sector productivo cubre el desarrollo funcional de otro.

El comisariato Rosimarket es el centro de abarrotes más visitado por su alta gama de productos en las marcas más reconocidas en el país y fuera de él, con la aplicación de la propuesta de recuperación de cartera se beneficia el cliente y los posibles integrantes de la empresa.

Los clientes contarán con la disponibilidad de productos a su elección, En cuanto a los clientes que forman parte de la cartera por cobrar estarán satisfechos por el comportamiento y recaudación. De igual manera la empresa contará con un control y monitoreo de los procesos y control interno contable sobre la cartera por cobrar, generando ingresos necesarios y recursos para generar inversiones refrescando su stock, como ejemplo principal de la propuesta, a más de desarrollo equitativo y fuentes de empleo coadyuvando al desarrollo integro de la población.

Análisis De La Dimensión Ambiental De Implementación De Propuesta

La dimensión ambiental en las preferencias de consumo del turista. Caso Cancún; 2014 como análisis de las preferencias de los turistas en un lugar tranquilo pero divertido, sin embargo el alto nivel de sobrepoblación que afecta al mundo entero está afectando el clima y por ende el nivel de concurrencia se reduce afectando a todo el campo comercial que en él se desarrolla, incluso a nivel general el desarrollo socio-económico del país.

La inflación, los cambios climáticos, la pobreza y condiciones de vida de la población mundial son las razones por la cual el desarrollo económico decae, problema que tiene a muchos gobiernos en zozobra sin encontrar soluciones para sobrevivir esta crisis.

Sin embargo las condiciones de análisis de la dimensión ambiental no aplican con el contenido de la investigación presentada.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

El control interno contable es la herramienta utilizada para resguardar, monitorear, supervisar y aplicar procesos para que la organización cumpla con los objetivos propuestos. Empleando los componentes del control interno a los diferentes procesos que realizan dependiendo del giro del negocio.

Las cuentas por cobrar, parte principal del activo circulante y generador de liquidez y recursos necesarios para realizar posteriores inversiones, se debe aplicar un control

interno contable riguroso como parte fundamental de la veracidad y confiabilidad de la información a revelar.

Recomendación

El Comisariato Rosimarket debe tener un control interno eficaz, de acuerdo a sus funciones y actividades que forja el giro del negocio. Como recomendación pediría que los directivos realicen un análisis de la importancia de aplicar un control interno dentro del establecimiento, para elevar nivel de seguridad razonable cuando presenten los estados financieros y puedan presentarse a los inversionistas y directiva de la organización.

Bibliografía

- Albanese, D. E. (2012). Análisis Y Evaluación De Riesgos: Aplicación De Una Matriz De Riesgo En El Marco De Un Plan De Prevención Contra El Lavado De Activos. *Revista Base (Administração e Contabilidade) da UNISINOS*, 206-215.
- Alfonso Martínez, Y., Blanco Alfonso, B., & Loy Marichal, L. (2012). Auditoría con Informática a Sistemas Contables. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*.
- Broncano, F. (2005). La agencia técnica. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 95-107.
- 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. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*.
- Castromán Diz, J. L., & Porto Serantes, N. (2005). RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CONTROL INTERNO. *Revista Universo Contábil*, vol. 1, núm. 2, 86-101.
- Chumpitaz, D. O., & Rentería, Y. G. (2013). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo. Institucional*, 11-20.
- Dr. Hernández Sampieri, R., Dr. Fernández Collado, C., & Dra. Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación*.
- Durand Baquerizo, E. (2004). El diseño de un modelo integrado de información sobre control interno. *Universia Business Review*.
- Escalante, P., & Hulet, N. (2010). Importancia de la auditoría de estados financieros para las Pyme's: Una revisión documental. *Actualidad Contable Faces*, 19-28.
- Lara, O., & Nerelix Marín, S. (2010 de Noviembre de 2010). Lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar. Venezuela.
- López Estrada, E. R., & Deslauri, J.-P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Fontana y Frey*,.
- Marquez Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista*, 115-136.

- Martín Granados, V. M., & Mancilla Rendón, M. E. (2010). Control en la administración para una información financiera confiable. *Contabilidad y Negocios*, vol. 5, núm. 9, 68-75.
- Mazariegos Sánchez , A., Águila González, J., & Castillo , R. (2013). EL CONTROL INTERNO DE UNA ORGANIZACION PRODUCTORA DE CAFE CERTIFICADO, EN CHIAPAS, MEXICO.
- Mejía Quijano , R. C. (2005).Autoevaluación del Sistema de Control Interno. *Administración*, 82-95.
- Miaja Fold, M. (2010). Las tendencias actuales en los sistemas de control interno de las organizaciones. Implicaciones para las Administraciones Públicas. *DA. Revista Documentación Administrativa*, 207-238.
- Niif Para Pymes. (9 de Julio de 2009). Norma Internacional de Información Financiera para las Pequeñas y Medianas Entidades.
- NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORIA 315. (2009). IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE INCORRECCIÓN MATERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y DE SU ENTORNO.
- Norma Internacional de Contabilidad 39. (1 de Enero de 2012). Instrumentos Financieros: Reconocimiento. Ecuador.
- Pineda Tapia, M., & Díaz Viquez, A. (2014). Un Sistema Alternativo De Intercambio Comercial: El Comercio Justo. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 1001-1110.
- Plasencia, A. C. (2010). El Sistema de Control Interno: Garantía del logro de los objetivos. Santiago De Cuba, Cuba.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 39-49.
- Romero, F. (2008). Control Interno De Los Fideicomisos Gubernamentales. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*.
- Scarambino, J. C., Valera , E., & Venini, A. A. (2013). NORMAS DE AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO. EVOLUCIÓN EN ARGENTINA DE LA NORMATIVA DICTADA A TRAVÉS DE DIVERSOS ORGANISMOS DE REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN ESTATAL Segunda parte.
- Vallejo Valencia, B., Osorio García, M., Ramírez de la O, I., & Bernal Gabino , N. (2013). ANÁLISIS SOCIAL SOBRE LOS HABITANTES DE LA COMUNIDAD DE LA PEÑUELA. *Centro de Investigaciones y Estudios*, 425-449.
- Vargas Jiménez, I. (2012). LA ENTREVISTA EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: NUEVAS TENDENCIAS Y RETOS. Vilorio, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 87-92.
- WINCHESTER, L. (2008). La dimensión económica de la pobreza y precariedad urbana en las ciudades latinoamericanas. *EURE*, 27-47.

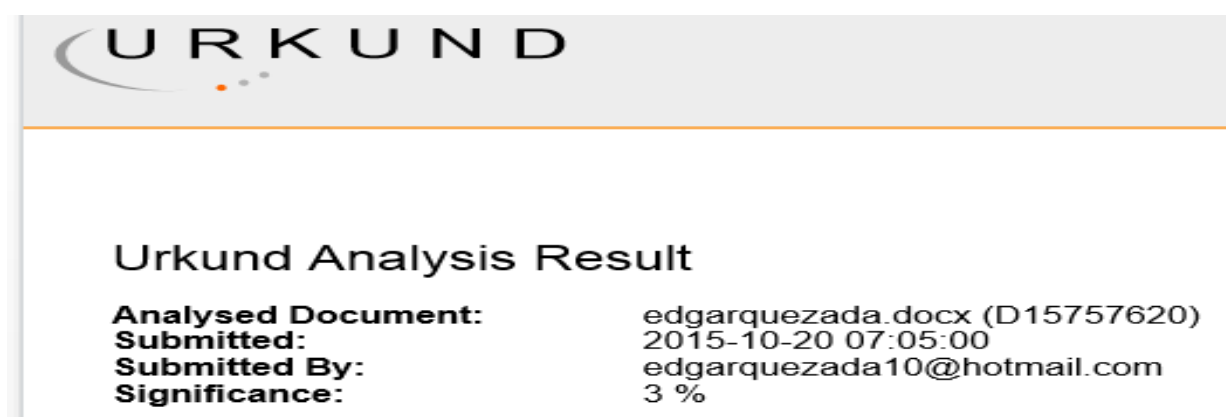
Anexos

**Ing.
Fanny Yadira Lasso merchán
COORDINADORA DE LA UMMOG DE LA UACE**

Presente.

De mi consideración:

Para fines consiguientes presento el resultado del análisis del sistema URKUND del trabajo de titulación presentado por el Sr Edgar Patricio Quezada Zaruma, al que presenta un porcentaje de coincidencia del 3%



Urkund Analysis Result	
Analysed Document:	edgarquezada.docx (D15757620)
Submitted:	2015-10-20 07:05:00
Submitted By:	edgarquezada10@hotmail.com
Significance:	3 %

Agradeciendo su gentileza expreso mis sentimientos de consideración y estima

Atentamente,

ING RAQUEL JARAMILLO SIMBAÑA

DOCENTE DE LA UACE-UTMACH