



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN
CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA - CPA**

**TÍTULO
EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR
COBRAR CLIENTES DE EMPRESAS COMERCIALES**

Autora: Bravo Cadena Maricela Cristina

Tutor: Ing. Guerrero Rivera Wilberto Absalón

MILAGRO, DICIEMBRE 2016

ECUADOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de su propia autoría, no contiene plagios, escrito por sus

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación cuyo tema es "**Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar Clientes de empresas comerciales**", presentado por la estudiante, Bravo Cadena Maricela Cristina, para optar al título de Ingeniera en Contaduría Pública y Auditoría

Milagro, a los 06 días del mes de Diciembre del 2016

Milagro, a los 06 días del mes de Diciembre del 2016



Tutor: Ing. Guerrero Rivera Wilberto Absalón

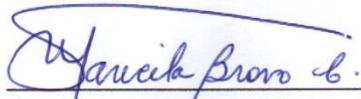
Cédula: 060327994

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DEDICATORIA

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 06 días del mes de Diciembre del 2016



Nombre: Bravo Cadena Maricela Cristina

Cédula: 0921867230

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a Dios por concederme otra oportunidad de culminar una etapa de mi vida, a mi madre, a mi padre que desde el cielo me protege cada día, a mi hijo, hermanos, sobrinas y demás personas que de una u otra forma han contribuido para que logre mi meta.

BRAVO CADENA MARICELA CRISTINA

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud a la Universidad Estatal de Milagro, a los docentes que compartieron conmigo sus conocimientos y experiencias; a mis compañeros con quienes compartí las aulas Universitarias y fueron testigo de mi dedicación y esfuerzo.

Al Ing. Favio Valderrama Barragán, docente de la UNEMI, por su guía en la realización del presente trabajo, a mi tutor, Ing. Absalón Guerrero por asesorar en éste proceso de titulación y a las personas encuestadas cuya experiencia laboral aportaron para que este Caso Practico concluya con éxitos.

BRAVO CADENA MARICELA CRISTINA

Contenido

ASIGNACIÓN DEL TÍTULO 10
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN 11
DECLARACIÓN 12
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR 13
AGRADECIMIENTO 14
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR 15

Ingeniero.

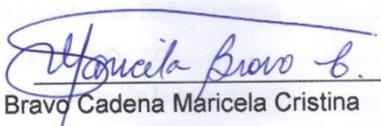
Fabrizio Guevara Viejo, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **“Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar Clientes de empresas comerciales”** y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 06 de Diciembre del 2016


Nombre: Bravo Cadena Maricela Cristina

Cédula: 0921867230

Contenido

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.1.1 Delimitación.....	3
1.2 Objetivos.....	3
CAPÍTULO II.....	4
MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO.....	4
2.1.2 Definiciones del Control Interno.....	5
2.1.3 Controles Administrativos y Contables.....	6
2.1.4 Riesgos En El Control Interno.....	7
2.1.5 Control Interno COSO II.....	7
2.1.6 Estructura del COSO III.....	7
2.1.7 Cuentas por Cobrar.....	9
2.1.9 Oportunidades de registro de las cuentas por cobrar.....	10
2.1.10 Control interno de las cuentas por cobrar.....	10
2.1.11 Antecedentes Referenciales.....	11
2.2 MARCO METODOLÓGICO.....	13
2.2.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	13
2.3 Población y Muestra.....	14
2.3.1 Población.....	14
2.3.2 Muestra.....	14
2.4 Métodos y Técnicas.....	14

2.5 Resultados	15
2.5.1 Resultados de las Encuestas	17
CAPITULO III	25
LA PROPUESTA	25
3.1 Descripción de la Propuesta.....	25
3.1.1 Desarrollo de la Propuesta.....	25
3.2 Conclusiones	31
Bibliografía Citada	33
APÈNDICE.....	35
Apéndice 1 Modelo de Encuesta.....	35
Apéndice 2 Análisis de plagio	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Actividades de Control.....	28
Figura 2 Supervisión y Monitoreo.....	30

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1 ¿En la empresa existe un Manual de Créditos y Cobranzas?.....	17
GRAFICO 2¿Si su respuesta fue afirmativa, indique cuando fue su última actualización?.....	17
GRAFICO 3¿La Empresa cuenta con un departamento de Créditos y Cobranz.....	18
GRAFICO 4¿Considera usted que el departamento de Créditos y Cobranzas deben estar fusionado.....	18
GRAFICO 5¿Cada que tiempo se realiza auditorias en el departamento de crédito y cobranza.....	19
GRAFICO 6 Hay Segregación de funciones entre el personal de Créditos, de Cobranza y de Ventas?	19
GRAFICO 7¿Cada que tiempo el personal de Créditos y Cobranzas es rotado?.....	20
GRAFICO 8¿Qué factores internos considera usted que inciden en la baja recuperación de cartera en la organización?	20
GRAFICO 9¿Conoce usted que haya existido malversación en el manejo de las cuentas por cobrar dentro de la organización?	21
GRAFICO 10 ¿El personal de Ventas está autorizado a realizar Cobros?	21
GRAFICO 11¿Los valores que cobra el personal de Cobranza es recibido en la empresa de manera oportuna e integra?	22

GRAFICO 12 ¿Los valores que cobra el personal de Cobranza cada que tiempo se deposita?	22
GRAFICO 13 ¿El cliente recibe notificaciones del valor a pagar antes de la fecha de pago?	23
GRAFICO 14 ¿Considera usted que la malversación en dicha cuenta se debe al poco control interno al departamento de créditos y cobranza.....	23
GRAFICO 15 ¿Considera usted que la poca gestión en el departamento de cobranzas afectaría la rentabilidad del negocio a corto plazo?	24

RESUMEN

Título: “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar Clientes de empresas comerciales”

Resumen: El control interno es un sistema de suma importancia para las empresas que les permite salvaguardar sus activos, pero no implica que asegure esto si no se hace un monitoreo minucioso del mismo.

El objetivo de éste estudio de caso fue evaluar el control interno a las cuentas por cobrar clientes en las empresas comerciales y su incidencia en la baja recuperación de cartera. La metodología utilizada fue la investigación documental y de campo con la encuesta realizada a tres empresas del cantón Milagro; ARTEFACTA, COMANDATO Y MARCIMEX permitió conocer un poco las actividades dentro del departamento de créditos y cobranzas, una vez realizadas las encuestas y entrevistas se evidenció, que a pesar de contar con manuales y políticas para dicho departamento, estas por si solas no ayudan a disminuir los riesgos e irregularidades que se pueden cometer en la cuenta por cobrar, debido a que el personal no es monitoreado efectivamente, se determinó un factor interno que influye en la baja recuperación de cartera es al otorgar mal los créditos, el Control Interno debe ser supervisado constantemente por los Directivos de la organización, para minimizar las debilidades que puede tener el sistema y a su vez realizar los correctivos necesarios.

Palabras clave: Créditos, Irregularidades, Evaluar, Control.

ABSTRACT

Title: "Evaluation of internal control over accounts receivable Clients of commercial companies"

Summary: Internal control is a system of paramount importance for companies that allows them to safeguard their assets, but does not imply that this is ensured if they are not carefully monitored.

The objective of this case study was to evaluate the internal control of accounts receivable from commercial companies and their impact on the low recovery of the portfolio. The methodology used was the documentary and field research with the survey of three companies in the canton Milagro; ARTEFACTA, COMANDATO and MARCIMEX allowed to know a little about the activities within the department of credits and collections, once the surveys and interviews were made, that despite having manuals and policies for said department, these alone do not help to diminish The risks and irregularities that can be committed in the account receivable, due to the fact that the staff is not monitored effectively, an internal factor was determined that influences the low recovery of the portfolio is when granting the credits badly, Internal Control must be supervised Constantly by the managers of the organization, to minimize the weaknesses that can have the system and in turn make the necessary corrective.

Key words: Credits, Irregularities, Evaluate, Control.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo busca evaluar las falencias en el Control Interno de las Cuentas por Cobrar Clientes por su baja recuperación de cartera. Las cuentas por cobrar es uno de los principales rubros que el auditor debe analizar rigurosamente al realizar el examen, debido al riesgo que tiene ésta cuenta, ya que existe la posibilidad de que ciertos valores concedidos a los clientes no se recuperen en el tiempo establecido o sean malversados por los mismos empleados dentro de la organización.

El control interno que debe tener esta cuenta, en ocasiones no es aplicado y peor supervisado de una manera correcta, para prevenir futuros fraudes e irregularidades por parte de quienes manejan esta cuenta.

Las auditorías reflejan los errores e irregularidades que se han cometido al momento de registrar las actividades operacionales de la organización; el auditor debe tener la aptitud y las herramientas necesarias para detectar dichas irregularidades, así como el conocimiento previo de los procedimientos, políticas, manual de funciones, control interno establecidos por la organización para conceder los créditos y la recuperación de dichos valores.

Este estudio comprende una evaluación detallada de las actividades que se realizaran para evaluar el Control Interno el mismo que consta de tres capítulos.

Capítulo I.- El Problema, Planteamiento del Problema, Delimitación del Problema, Formulación del Problema, y Objetivo General y Específicos.

Capítulo II.- Marco Teórico, Marco Referencial y Metodología de la Investigación, Población y Muestra, Métodos y Técnicas para obtener la información.

Capítulo III.- Propuesta, Descripción de la Propuesta, Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En el mundo actual las empresas se ven en la necesidad de conceder créditos para incrementar sus ventas, atraer nuevos clientes, y obtener mayor rentabilidad en su negocio; en América Latina las empresas comerciales ofrecen facilidad al otorgar créditos, promoviendo así sus productos y marca.

La actual economía por la que atraviesa el país dificulta que se realicen ventas al contado, en la ciudad de Milagro existen muchos negocios comerciales y por ende hay competitividad, para acrecentar sus ganancias y atraer clientes, deciden vender a crédito sin mayor requerimiento sólo con una promesa de pago en un plazo establecido.

Debido a éste proceso se genera la Cuenta por Cobrar siendo ésta una partida del Activo más importante y de mayor riesgo que posee la empresa porque puede ser malversada por los encargados; concediendo créditos evaluados incorrectamente ocasionando fraudes al negocio, información insuficiente para localizar a los clientes, provocando una baja recuperación de cartera; hay ocasiones que dichos créditos no se registran lo cual afectaría el resultado en el periodo contable ya que no existe un control eficiente; para que esto mejore se debe implementar un control interno eficaz para minimizar riesgos en esta cuenta.

1.1.1 Delimitación

Evaluación del Control Interno a la Cuenta por Cobrar por su baja recuperación de cartera en un periodo contable en las empresas comerciales, Artefacta, Comandato y Marcimex del Cantón Milagro, año 2016.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Evaluar el Control Interno a la Cuenta por Cobrar Clientes para minimizar la baja recuperación de cartera.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Identificar si la desactualización del manual de políticas de créditos y cobranzas afecta en la baja recuperación de cartera.
2. Analizar qué factores internos incurren en el proceso de recuperación de cartera.
3. Determinar si la segregación de funciones incide en la recuperación de cartera.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1. Antecedentes Históricos del Control Interno

Según(GONZALES, 2002) el origen del control interno empiezan los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, observamos la contabilidad de partida simple. En la Edad Media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli o Pacciolo, mejor conocido como Lucas di Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble.

Es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas.

Se piensa que el origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

Para (GONZALEZ, 2012) El control interno es el sistema interior de una empresa que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informas y todas las medidas y métodos empleados para

Proteger los activos.

Obtener la exactitud y confiabilidad de la Contabilidad y de otros datos e informes operativos.

Promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la empresa.

Comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de la misma.

2.1.2 Definiciones del Control Interno

Para (GONZALO, 2006) El control interno de las cuentas por cobrar es el de que la empresa se asegure del cobro puntual y total de las sumas que le deben sus clientes y que los cobros ingresen en su totalidad. Analizar las normas y procedimientos contables que rigen el sistema del activo circulante.

Según (ANTHONY & GOVINDARAJAN, 2007) El sistema de control interno es un conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación; esto significa que es un modelo de administración gerencial que comprende todo el conjunto de directrices, técnicas y elementos gerenciales no solo de carácter financiero, sino administrativo. Abarca, por tal motivo, todo el esquema organizacional y las diferentes instancias, facetas y dependencias de la estructura administrativa (planeación, organización, dirección y control) que constituyen e identifican a cada entidad.

Para (ALVARADO, 2007) el control interno no prevé una seguridad absoluta sino razonable, como producto de decisiones equivocadas o errores y fallas” razón por la que se hace necesario darle una mayor relevancia al tratamiento de las ventas – ingresos, en especial cuando se trate de ventas a crédito; en cuyo caso debe darse una correcta administración de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos llevados a cabo durante las etapas de facturación y cobranza, de lo cual dependerá los flujos de efectivo disponibles para el ejercicio de sus operaciones y la confiabilidad de la información generada.

Para (CHILLIDA, 2003) Considera entre algunos riesgos a los cuales pueden enfrentarse; altos gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia del deudor, el atraso o quiebra de los clientes; de igual modo, debe conocerse si los clientes están ubicados en un sólo sector económico o en varios, ya

que las variaciones en las condiciones económicas del país se manifiestan más en algunos sectores que en otros.

Según (MANTILLA, 2009)(COSO1992)el control interno significa cosas distintas para diferente gente. Ello origina confusión entre personas de negocios, legisladores, reguladores y otros. Dando como resultado malas comunicaciones y distintas perspectivas, lo cual origina problemas. Tales problemas se entremezclan cuando el término, si no es definido claramente, se escribe en leyes, regulaciones o reglas.

2.1.3 Controles Administrativos y Contables.

Según (GONZALEZ, 2012) *Los controles administrativos son procedimientos y métodos que se relacionan sobre todo con las operaciones de una empresa y con las directivas, políticas e informes administrativos. El control interno contable* consiste en los métodos, procedimientos y plan de organización que se refieren sobre todo a la protección de los activos y a asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables.

El control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionan con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros.

Para(FONSECA, 2004)Que alcance debe tener la aplicación del control interno”?

El control interno es global e integrado, diseñado en forma específica para cada ámbito de operación que tenga la empresa o ente público. Por tanto, abarca toda la estructura organizacional, los sistemas administrativos y financieros, y todas las operaciones que ocurran en todos los niveles de la organización o ente público, independientemente de donde estas se realicen, y de quienes intervengan en los procesos y conducción de las mismas.

El control interno abarca toda la organización, es decir que nada fuera del mismo; esto quiere decir que no hay operación que no se controle o que no se informe de su funcionamiento, ni que se deje de medir sus resultados, incluyendo a las personas, quienes son las que hacen bueno o malos los procesos.

2.1.4 Riesgos En El Control Interno

Para (CANO & LUGO, 2008) **Riesgo**, es la probabilidad de que una situación a la que nos hemos expuesto tenga un resultado indeseable, sin embargo se considera que el riesgo no tiene que ser un destino, sino una opción, una alternativa.

Origen de los riesgos. Pueden ser derivado por las amenazas externas y las debilidades internas, algunos cuantificables y otros no originados específicamente por inadecuada estructura organizacional, la competencia desleal, por la mala calidad de los productos, por exigencias exageradas de los empleados, nuevos impuestos, liquidez, altas tasas de interés, aumento de precios de los proveedores, por inadecuada auditoria externa e interna, o por autocontroles no aplicados, etc.

2.1.5 Control Interno COSO II

Según (CUMBAL, 2015) El COSO es un sistema que permite implementar el control interno en cualquier tipo de entidad u organización. Sus siglas se refieren al Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission, quienes evaluaron y llegaron a la conclusión que la ausencia de orden en los procesos de una entidad, representa una diversidad de riesgos, por lo tanto, es necesario evaluarlos y darles una respuesta inmediata para evitar los posibles fraudes o errores que pudieren surgir.

2.1.6 Estructura del COSO III

(Auditoool S.A.S) **17 principios de Control Interno según COSO 2013**

Entorno de control

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

Sistemas de información

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control – Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

2.1.7 Cuentas por Cobrar

Según (CLUBENSAYOS, 2012) Suarez y Mujica (2006) en su libro Fundamentos de la Contabilidad I dice: las cuentas por cobrar se originan cuando se realiza una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa; están representadas por facturas. Aumentan por el debe y disminuyen por el haber. Su saldo es deudor.

2.1.8 Clasificación de las Cuentas por Cobrar.

Atendiendo a su origen, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en:

- 1) Provenientes de ventas de bienes o servicios.
- 2) No provenientes de venta de bienes o servicios.

(CLUBENSAYOS, 2012)**Cuentas por Cobrar provenientes de Ventas de Bienes o Servicios.** Éste grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente.

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como "cuentas por cobrar comerciales" o "cuentas por cobrar a clientes" y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

Cuando el ciclo de operaciones de una empresa sea superior a un año, y que, como se comentó anteriormente, este hecho permita presentar dentro del activo circulante cuentas por cobrar con vencimiento mayor de doce meses, es necesario que éstas aparezcan separadas de las que vencerán antes de un año. Si se hace caso omiso de esta norma y se presentan ambos grupos en una sola cuenta, este hecho debe ser revelado mediante notas al balance.

2.1.9 Oportunidades de registro de las cuentas por cobrar.

En términos generales, las cuentas por cobrar se registran en el momento en que se hace el traspaso de propiedad del bien vendido o en que se presta el servicio contratado. Sin embargo, en las ventas a plazo con reserva de dominio, el registro de la cuentas por cobrar debe hacerse en el momento en que se entrega la mercancía vendida, a pesar de que el comprador no pasa a tener la propiedad definitiva de la mercancía hasta que haya terminado de pagada.

2.1.10 Control interno de las cuentas por cobrar.

Ya se ha comentado que el grupo más importante de cuentas por cobrar es aquel proveniente de las ventas de bienes o servicios. Ello implica que las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de Ingresos en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de:

- a- Ventas.
- b- Despacho.
- c- Facturación.
- d- Crédito y Cobranzas.
- e- Cuentas por cobrar.
- f- Caja.

2.1.11 Antecedentes Referenciales

(MOLINA, GARDENIA; OCHOA, VICTOR, 2013)“MOLINA, Moncayo Gardenia del Rossio: OCHOA, Cevallos Víctor Manuel, 2013) Universidad Laica Vicente Rocafuerte, **“Propuesta Estratégica para el Diseño e Implementación de Estrategias de Control y Políticas de Crédito que Permita Optimizar la Recuperación de Cartera de la Empresa GALAUTO S.A ”** Molina Moncayo Gardenia del Rossio: Ochoa Cevallos Víctor Manuel, Guayaquil Ecuador ENERO 2013”

Problematización La falta de control, políticas de crédito deficiente y no contar con el número de personas acorde a las necesidades de un departamento destinado a recuperar las cuentas por cobrar, da como resultado que la empresa presenta problemas de liquidez y solvencia, al no tener el retorno de los valores por cobrar, incumpliendo con las obligaciones normales del giro del negocio, a que no tiene el ingreso oportuno de los activos líquidos generados por las cuentas por cobrar, o de acceder a préstamos por el bajo rendimiento de las cuentas.

Esto conlleva a que la empresa no pueda enfrentar sus obligaciones generadas por la compra de inventario y el manejo de la empresa, lo que conlleva al incremento de endeudamiento con las instituciones financieras, generando un cuello de botella, lo que agrava la situación del problema propuesto que se está incrementando el riesgo financiero.

(SARMIENTO, 2007)Escuela Superior Politécnica del Litoral, **“Análisis Técnico de las Cuentas por Cobrar de una empresa mediana del sector comercial al 31 de Diciembre del 2005”** SARMIENTO, Matamoros Byron Mauricio, Guayaquil Ecuador enero 2007

Resumen: El presente trabajo se orientó a realizar un análisis de los saldos de las cuentas por cobrar de la compañía ABC, con el objetivo de conocer la eficacia de las políticas de cobranza adoptadas por la Gerencia para mantener un nivel alto de recuperación de las cuentas por cobrar propia durante los años 2004 y 2005.

Se analizaron los saldos de las cuentas por cobrar presentados en los Estados Financieros de la compañía ABC desde el mes de Enero del 2004 hasta Diciembre del 2005. Se utilizaron procedimientos analíticos de auditoría que incluyen técnicas de análisis financieros, de gráficos y estadísticos.

Los resultados de análisis permitieron conocer la eficacia que tuvieron las políticas de cobranza, adoptadas durante el año 2004 y 2005, para mantener saldos de cuentas por cobrar con un vencimiento no mayor de 120 días.

(PIEDRA & QUEZADA, 2009)Universidad Técnica Particular de Loja "**Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cristo Rey, por el periodo 01 de enero al 31 de Diciembre**" PIEDRA, Sánchez Rocío Elizabeth; QUEZADA, López Yessenia Berthila, Loja Ecuador Junio 2009

Resumen: La auditoría de gestión es de sumo interés para las empresas que desean alcanzar la perfección empresarial, y ser competitivos en el mercado que se desenvuelven, buscando implementar normas de calidad que logren mejorar su gestión empresarial; evaluando el desempeño total e integral de la empresa no solo en el ámbito económico sino en el administrativo y operativo, cuidando que se cumplan los objetivos planteados y e utilicen eficientemente al 100% los recursos disponibles.

2.2 MARCO METODOLÓGICO

2.2.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Para realizar el estudio de la Evaluación del Control Interno y su incidencia en las cuentas por cobrar la metodología a utilizar para la obtención y análisis de los datos necesarios para ésta problemática es el; **Método deductivo**. Pues realiza el examen y evaluación de los hechos empresariales objetos de estudio partiendo de un conocimiento general de los mismos, para luego dividirlos en unidades menores que permitan una mejor aproximación a la realidad que los originó para luego mediante un proceso de síntesis emitir una opinión profesional.

El tipo de investigación es de campo que permitió recopilar la información directa de un conjunto objetivo para obtener los resultados apropiados.

Para (ARISMENDI, 2013) Investigación de campo el autor (Santa paella y feliberto Martins (2010)), define: La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88)

También es investigación documental ya que se ha obtenido información ya establecida del objeto de estudio.

Según el autor (Santa paella y feliberto Martins (2010)), define: La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales- uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia. (pag.90)

La Investigación es Cuantitativa, nos permite cuantificar los datos científicamente de manera numérica, con asistencia de instrumentos estadísticos. Los ítems cuantitativos a identificar en razón de totales, porcentajes para obtener los resultados.

2.3 Población y Muestra

2.3.1 Población

La población a la que va enfocado el Estudio de Caso es finita, consta del personal del departamento de Créditos y Cobranzas de tres empresas comerciales del cantón Milagro.

2.3.2 Muestra

La muestra fue tomada sólo al personal del departamento de Créditos y Cobranzas de las empresas mencionadas.

EMPRESAS COMERCIALES	TOTAL EMPLEADOS	TOTAL ENCUESTADOS
ARTEFACTA (CENTRO)	4	4
ARTEFACTA (SHOPPING)	3	2
COMANDATO	4	4
MARCIMEX 1	3	2
MARCIMEX 2	3	1
TOTAL	18	13

2.4 Métodos y Técnicas

Para obtener la información y datos necesarios en este estudio se utilizó como herramientas metodológicas el cuestionario y la encuesta que realicé a diferentes encargados del área Créditos y Cobranzas de empresas comerciales en el sector céntrico de la ciudad de Milagro.

Encuestas.- La encuesta fue realizada en tres empresas comerciales de electrodomésticos que por la naturaleza de su negocio de vender a créditos la mayor

parte de sus productos pude conocer su opinión al valorar las respuestas obtenidas mediante dicha encuesta.

EL cuestionario.- El cuestionario fue un instrumento básico para realizar la encuesta, éste cuestionario lo realicé para conocer los diferentes factores que influyen en la problemática establecida, está compuesto de quince preguntas con sus respectivas alternativas para obtener la mayor información posible y que sea de fácil comprensión para los encuestados y a su vez poder medir los resultados.

La Entrevista.- La entrevista es una técnica para recopilar información mediante una conversación con un experto, ésta permite conocer la experiencia y criterio del entrevistado en relación al tema que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo, los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

2.5 Resultados

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, se pudo constatar que el 100% de las empresas comerciales cuentan con un área de Créditos y Cobranzas, y con un Manual para dicho departamento el cual es actualizado de acuerdo a las necesidades de la Organización; pero esto no asegura que no se cometan irregularidades.

El 77% de los encuestados, considera que el Departamento de Créditos y Cobranzas, no debería estar fusionado, para que exista una segregación de funciones en este departamento, debido a esto no hay un Control Interno eficaz y eficiente para el personal, de los cuales el 69% es permanente en el área.

Las organizaciones no realizan un monitoreo eficiente, ya que el 46% de las auditorías se hacen anualmente, lo que implica poco control al personal que labora ahí, y por ende problemas en el departamento de créditos y cobranzas. El 62% de los encuestados considera que uno de los factores internos que incide en la baja de recuperación de cartera son los créditos mal otorgados, y un 23% considera al personal deshonestos, como causa de irregularidades en las cuentas por cobrar; es por eso que un 54%

considera que la falta de control interno en este departamento coadyuva a que hayan malversaciones en esta partida; a su vez un 77% afirma que la poca gestión en el área de cobro afectaría la rentabilidad de la organización a un corto plazo.

La entrevista fue realizada al Ing. Favio Valderrama quien cuenta con la experiencia para éste tema, ya que el trabajó en el área de créditos y cobranzas en una institución financiera y una empresa comercial de la misma índole donde se realizó la encuesta para éste Estudio de Caso.

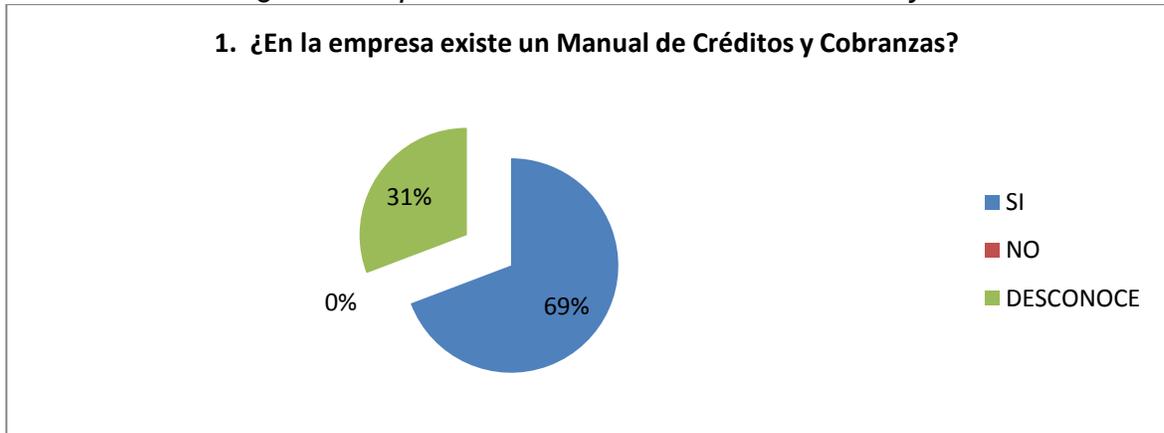
1. ¿Qué puede mencionar de acuerdo a su experiencia, en el área de Créditos y Cobranzas, referente a las Cuentas por Cobrar?

Según la experiencia del entrevistado, considera que en ésta área se cometen fraudes que en ocasiones son difíciles de detectar, debido a factores internos de la organización, como aprobar créditos sin realizar las verificaciones de los datos del cliente, que los cobradores hagan las recaudaciones, pero no emiten los recibos de los valores que el cliente cancela, otra forma de cometer fraudes es registrando un valor en los recibos entregado al cliente y otro valor consta en el recibo entregado en caja, es ahí donde el auditor debería de realizar la conciliación de los recibos

Cabe mencionar que cuando uno se hace cargo de éstas áreas, se indica que todo marcha sin novedad, una vez realizada la respectiva auditoria donde dictaminan que sólo hace falta gestión para mejorar la recuperación de la cartera, es ahí donde se necesita la perspicacia del auditor, para detectar los fraudes; ya que una área que maneja valores monetarios de la organización, nunca va a estar libre de irregularidad ya que hay un principio que indica “El dinero corrompe”, es por eso que siempre existirán fraudes; lo que se puede hacer con un correcto Monitoreo es minimizar riesgos que se cometan fraudes que perjudiquen la rentabilidad de la organización.

2.5.1 Resultados de las Encuestas

GRAFICO 1 *¿En la empresa existe un Manual de Créditos y Cobranzas?*

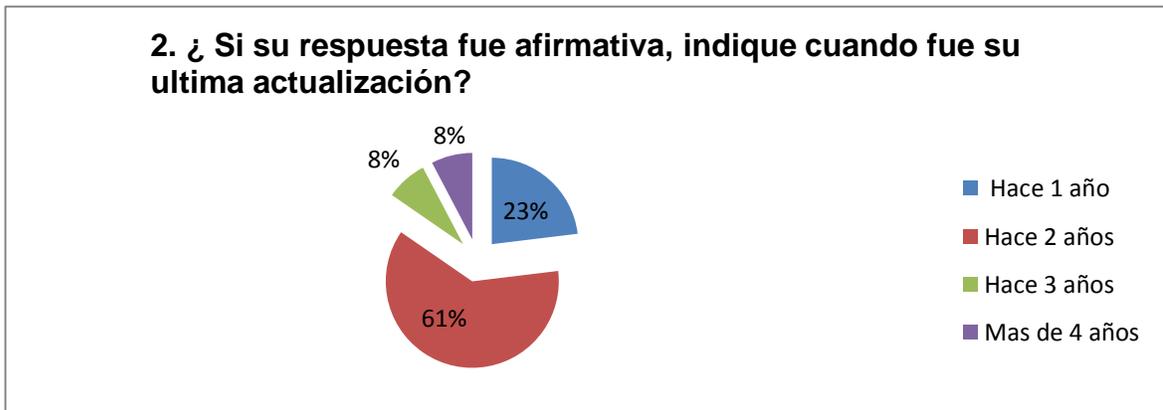


Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato

Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 69% de los empleados conocen del Manual de Créditos y Cobranzas que tienen las empresas encuestadas, pero eso no garantiza que éste sea aplicado.

GRAFICO 2 *¿Si su respuesta fue afirmativa, indique cuando fue su última actualización?*

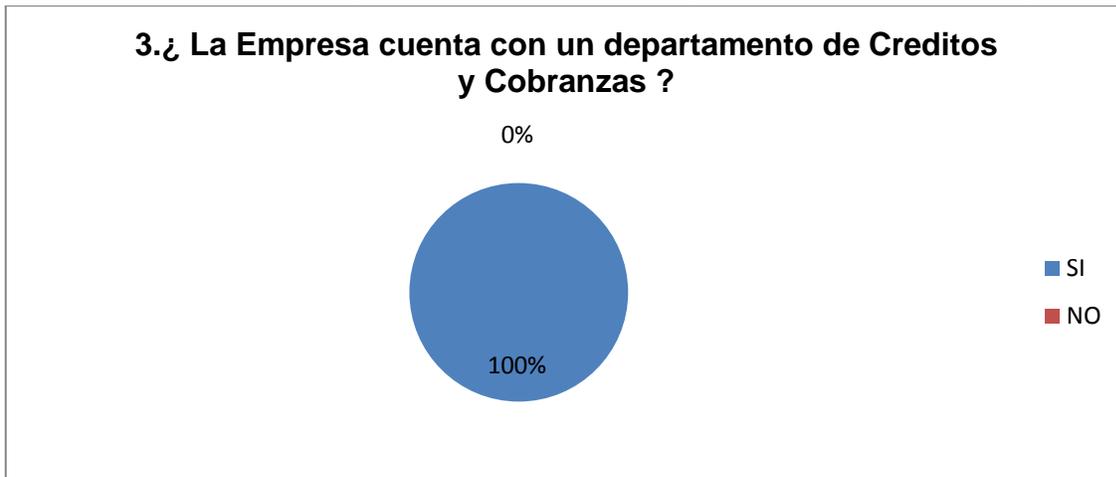


Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato

Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 61% de los encuestados, afirman que el Manual no ha cambiado desde hace dos años, esto indica que no hay un monitoreo del control interno por parte de los directivos de las empresas.

GRAFICO 3 ¿La Empresa cuenta con un departamento de Créditos y Cobranzas?

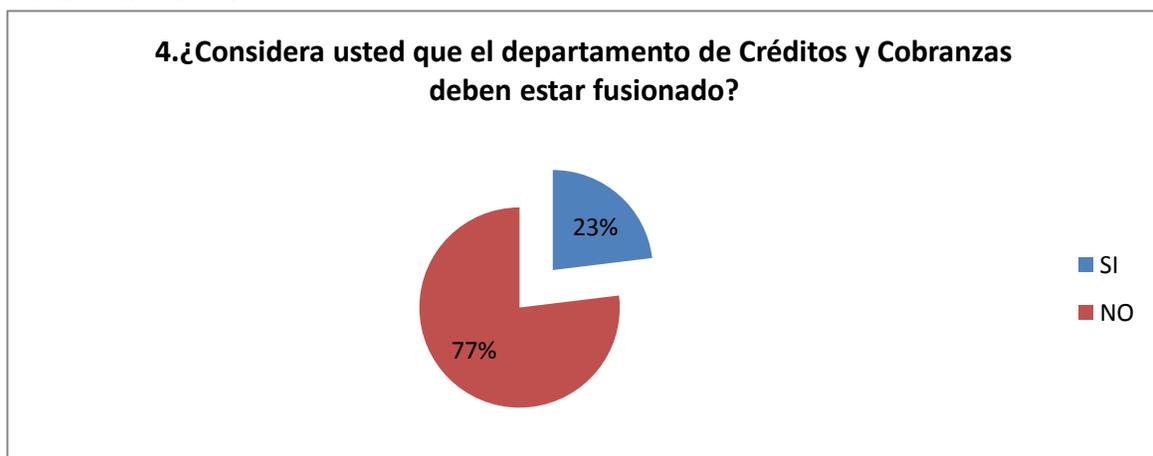


Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato

Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: Todas las empresas donde se realizó las encuestas cuentan con un departamento de Créditos y Cobranzas, debido al tamaño de la empresa es necesario contar con dicho departamento.

GRAFICO 4 ¿Considera usted que el departamento de Créditos y Cobranzas deben estar fusionado?



Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato

Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 77% de los empleados consideran que dicho departamento no debe estar fusionado, para que exista un mayor control de las actividades que realiza el personal.

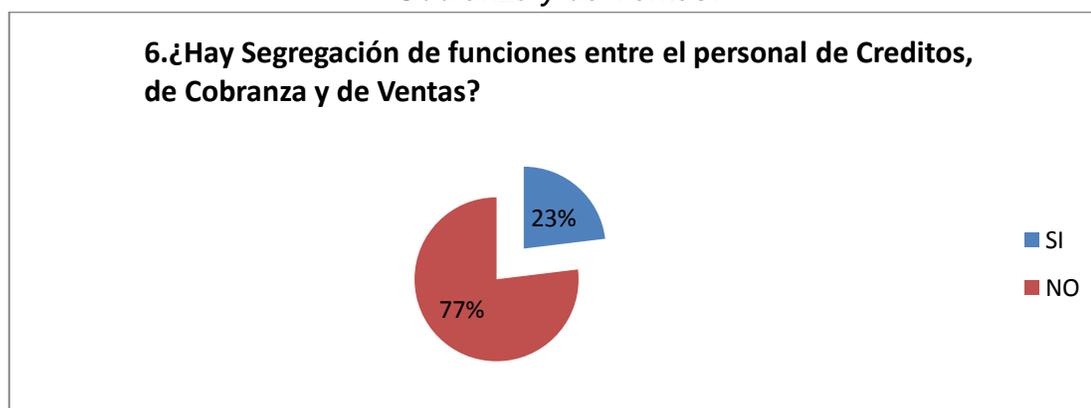
GRAFICO 5 ¿Cada que tiempo se realiza auditorias en el departamento de crédito y cobranza?



Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato
Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: de acuerdo al resultado se pudo constatar que las empresas no realizan auditorías continuamente, lo que puede ocasionar mayor riesgo en ésta cuenta, porque no hay un monitoreo constante en ese departamento.

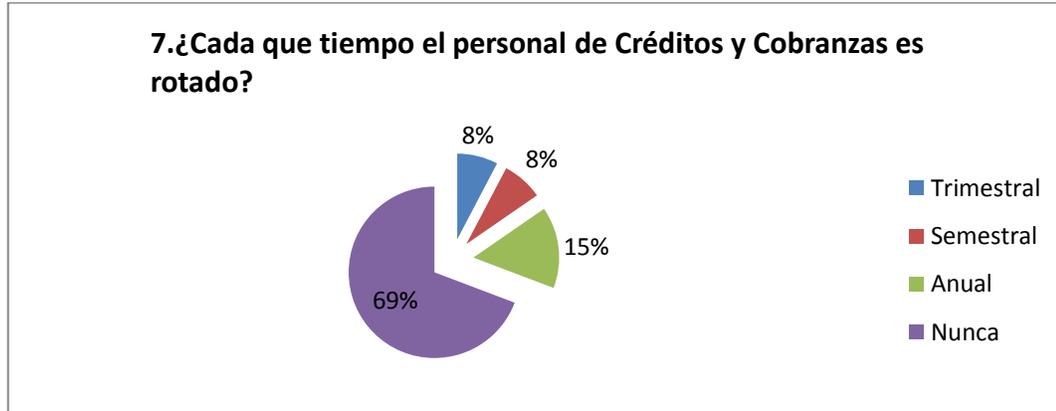
GRAFICO 6 ¿Hay Segregación de funciones entre el personal de Créditos, de Cobranza y de Ventas?



Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato
Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 77% de los encuestados afirman que no existe una segregación en sus funciones , debido a que el personal conoce las actividades que deben realizar en esa área, por ende si falta un empleado cualquiera puede realizar esas funciones, provocando que no exista una delimitación en las responsabilidades de cada persona.

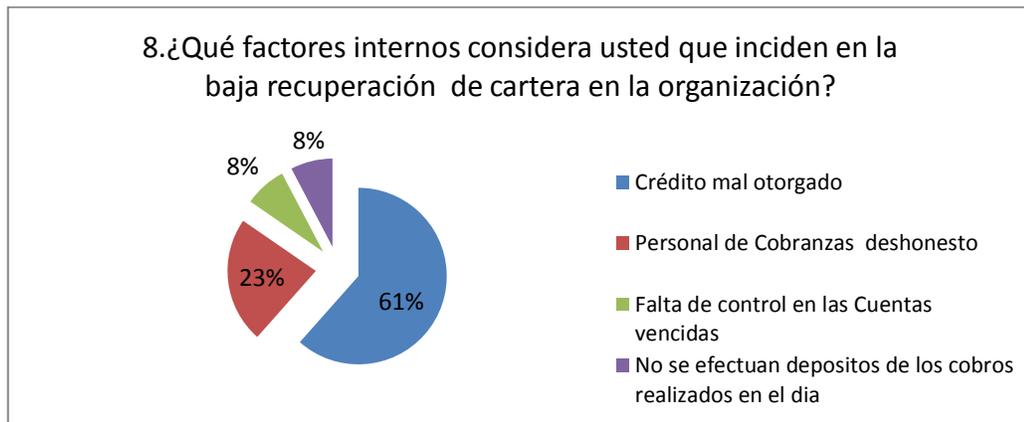
GRAFICO 7 ¿Cada que tiempo el personal de Créditos y Cobranzas es rotado?



Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato
Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 69% del personal que labora en el departamento de créditos y cobranzas, no ha sido cambiado de área, lo que incita a que se puedan cometer irregularidades, al tener total conocimiento de las funciones.

GRAFICO 8 ¿Qué factores internos considera usted que inciden en la baja recuperación de cartera en la organización?



Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato
Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 61% de los encuestados, considera que uno de los factores internos que inciden en la recuperación de cartera es con base a los créditos mal otorgados, debido a que es ahí donde se recaba la información del cliente para que le aprueben el crédito.

GRAFICO 9 *¿Conoce usted que haya existido malversación en el manejo de las cuentas por cobrar dentro de la organización?*

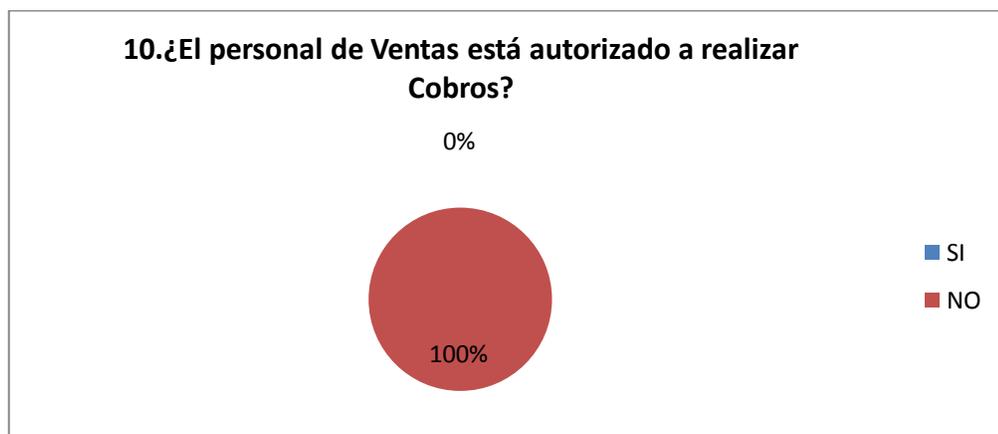


Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato

Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 54% de los encuestados, conoce de malversaciones dentro de la empresa, comprobando que existe un deficiente control interno dentro del departamento de créditos y cobranzas.

GRAFICO 10 *¿El personal de Ventas está autorizado a realizar Cobros?*



Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato

Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: Dentro de las empresas, se comprobó que el personal de ventas, no está autorizado a realizar cobros, eso le corresponde al cajero y personal de cobranza.

GRAFICO 11 ¿Los valores que cobra el personal de Cobranza es recibido en la empresa de manera oportuna e integra?

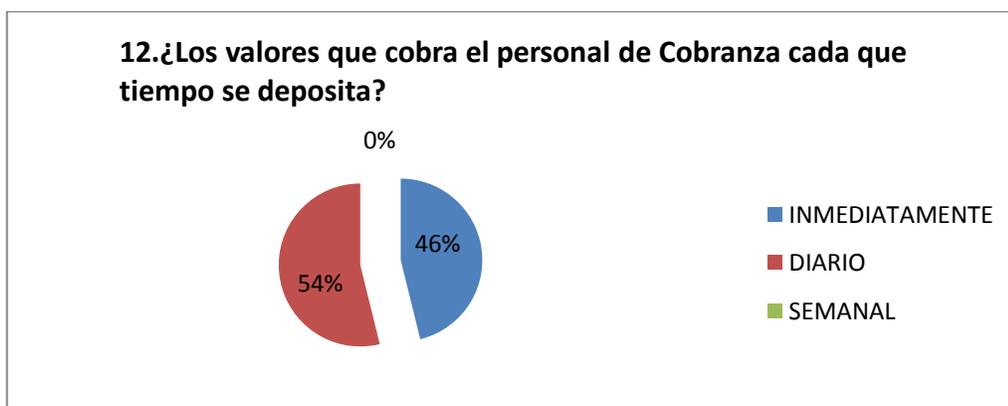


Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato

Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 77% de los encuestados, afirman que el dinero recaudado ingresa de manera oportuna a la empresa, pero eso no determina que no exista malversación de fondos por parte de los empleados.

GRAFICO 12 ¿Los valores que cobra el personal de Cobranza cada que tiempo se deposita?

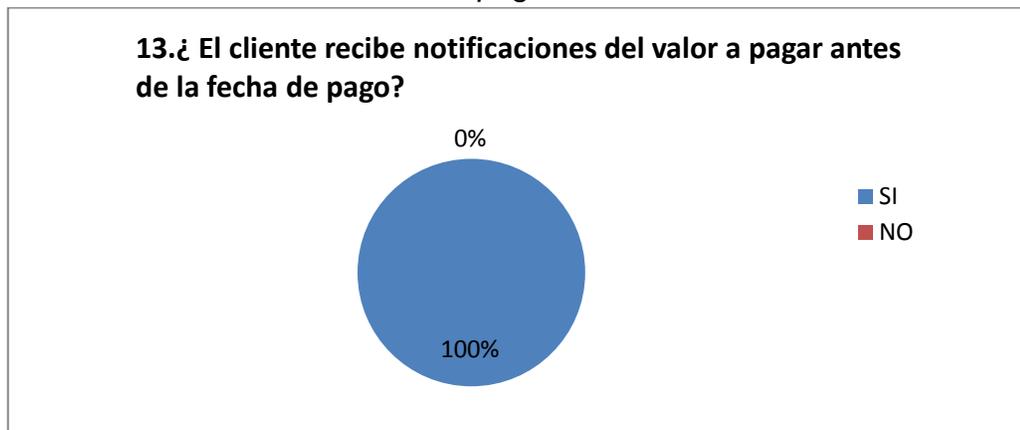


Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato

Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: el 54% de encuestados afirman que el dinero es depositado diariamente, para salvaguardar el dinero, pero eso no desestima que no se cometa malversaciones en el área.

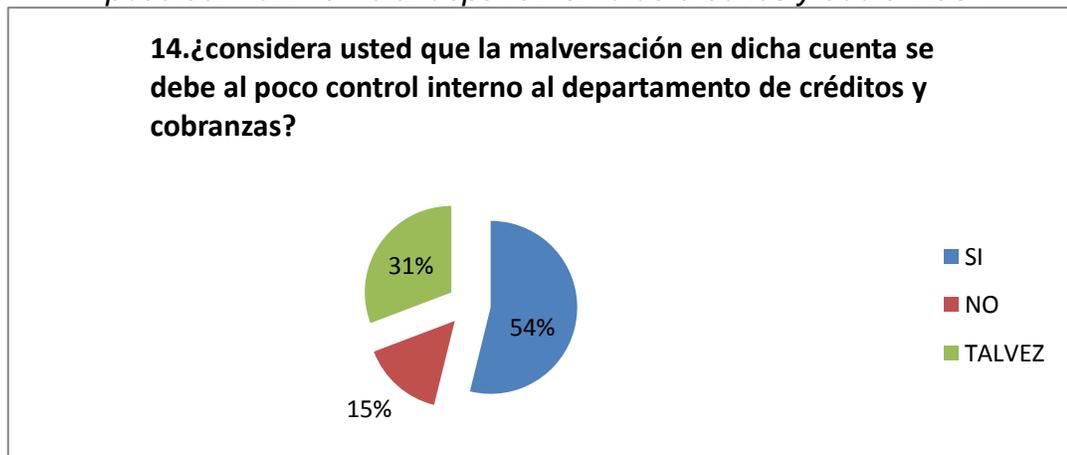
GRAFICO 13 *¿El cliente recibe notificaciones del valor a pagar antes de la fecha de pago?*



Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato
Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: Como gestión para recuperar la cartera, las empresas notifican a sus clientes la fecha que les corresponden realizar sus pagos, para maximizar los ingresos a la empresa.

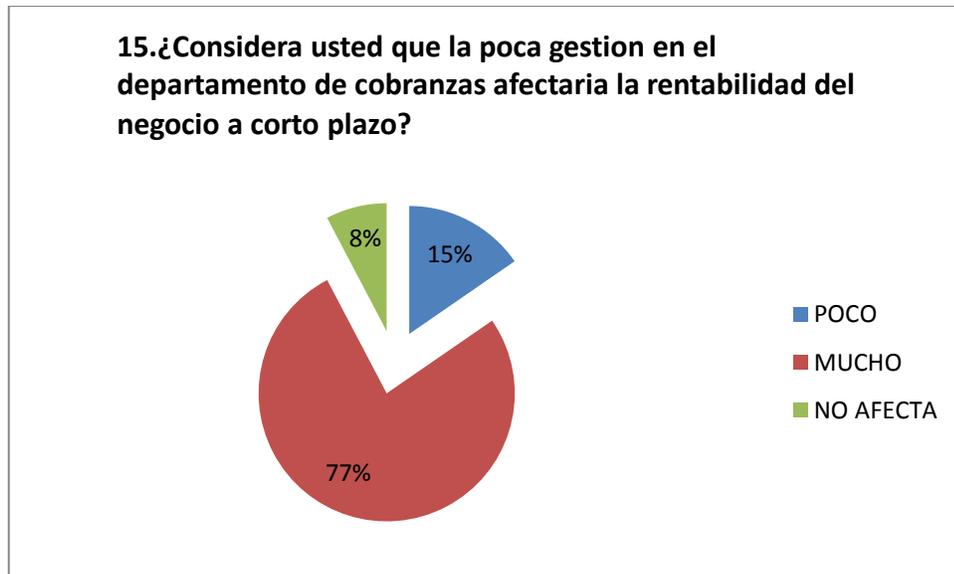
GRAFICO 14 *¿Considera usted que la malversación en dicha cuenta se debe al poco control interno al departamento de créditos y cobranzas?*



Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato
Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 54% de los empleados afirman que los problemas en el área de Créditos y Cobranzas, se debe al poco control interno, debido a los múltiples riesgos que tiene las cuentas por cobrar y representan el mayor ingreso dentro de estas empresas.

GRAFICO 15 ¿Considera usted que la poca gestión en el departamento de cobranzas afectaría la rentabilidad del negocio a corto plazo?



Fuente: Encuestas a Marcimex, Artefacta y Comandato

Elaborado por: Maricela Bravo

Análisis: El 77% de encuestados está de acuerdo que la poca gestión al departamento de cobranzas, incide en la rentabilidad de la organización debido a las irregularidades que se cometen, sin que sean detectadas con facilidad por los auditores, ya que no se realizan auditorías más seguidas, porque estas empresas cuentan con más sucursales dentro del país.

CAPITULO III

LA PROPUESTA

3.1 Descripción de la Propuesta

Hoy en día los directivos de las empresas establecen un sistema de control interno para salvaguardar y evitar la malversación de sus activos, dentro de este se encuentra las cuentas por cobrar, la cual es una partida representativa dentro de la organización y por ende con mayor riesgo a que se cometan irregularidades en su manejo, en ocasiones este control interno no es cumplido ni supervisado correctamente por los empleados.

Es ahí donde se inician los problemas con dicha cuenta, donde pueden cometerse errores y fraudes sin que estos puedan ser detectados por los directivos o auditores al momento de su revisión, es por ello que la propuesta de solución es **POLÍTICAS DE CONTROL AL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS BASADAS EN EL COSO III PARA MINIMIZAR LA BAJA RECUPERACIÓN DE CARTERA.**

3.1.1 Desarrollo de la Propuesta

La Propuesta de solución es establecer políticas de control al área de Créditos y Cobranzas para minimizar la baja recuperación de cartera.

Para la creación de estas políticas se tomó como referencia el Modelo de Control Interno COSO III que consta de 17 principios, los cuales ayudarán a mitigar las irregularidades dentro de la organización.

Políticas de Control al Área de Créditos y Cobranzas

Objetivo: Minimizar posibles irregularidades en el departamento de Créditos y Cobranzas para maximizar la recuperación de la Cartera en las Empresas Comerciales.

Unidad: Departamento de Crédito y Cobranzas

Elaborado por: Maricela Bravo Cadena	POLITICAS DE CONTROL	Fecha: 01/12/2016
	PRINCIPIOS COSO III	
Departamento: Créditos y Cobranzas	Entorno de Control	Asunto: Del Personal
<ul style="list-style-type: none"> • Contratar personal con título de tercer nivel afín al Departamento. • Evaluar la ética profesional del postulante. • Verificar las referencias personales y empresariales del personal para el área de Cobranza • Actualizar información del personal contratado del departamento de Créditos y Cobranzas. • Entregar impreso Manual de Políticas de la empresa. • Entregar impreso Manual de Funciones del departamento de Créditos y Cobranzas. 		

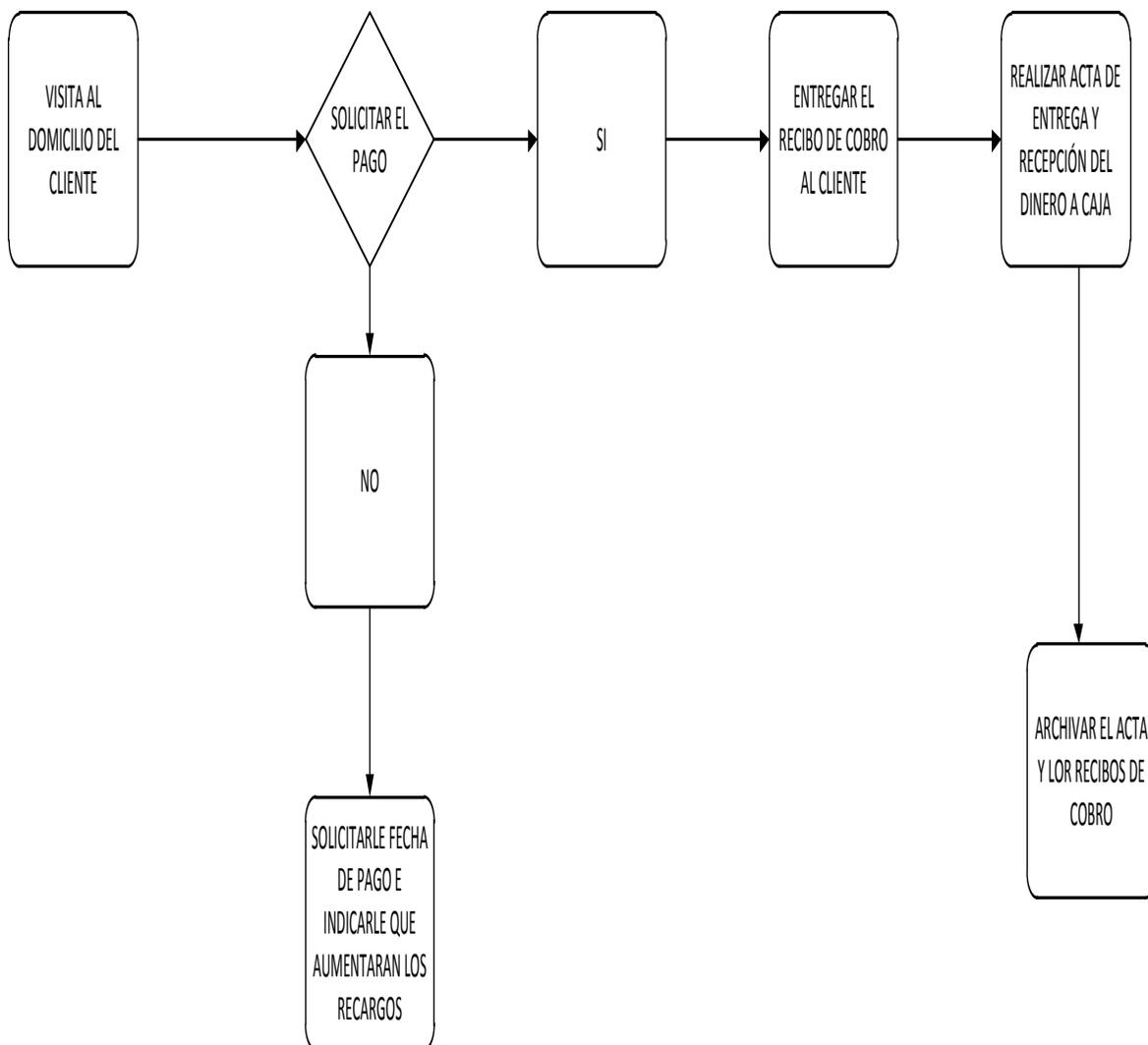
Elaborado por Maricela Bravo Cadena	POLITICAS DE CONTROL	Fecha: 01/12/2016
	PRINCIPIOS COSO III	
Departamento: Créditos y Cobranzas	Evaluación de Riesgos	Asunto: Controles
<ul style="list-style-type: none"> • Segregar el departamento de Créditos y Cobranzas. • Los créditos para familiares de empleados deben ser aprobados por Gerente General • El personal de crédito debe ser rotado semestralmente. • El personal de cobranza debe ser rotado cada tres meses. • El personal de cobranza debe entregar factura del cobro realizado al cliente vencido. • El dinero recaudado debe ser entregado en caja. 		

Elaborado por: Maricela Bravo Cadena	POLITICAS DE CONTROL	Fecha: 01/12/2016
PRINCIPIOS COSO III		
Departamento: Créditos y Cobranzas	Actividades de control	Asunto: Actividades de Cobranzas.
<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de cobranza establecerá las rutas de cobro trimestralmente. • El personal de cobranza deberá ser rotado mensualmente en dichas rutas. • El jefe de cobranza enviara una notificación al cliente antes de la fecha de cobro. • El jefe de cobranza emitirá una notificación al cliente después que haya ido el cobrador. • La cajera será la responsable de realizar los depósitos que haga el recaudador. • El recaudador será el encargado de hacer las visitas a los clientes vencidos y emitir los respectivos informes. 		

Figura 1 Actividades de Control

Este flujograma pertenece a una de las políticas establecidas para el departamento de Cobranzas, relacionado a Actividades de cobranzas.

- El recaudador será el encargado de hacer las visitas a los clientes vencidos y emitir los respectivos informes



Elaborado por: Maricela Bravo

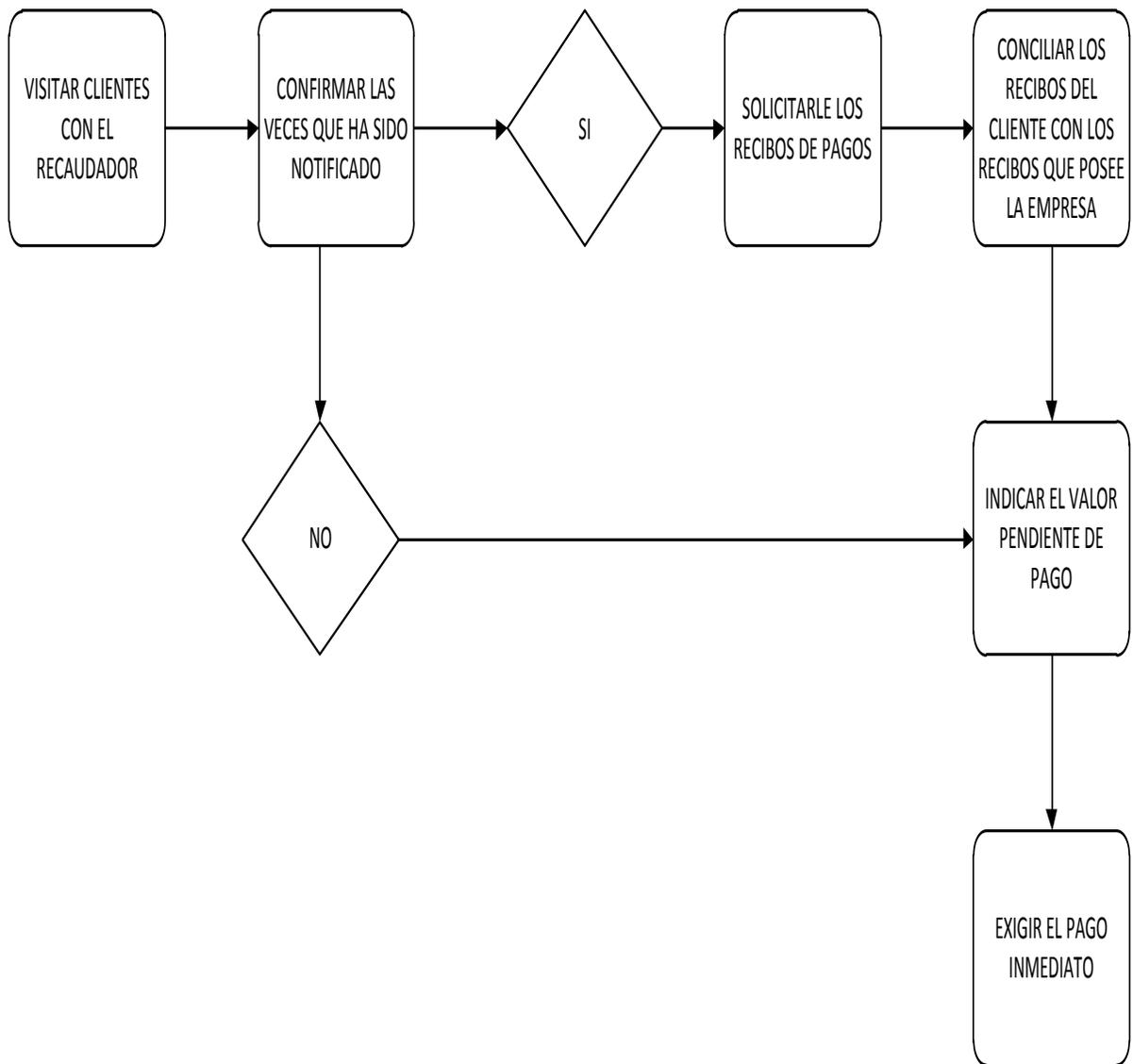
Elaborado por Maricela Bravo Cadena	POLITICAS DE CONTROL	Fecha: 01/12/2016
	PRINCIPIOS COSO III	
Departamento: Créditos y Cobranzas	Sistemas De información	Asunto: Información Interna
<ul style="list-style-type: none"> • El personal de cobro realizará informe diario de los cobros realizados. • El jefe de cobranza enviará un listado de los clientes que serán visitados, al área de caja • El dinero recaudado será registrado primero en caja • El área de Caja informara la nómina de los clientes que pagaron. • Los cobradores deben Informar los cambios de domicilio de los clientes. 		

Elaborado por: Maricela Bravo Cadena	POLITICAS DE CONTROL	Fecha: 01/12/2016
	PRINCIPIOS COSO III	
Departamento: Créditos y Cobranzas	Supervisión y Monitoreo	Asunto: Información Interna
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente general supervisara la gestión de cobro mensualmente. • El jefe de cobranza, visitará a los clientes con mayor vencimiento en la deuda. • Se deben realizar un monitoreo trimestral por parte de auditores. • Realizar conciliación de los recibos de cobro que reposan en la empresa con los recibos que poseen los clientes. 		

Figura 1 Supervisión y Monitoreo

Este flujograma pertenece a una de las políticas establecidas para el departamento de Cobranzas, relacionado a Información interna.

- Realizar conciliación de los recibos de cobro que reposan en la empresa con los recibos que poseen los clientes.



Elaborado por: Maricela Bravo

3.2 Conclusiones

- Los problemas de las cuentas por cobrar nacen por la mala otorgación de los créditos.
- Los que aprueban los créditos no lo hacen correctamente, por el hecho de obtener mayores ventas y comisiones sin visionar los problemas para la empresa.
- Al realizar éste Estudio de Caso puedo afirmar que toda organización debe implementar un Sistema de Control Interno para el logro de sus objetivos, pero este debe ser conocido por todo los que pertenecen a la organización.
- La falta de control interno a las cuentas por cobrar incide en la baja recuperación de cartera.
- El escaso Monitoreo al Departamento de Créditos y Cobranzas incurre en la baja recuperación de cartera.
- La ausencia de segregación de funciones da lugar a que se cometan irregularidades dentro del departamento de Créditos y Cobranzas.
- El personal al no ser rotado tiene mayor control de ciertas funciones, lo que puede incitar a cometer irregularidades.

3.3 Recomendaciones

- Actualizar las Políticas de Créditos de manera anual.
- Distribuir las solicitudes de Créditos sin beneficiar al vendedor.
- Socializar dentro de la organización las políticas y objetivos que la organización desea lograr con la ayuda de sus colaboradores.
- Implementar un Sistema de Control Interno efectivo que permita maximizar la recuperación de cartera.
- Supervisar que los manuales de políticas y procedimientos sean cumplidos a cabalidad por el personal del departamento de Créditos y Cobranzas.
- Monitorear que el sistema de control interno se cumpla y a su vez tomar los correctivos necesarios.
- Segregar el departamento de Créditos y Cobranzas para mayor efectividad de sus objetivos.
- Rotar al personal del departamento de Créditos y Cobranzas mínimo cada tres meses.

Bibliografía Citada

Bibliografía

ALVARADO, V. (2007). *AUDITORIA FINANCIERA*. VENEZUELA.

ANTHONY, R. N., & GOVINDARAJAN, V. (2007). *SISTEMAS DE CONTROL DE GESTION*. MEXICO: MCGRAW HILL INTERAMERICANA.

ARISMENDI, E. (abril de 2013). *emirarismendi*. Obtenido de http://planificaciondeproyctosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html

Auditool S.A.S. (s.f.). Obtenido de www.auditool.org

AVILA, H. (octubre de 2006). *EUMED.NET*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2c.htm>

CANO, D., & LUGO, D. (2008). *AUDITORIA FINANCIERA FORENSE*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.

CHILLIDA, C. (2003). *ANALISIS E INTERPRETACION DE BALANCES TOMO I*. VENEZUELA.

CLUBENSAYOS. (SEPTIEMBRE de 2012). Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Auditoria-Cuentas-Por-Cobrar/290274.html>

CUMBAL, J. (13 de MAYO de 2015). Obtenido de <http://coso2.blogspot.com/>,

Equipo Auditool. (s.f.).

FONSECA, R. (2004). *AUDITORIA INTERNA ENFOQUE MODERNO PLANIFICACION EJECICION Y CONTROL*. GUATEMALA: ARTES GRAFICAS ACROPOLIS.

GONZALES, M. E. (26 de mayo de 2002). Obtenido de El control interno. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

GONZALEZ, A. (2012). *EL DERECHO EN LA APLICACION DE LA CONTABILIDAD FORENSE* . http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1161/control_interno.html.
Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1161/control_interno.html

GONZALO, G. C. (2006). *NUEVO MANUAL DE CONTROL INTERNO*. BOGOTA: TEMIS S.A.

MANTILLA, A. (2009). *AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO*. BOGOTA: ECOE EDICIONES.

MOLINA, GARDENIA; OCHOA, VICTOR. (2013).

PIEDRA, R., & QUEZADA, Y. (JUNIO de 2009).

Salinas. (14 de Abril de 2008).

SARMIENTO, B. (2007).

APÉNDICE

Apéndice 1 Modelo de Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Esta encuesta tiene como fin recolectar información para el desarrollo de un estudio de caso para Evaluar el Control Interno a las Cuentas por Cobrar Clientes, en las diferentes empresas comerciales de electrodomésticos del Cantón Milagro.

1. ¿En la empresa existe un Manual de Créditos y Cobranzas?

Si Desconoce
No

2. ¿Si su respuesta fue afirmativa, indique cuando fue su última actualización?

1. Hace 1 año 3. Hace 3 años
2. Hace 2 años 4. Mas de 4 años

3. ¿La Empresa cuenta con un departamento de Créditos y Cobranzas?

Si No

4. ¿Considera usted que el departamento de Créditos y Cobranzas deben estar fusionado?

Si No

5. ¿Cada que tiempo se realiza auditorias en el departamento de crédito y cobranza?

Trimestral Anual
Semestral Nunca

6. ¿Hay Segregación de funciones entre el personal de Créditos, de Cobranza y de Ventas?

SI NO

7. ¿Cada que tiempo el personal de Créditos y Cobranzas es rotado?

Trimestral	<input type="checkbox"/>	Anual	<input type="checkbox"/>
Semestral	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

8. ¿Qué factores internos considera usted que inciden en la baja recuperación de cartera en la organización?

1. Crédito mal otorgado	<input type="checkbox"/>
2. Personal de Cobranzas deshonesto	<input type="checkbox"/>
3. Falta de control en las Cuentas vencidas	<input type="checkbox"/>
4.No se efectúan depósitos de los cobros realizados en el día	<input type="checkbox"/>

9. ¿Conoce usted que haya existido malversación en el manejo de las cuentas por cobrar dentro de la organización?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	NUNCA	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	-------	--------------------------

10. ¿El personal de Ventas está autorizado a realizar Cobros?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

11. ¿Los valores que cobra el personal de Cobranza es recibido en la empresa de manera oportuna e integra?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

12. ¿Los valores que cobra el personal de Cobranza cada que tiempo se deposita?

Inmediatamente	<input type="checkbox"/>	Semanal	<input type="checkbox"/>
Diario	<input type="checkbox"/>		

13. ¿El cliente recibe notificaciones del valor a pagar antes de la fecha de pago?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

14. ¿Considera usted que la malversación en dicha cuenta se debe al poco control interno al departamento de créditos y cobranzas?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------	---------	--------------------------

15. ¿Considera usted que la poca gestión en el departamento de cobranzas afectaría la rentabilidad del negocio a corto plazo?

POCO	<input type="checkbox"/>
MUCHO	<input type="checkbox"/>
NO AFECTA	<input type="checkbox"/>

Apéndice 2 Análisis de plagio

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: ESTUDIO DE CASO MARICELA BRAVO CADENA.docx (D24222623)
Submitted: 2016-12-09 21:38:00
Submitted By: crisbravo1984@outlook.com
Significance: 7 %

Sources included in the report:

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR Nueva corrección 17 agosto.docx (D21477163)
http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
<http://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1161/control_interno.html

Instances where selected sources appear:

7

