



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
NEGOCIOS - MBA

Sistema de procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar para la
recuperación eficaz de cartera del grupo camaronero Champmar S.A.-
Ecuador en el periodo 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

AUTORA:

Suárez Morán, Michelle Amada (ORCID: 0000-0003-0428-826X)

ASESOR:

Dr. Lugo Denis, Dayron (ORCID: 0000-0002-3183-5655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Financiamiento.

PIURA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado primeramente a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, mis pilares fundamentales, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto, sin dudar ni un solo momento de mi inteligencia y capacidad.

Su tenacidad y lucha, han hecho de ellos, el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso, por ser mi guía diaria.

A mi tutor, Dr. Dayron Lugo, por el apoyo constante para alcanzar los objetivos trazados a lo largo de este proyecto.

A mis padres, quienes, a lo largo de toda mi vida, han apoyado y motivado mi formación académica.

A mi familia en general, por siempre brindarme su apoyo.

Y finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad, por abrirme las puertas para superarme de manera profesional con esta travesía llamada maestría.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MÉTODO	16
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
2.2 Operacionalización de variables	17
2.3 Población, muestra y muestreo.....	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5 Procedimientos	21
2.6 Método de análisis de datos.....	21
2.7 Aspectos éticos	21
III RESULTADOS	22
IV DISCUSIÓN.....	30
V CONCLUSIONES	31
VI RECOMENDACIONES	32
VII PROPUESTA	33
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización del sistema logístico y gestión de inventarios	17
Tabla 2	Validación por expertos	20
Tabla 3	Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach	20
Tabla 4	Baremos de control interno y cuentas por cobrar.....	20
Tabla 5	Frecuencias y porcentajes sobre control interno y cuentas por cobrar.....	22
Tabla 6	Frecuencias y porcentajes sobre el ambiente de control	23
Tabla 7	Frecuencias y porcentajes sobre supervisión	24
Tabla 8	Frecuencias y porcentajes sobre créditos	25
Tabla 9	Frecuencias y porcentajes sobre procesos cuentas por cobrar	26
Tabla 10	Prueba T Student.....	28
Tabla 11	Prueba Rho de Sperman.....	29

Índice de figuras

Figura 1	Porcentajes sobre control interno y cuentas por cobrar.....	22
Figura 2	Porcentajes sobre la dimensión ambiente de control.....	23
Figura 3	Porcentajes sobre la dimensión supervisión.....	24
Figura 4	Porcentajes sobre la dimensión créditos.....	25
Figura 5	Porcentajes sobre los procesos cuentas por cobrar.....	26

RESUMEN

La presente tesis magistral sobre un “Sistema de Procedimiento de Control Interno de las Cuentas por Cobrar para la Recuperación Eficaz de Cartera del Grupo Camaronero Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019”, presenta como principal problema ¿De qué manera contribuir a la mejora de las Cuentas por Cobrar para la Recuperación Eficaz de Cartera del Grupo Camaronero Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019?

Así mismo el presente estudio es propositivo, el método a emplear es hipotético deductivo, es decir trata de comprobar la hipótesis de manera empírica.

El diseño a utilizar es no experimental, no se maniobran las variables, se observan en su estado natural, por lo tanto es descriptiva, porque se describe el objeto de estudio, es decir se recolecta la información y se muestra la situación tal y como es.

Las técnicas a emplear son la encuesta la cual será aplicada a 15 colaboradores del área de ventas, crédito y cobranzas y el área de finanzas así mismo este cuestionario contará con una escalada medición Likert, a su vez se empleará como segundo instrumento la entrevista a 5 jefes de las áreas ya mencionadas, por lo tanto, el presente estudio es mixto.

En cuanto la validación de los instrumentos se empleó la opinión de los expertos y se utilizó el Alfa de Cronbach para la confiabilidad.

El presente estudio finaliza con la aprobación de la hipótesis general en que un sistema de procedimiento de control interno contribuirá a mejorar las Cuentas por Cobrar para la Recuperación Eficaz de Cartera del Grupo Camaronero Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019, donde se utilizó la prueba T de Student; para las hipótesis alternativas se demostró a través de la prueba Rho de Spearman, demostrando que dicho sistema a utilizar si contribuirá a la mejora del ambiente de control, supervisión y créditos.

Palabras claves: Control interno, cuentas por cobrar y créditos.

ABSTRACT

This master thesis on a "System Internal Control Procedure of Accounts Receivable for the Efficient Recovery of Portfolio Shrimper Group Champmar S.A – Ecuador in the period 2019 "presents the main problem How to contribute to improving Accounts Receivable for The Efficient Recovery of Portfolio Shrimper Group Champmar S.A – Ecuador in the period 2019?

Likewise, the present study is purposing, the method used is deductive hypothetical, ie test the hypothesis is empirically.

The design used is not experimental, not the variables are operated, are observed in their natural state, so it is descriptive, because the object of study is described, it ie the information is collected and the situation as shown and as is.

The techniques used are the survey which will be plicated to 15 employees from the sales, credit and collections and finance area Also this questionnaire will have a scaled measurement Likert turn be used as a second instrument interview 5 heads of the aforementioned areas, therefore this study is mixed.

As validation of the instruments the expert opinion was used and Cronbach's alpha was used for reliability.

This study ends with the approval of the general hypothesis that a System of Internal Control Procedures will help Improve Accounts Receivable for the Efficient Recovery of Portfolio Shrimper Group Champmar S.A – Ecuador in the period 2019, where the Student t test was used; for the alternative hypothesis it is demonstrated through the Spearman Rho test, showing that the system to use if you contribute to the improvement of the control environment, monitoring and credits.

Keywords: Internal control, accounts receivable and loans.

I. Introducción

Los negocios a nivel global, han investigado sobre las necesidades de evaluar y aplicar el control interno que orienten y manejen diligencias funcionales, que se pueden reflejar en los procesos que contribuyen a las organizaciones para conseguir un óptimo resultado en el recobro de cuentas por recaudar.

Debido al crecimiento del mercado local la empacadora Champmar S.A, la cual realiza explotaciones de criadero de camarones (camaronera), criadero de larva de camarón (laboratorio de larva de camarones), se debería implementar en su control interno, la puesta en marcha de un manejo de cuentas por recaudar, que facilite la labor de los colaboradores y que permita el alcance de los objetivos planteados por la empresa.

Sectores como el del crédito, actualmente se vienen convirtiendo en segmentos esenciales de la parte operativa de una empresa, puesto que comprenden un instrumento financiero para conservar su liquidez, y por su atractiva característica como lo es el sencillo acceso y a la versátil en la atracción de recursos, origino que los créditos se vuelvan indispensables para la parte operativa de la organización.

El manejar esta herramienta origina diversos beneficios como es el caso del incremento de la cantidad de ventas, por lo que se vuelve indispensable indicar que tiene que haber una adecuada y productiva administración de la cartera; el control inadecuado de los créditos terminaría afectando implícitamente al capital de una organización.

Muchas de las compañías fracasan de manera global esto es consecuencia de la precaria gestión de las cuentas por recaudar, esta es una de las razones principales debido que se otorgó financiación a individuos que no acreditaban o se brindó una cantidad superior a la cual acreditó, carente de un adecuado estudio de riesgo.

La gestión de los saldos por recaudar, indudablemente es una de los actos más significativos y dificultosos de supervisar en todo tipo de compañía de todo el mundo que otorgue financiación, debido que con la venta crediticia acaparan un mayor número de consumidores, potencian su producto, ventas y solvencia.

Según Peña (2014), indica que este apartado las entidades PYMES son una importante columna en la labor financiera del estado debido que simbolizan el 90% de las cifras de producción, aunque su duración es efímera ya que únicamente el 1% supera los diez años, entre los motivos de la falla sabemos que las ventas con financiación sin un óptimo estudio de crédito de los usuarios es presumible que se alarguen al tiempo que se valla venciendo la factura, lo cual da como resultado a un incremento en el gasto financiero. Las organizaciones en Ecuador poseen dificultades en los saldos por recaudar debido a esto se liquidan.

En casi todos los estados, según Peña, el 90% de las labores de producción se llevan a cabo por las PYMES, aunque desafortunadamente su permanencia posee escasa vigencia, a causa de la casi nula gestión de los lineamientos para la recaudación, aunque estas PYMES son la columna vertebral en el crecimiento de producción.

Las empresas destinadas a la explotación de criadero de camarón (camaroneas) en Ecuador como la EMPACADORA CHAMPMAR S.A. emplean de manera permanente la aplicación de créditos para la generación de recursos, captación de nueva clientela y posicionamiento en el mercado, actualmente el proceso para evitar el vencimiento de las cuentas y los vínculos lucrativos entre el cliente y la organización, son afectados por la carencia de control interno influye diferentes factores políticos, económicos y sociales.

Para la elaboración de la presente investigación fue necesario recurrir a diferentes antecedentes respecto a las variables a analizar, las cuales nos sirvieron de guía para contrastar las diferentes teorías respecto al tema investigar.

Es por ello que García (2017) en su trabajo de investigación sobre Control Interno y su vínculo con los Saldos por Cobrar en las compañías inmobiliarias, distrito de la Molina, tiene como finalidad establecer la forma que la supervisión interna se vincula con los saldos por cobrar en las compañías inmobiliarias, dicho estudio se aplicó a 36 personas, donde se concluye que las empresas tienen carencias en la supervisión de cobranza y crediticia, por motivo de la falta de ejecución de las 5C crediticia.

Chuquizuta & Oncoy (2017), en su investigación sobre la Relevancia de la Estructura del Control Interno en los Cuentas por Cobrar de la compañía Mantilla S.A.C., situada el distrito de los olivos, concluyeron que un adecuado control interno permite mantener actualizados los cronogramas de los cobros de los clientes, para así evitar morosidades, así no afectar la liquidez de la empresa, a la vez contribuye a la mejora continua en los procesos y procedimientos.

Armijo (2016), en su tesis sobre la Incidencia del Control Interno en el área de Cobranzas y Créditos de la compañía Chemical Mining S.A. Lima, señala como objetivo establecer la incidencia del control interno en la administración del área de cobranzas y créditos la liquidez de la compañía Chemical Mining. El autor concluye que los elementos de supervisión interna mejoran las áreas de cobranzas y créditos, así mismo la aplicación de un esquema de control permitirá tener una administración más eficiente.

Muñoz (2015), en su esfuerzo llamado Control Interno de Cuentas por Cobrar para potenciar las Ganancias del establecimiento Roció de la urbe de Babahoyo, tiene como propósito plantear una guía de manejo interno de saldos por cobrar que mejore las ganancias del establecimiento Roció, dicha investigación se aplicó a 6 trabajadores de dicha empresa, donde se concluye que el principal problema se debe a que no cuentan con un procedimiento establecido a la hora de brindar financiación a los usuarios.

Barreno (2013), en su tesis titulada diseño de una estructura de control interno para la gestión de las cuentas por cobrar de la compañía Mildeportes S.A. Quito Ecuador. Tiene como objetivo plantear una estructura de control interno para la gestión de los saldos por cobrar de una manera eficaz y tecnicista la cual colabore con la dirección para disminuir los peligros, donde se determina que la estructura de control interno que emplea la empresa no es eficiente, causando riesgos de fraude o errores en los procesos de manera involuntaria.

A continuación, se presentará el desarrollo del marco teórico de las variables a investigar.

Una estructura de procedimiento de supervisión interna se enfoca en el direccionamiento de la compañía, elaborando un organigrama en base a las funciones de crédito y cobranzas, políticas, razones financieras, indicadores de cartera.

De esta perspectiva, Meigs (2015), al estimar que la cuentas por recaudar, entienden los activos financieros de mayor volumen de muchas empresas dedicadas al comercio; debido a que las mismas simbolizan un activo líquido con la capacidad de transformarse en efectivo en lapsos de tiempo cortos que van de los treinta a sesenta días la mayoría de las veces.

De acuerdo al autor previamente citado los saldos por cobrar es el capital de mayor relevancia de toda organización, debido a que a través de la venta con financiación las organizaciones incrementan sus ventas y la cantidad de usuarios, pudiendo así crecer su publicidad.

Así mismo Lawrence & Chad (2014), enfatiza que el propósito de la administración de los saldos por recaudar es cobrar inmediatamente, sin que se pierda alguna venta, en base a métodos de cobrar eficientes y de característica agresiva. Para alcanzar este objetivo se debe entender tres características: la primera el estándar del crédito y elección para otorgarse el mismo, segundo las cláusulas del crédito y finalmente la vigilancia del crédito.

Para Blanco (2010) define al control interno como un procedimiento, realizado por toda la nómina de la compañía desde los directivos hasta empleadores, teniendo como finalidad la efectividad de los procesos, información precisa financiera y cumplimiento de las normas establecidas.

Según Price (2013, p.3), detalla que el control interno tiene como objetivo principal brindar seguridad a la consecución de objetivos que se establezcan en la organización. Además toda actividad que se desarrolle en la empresa u entidad debe ser monitoreada de manera eficiente.

Para Cepeda (2014) indica: “El objetivo terminante del control es, básicamente, mantener funcionando cualquier empresa y contribuir con su progreso, su finalidad es dar un apoyo con el resultado que se espera obtener”. Se torna de vital importancia en la organización poseer un correcto control interno que les facilite la supervisión de las diversas diligencias, roles y procedimientos que se emplean de manera interna, con el objetivo de certificar el acatamiento de los procesos, normas, tendencia y dirección determinadas en los controles preliminarmente colocados por la administración.

Básicamente un control interno se caracteriza por una planificación que integra diversas metodologías y procesos que de manera estructurada se adaptan a la empresa con el objetivo de resguardar sus beneficios, su confidencialidad de datos y sembrar la aprobación de la política prescrita por la parte administrativa.

Blanco (2013, p.198), señala que “el control interno comprende los siguientes elementos: Clima de control, valoración de riesgo, actividades de control, Supervisión o monitoreo, información y comunicación”.

Calle (2018) menciona que una buena estructura de control interno contaría con estas cualidades: Programa de ordenamiento (establecer el manual de funciones, el cual debe ser claro), segregación de funciones (organigrama), control de acceso a los activos (preparación de documentos solo para personal autorizado), sistema de autorización y procedimiento; por último, los métodos para procesar datos (pueden ser manuales, mecánicos o digitales).

El control interno valora diversos escenarios de la empresa, a continuación, se presenta los mismos:

- Característica e integridad de la parte administrativa, así como su capacidad en la optimización de cada función.
- La responsabilidad de la administración en cuanto al modelo del estado financiero.
- La responsabilidad de la administración para elaborar y conservar sistemas contables y gestiones internas efectivas.
- El sistema organizativo de una entidad.
- La funcionabilidad del manejo administrativo y su comité.

Se establece la gestión de riesgo corporativo como un procedimiento realizado por el consejo administrativo de una empresa, su orientación es reconocer un evento potencial que pueda alterar a la empresa y mantener el riesgo dentro del parámetro aceptado, suministrando seguridad moderada sobre el alcance de las metas empresariales.

La finalidad de la gestión de riesgo se destaca lo siguiente:

- Certificar el acatamiento de metas empresariales.
- Fortificar la estructura de manejo interno.
- Involucrar riesgo en los procedimientos.
- Certificar el acatamiento de normativas.
- Conseguir que los funcionarios se vuelvan artífices de las actividades preventivas de riesgos, valorando el riesgo, reduciendo mediante el control eficiente para conservar la calidad administrativa.

A fin de que el control interno marche adecuadamente se debe tener en cuenta 5 componentes. Romero (2012) los define como espacio de control, evaluación de riesgos, acciones para controlar, comunicación y datos; monitoreo o revisión.

También se debe considerar que con el afán de supervisar el control interno, realizar auditorías, como mínimo una vez al año, permitirá identificar las falencias en cada proceso.

Según Sandoval (2012) la definición de auditoria es la verificación de los datos económicos, operativos y de gestión los cuales se originan son auténticos, precisos y fiables.

La auditoría tiene que llevar a cabo una investigación, valorar la utilización adecuada de la gestión interna existente, que contribuya de guía para establecer el nivel de confianza que se va adjudicar en él y de esta forma definir la extensión y oportunidad que se va a ofrecer al proceso de auditoría.

Según Mantilla (2012) menciona que para realizar una auditoria se debe tener en cuenta lo siguiente: Debe ser breve, se debe evaluar la información, el auditor debe analizar la información recopilada y se debe informar de manera escrita.

Loza (2013) indica que la auditoria se divide en:

- Planeación y programación: Se hace un esquema sobre la situación de la empresa, teniendo en cuenta los objetivos y elementos que se van a auditar.
- Ejecución de la Auditoría: Se recopila y analiza toda la información de la auditoria, determinando las falencias o carencias que se deben mejorar.
- Informe y Plan de Acción: Son los resultados de la auditoria los cuales se deben plasmar por escrito para realizar el seguimiento y control que se observaron durante el proceso.

De acuerdo a Bolten (2004), establece que las cuentas por cobrar, básicamente es crédito otorgado al cliente en base a un tiempo concedido moderado para que cancele el artículo adquirido posterior a recibirlo. La mayor parte de las organizaciones estiman la cuenta por cobrar como una herramienta de mercadeo para impulsar las ventas y la utilidad.

Chiriboga (2005), establece que las cuentas por cobrar son obligaciones que se deben cumplir en corto o largo plazo. Valor de los créditos, cuotas; en todas las modalidades que no han sido canceladas en un plazo de 30 días.

Sánchez (2006), enfatiza que las cuentas por cobrar son todos los derechos de recaudo derivados de la venta de prestaciones o valores, los cuales pertenecen a la actividad de la organización.

Según Van & Wachowicz (2014), es importante las cuentas por cobrar porque se habla de la trascendencia de la cuenta por cobrarse se trata del capital laboral debido a que compone parte del mismo; el activo corriente de una organización de fabricación tradicional expone más de la mitad del activo general. No obstante, las organizaciones que poseen poco activo corriente tienen la posibilidad de incidir en faltantes y en contratiempos para conservar un movimiento si obstáculos.

La parte administrativa de la cuenta por cobrar es compromiso directo del directivo financiero, la gestión del capital laboral es relevante, exclusivamente por el volumen de tiempo que el conductor financiero tiene que dedicar. Para Lozano & Luna (2016) enfatiza que es más esencial es el resultado de las disposiciones del capital laboral sobre los peligros, el desenvolvimiento y el costo de las actividades de la empresa.

De acuerdo a Bolten (2014), el principal objetivo de las cuentas por cobrar es impulsar la venta, el conductor financiero tiene que resguardar que su labor contribuya a optimizar las utilidades y el desenvolvimiento de las inversiones, y que no se viole el proceso hasta el nivel en que el permiso crediticio deje de ser sustentable y atrayente en contextos de beneficio sobre inversión.

Según Stevens (2019) las cuentas por cobrar se clasifican en corto plazo (superior a un año y son mostrados en los activos no típicos) y largo plazo (mayores a un año y son mostrados en los activos típicos). Así mismo Porto & Merino (2014) establecen que también se pueden clasificar en saldos por cobrar a usuarios o trabajadores.

Rodríguez (2018) sintetiza que las principales características de las cuentas por cobrar son: de largo o corto plazo, generan interés y se establecen su estimación para cuentas incobrables.

El sector departamental de mercadeo de la organización usualmente valora los saldos por cobrar a una suerte de sistema para comercializar productos y prevalecer por encima de los competidores. Normalmente se visualiza que la mayor parte de los comerciantes, están orientados a normas de créditos liberales, esto debido a que benefician significativamente a la venta.

Si el competidor da facilidades de crédito, la propia organización deberá realizarlo de igual manera para no quedar atrás y de esta forma buscar resguardar su lugar comercialmente. Esto se aplica a una tienda por departamentos la cual se halla en la obligación de brindar a su clientela tarjetas de crédito y ser mayormente competitivo, el mismo caso ocurre en una industria internacional de ingeniería que debe facilitar o componer créditos en plazos extensos, como estrategia con el objetivo de ser competitivo en la cesión de contratos de edificación, refinería, entre otros.

Ocurre la mayor parte del tiempo, que la organización que brinda la facilidad de crédito como parte de sus disposiciones, triunfa en las ventas o servicios de carácter público, a pesar de que competidores que no daban crédito, presentaban precios menores a recaudar.

La gestión de los saldos por cobrar enfatiza la realización apropiada de una eficiente política de crédito, la cual es esencial para la gestión triunfante de la cuenta por cancelar, para mantener a la clientela y agradar y conquistar a nuevos clientes, la mayor parte de las organizaciones hallan que es indispensable brindar crédito. La condición del crédito varía entre contextos empresariales diferenciales, sin embargo, las organizaciones dentro del mismo escenario empresarial usualmente brindan créditos semejantes.

La venta crediticia, de la cual se derivan los saldos por cancelar, usualmente involucra circunstancias de crédito que acuerdan la cancelación de una cantidad determinada de tiempo. Sin embargo, toda cuenta por cancelar no se cobra, en el tiempo estimado, la mayor parte de estos convenios se transforman en efectivo en tiempo inferior a un año, como resultado, la cuenta por cancelar se estima como un activo circulante de la organización propiamente dicha por Collaguazo (2016).

Terán (2015). (p. 2) Conforme al investigador en su apartado denominado “Créditos Financieros”, determina al crédito como el derecho que posee el prestatario de obtener del prestamista cualquier cosa, en proporción a la confianza con el acuerdo de reembolso o cancelación.

Caurin (2016) conceptualiza al crédito como la operación entre un acreedor, quien otorga el préstamo y el deudor quien recibe el dinero, con el compromiso de devolverlo en un futuro con intereses.

Grupo Colombia (2017) define a un crédito como un anticipo de efectivo el cual una compañía crediticia brinda a una persona natural o jurídica, con el acuerdo u obligación que posteriormente se reintegre progresivamente, ya sea en corto o largo plazo.

La base del crédito es la confianza, pero esto también implica un riesgo.

Citando Mill (2014), que la definición del crédito es conceptuada como riqueza, se trata de la entrega de valores de un individuo a otro. En proporción que crece la confiabilidad con la cual se fundamenta el préstamo, de tal manera que estas cantidades pequeñas que cada persona se acumula para cualquier imprevisto de estas, se puedan utilizar para fomentar la producción.

El concepto del crédito sería la recepción de un valor en el presente para que a futuro se lo devuelva el mismo valor más un interés. Se debe tener en cuenta las políticas de crédito y cobranza, es decir son las reglas, delineamientos a seguir para alcanzar los objetivos puntuales de la organización.

El costo del producto, su calidad, las condiciones económicas conjuntamente con los lineamientos crediticios de una institución son componentes determinantes los cuales tienen mucho que ver en el valor de cuentas por cobrar. Aunque el gerente de finanzas no siempre puede hacer una inspección total de estos saldos por cobrar, sin embargo, así como sucede con otra clase de activos, el gerente se faculta de cambiar el valor de las cuentas por cobrar poniendo por igual el nivel de riesgo y la rentabilidad. Las ventas y por consiguiente las ganancias pueden ser más altas al bajar los estándares del crédito permitiendo subir la demanda. Los saldos por cobrar excedentes generan un peligro más alto de saldos incobrables y por ende más pérdidas.

Las condiciones económicas indican el estado de los saldos por cobrar, de cualquier comercio al cual pertenezcan, la calidad y el costo de los productos son muy relevantes para que las ventas aumenten. La gerencia financiera y las políticas de créditos deben de ser rentable y de poco riesgo, hay que balancear el riesgo es alto cuando las ventas suben, pero es bajo cuando las ventas caen según Van & Wachowicz (2014).

Así mismo Lawrence & Chad (2014), establecen para la elección para la otorgación de crédito radica en la implementación de técnicas con el objetivo de establecer que clientela merece o puede aplicar un crédito.

Estos procedimientos involucran el nivel de crédito del consumidor y contrasta al estándar crediticio de la empresa, en pocas palabras, el requisito mínimo para conceder crédito pasa principalmente por:

Según Castro (2002) las 5 C's del Crédito, son los criterios recogidos dentro del proceso de aprobación del crédito, estos son:

1. Características del solicitante: Particularidades de la persona que solicita: hace referencia a los antecedentes de la persona que solicita para valorar su capacidad de cumplimiento en responsabilidades anteriores.

2. Capacidad: Valorar el nivel de posibilidad de la persona que solicita el crédito para cancelar, establecida a raves de un estudio de estado financiero direccionado en el flujo de capital que dispone para afrontar el compromiso adeudado.
1. Capital: Analizar el adeudo en contraste a su patrimonio neto.
2. Colateral: La cantidad de activo que la persona posee a disposición para avalar el crédito, entre más sea la cantidad de activo que se dispone, mas será la posibilidad de que una empresa recobre su dinero si el cliente no efectúa la cancelación adeudada.
3. Condiciones: Radica específicamente en la situación economía existente y determinada de la empresa y los diferentes escenarios peculiares en relación a transacciones.

Según Lawrence & Chad (2014), el estudio que se necesita hacer al usuario previo al crédito, establece si está apto o no para el financiamiento en base a sus referencias de crédito, si aprueba las condiciones que pide la entidad. Se detalla a continuación:

- Cualidades del Aspirante (Comportamiento): Es el antecedente de la persona para efectuar su obligación financiera, tenemos que tener referenciado al usuario, su historial para pagar y poseer certeza de sus datos.
- Condición: Es la apertura que el aspirante posee para reintegrar el efectivo que se le ha brindado. Es el método usado mayormente por la bolsa con los usuarios, debido que estos mismos piden cuadros económicos actuales, están vigilantes de los movimientos de dinero de sus últimas operaciones anuales.
- Capital: Es la coherencia que habría entre la cantidad del adeudo que solicita y los recursos económicos del cliente. Se tiene que estudiar aspectos como la actividad económica, el recurso adeudado y viabilidad de los bienes y el negocio.

- Colateral: Es el respaldo que el usuario brinda con el afán de ser más fehaciente para la organización la cual le otorga la financiación. Importante mencionar que entre más sea el volumen de activo disponible que posea el cliente es mayormente viable que se logre recobrar el dinero, en una situación específica que este aconteciendo en la vida del usuario debido a una ruina y no este apto para pagar.
- Escenarios: Es el estudio en líneas genéricas del negocio, del estado al que pertenece la entidad. Se estiman los componentes como peligro del sector, privilegios para competir y grado de tecnología.

Del mismo modo Lawrence & Chad (2014), exponen una metodología selectiva para otorgar crédito que se emplea usualmente en aquellos pedidos de crédito de cantidades elevadas y escasos montos en dólares.

Este tipo de calificaciones aplican aprobaciones adquiridas de forma estadística a los puntajes de las particularidades del estado financiero y crediticio clave de un cliente, con el objetivo de anticipar si cancelara en el tiempo programado el crédito que solicito.

Es decir que los procesos generan una calificación que cuantifica la viabilidad del crédito del cliente, y esa valoración se utilizara para escoger si se acepta o no el crédito.

La cantidad de funcionabilidad de tarjeta de crédito, como la de un banco, industria petrolera y tienda departamental, suelen mayormente calificar el crédito como anteriormente se describió.

Finalizada la fase de las teorías relacionadas se manifiesta la siguiente interrogante como problema: ¿De qué manera contribuir a la mejora de las Cuentas por Cobrar para el Rescate Eficaz de Cartera del Grupo Camaronero Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019?

En la justificación práctica se podría indicar que dentro de la empacadora Champmar S.A, propone orientar el desarrollo de la gestión interna para reconocer el proceso que no está siendo llevado a cabo de manera eficiente durante la recaudación de las cuentas; debido a que no únicamente esto tiene repercusiones en la liquidez de la organización, sino de igual manera en la credibilidad de los datos financieros.

La presente investigación se lleva a cabo mediante la metodología analítica-sintética debido a que investiga los sucesos, empezando en la fragmentación del objeto investigado para analizar cada parte de manera aislada y posteriormente integrar las partes para efectuar analogías y estudio de manera integral dicho por Bernal (2014).

Es por esta razón que se establece este método en este proyecto debido a que primero se debe estudiarse el contexto en el cual se halla la organización, establecer y analizar las finalidades que se está ofreciendo para su aplicación y por último la aplicación o ejecución de un control interno para controlar las cuentas por cobrar, disminuir los mas que se pueda las inversiones en días de cartera, gestionar adecuadamente y ofrecer créditos con procesos rápidos y clausulas competitivas, valorar los créditos de forma imparcial, conservar la inversión y reducir la posibilidad de que hallan créditos en mora.

La parte teórica amplia, los detalles de la problemática, acomoda la conceptualización con el estudio y sus vínculos mutuos. En lo que concierne a las actividades que se deben llevar a cabo para lograr ejecutar un procedimiento investigativo conveniente es indispensable prepararse y presentar la perspectiva teórica-disciplinar, a este proceso se lo denomina usualmente como la estructuración del marco teórico según Berthier (2014).

En este sentido se formula como propósito primordial la ejecución de una estructura de Procedimiento de Control Interno de las Cuentas por Cobrar para la Recuperación Eficaz de Cartera del Grupo Camaronero Champmar S.A. – Ecuador en el 2019. Teniendo como objetivos específicos los siguientes:

- Establecer la condición presente de la empresa respecto a las Cuentas por Cobrar y Control Interno en Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019.
- Caracterizar el contenido del Sistema de Procedimiento de Control Interno de las Cuentas por Cobrar para la Recuperación Eficaz de Cartera del Grupo Camaronero Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019.
- Analizar el grado de correlación entre el Sistema de Procedimiento de Control Interno para las Cuentas por Cobrar Interno en Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019 y sus dimensiones.

Se formula como hipótesis general de la presente tesis magistral

H_i: Si el sistema de procedimiento de control interno contribuirá a mejorar las cuentas por cobrar para la recuperación eficaz de cartera del grupo camaronero Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019.

H_o: Si el sistema de Procedimiento de Control Interno no contribuirá a mejorar las Cuentas por Cobrar para la Recuperación Eficaz de Cartera del Grupo Camaronero Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019.

Así mismo se han propuesto las siguientes hipótesis alternativas:

H₁: Existe correlación entre el Sistema de Procedimiento de Control Interno de las Cuentas por Cobrar y el ambiente de Control en la Compañía Champmar S.A. 2019.

H₂: Existe correlación entre el Sistema de Procedimiento de Control Interno de las Cuentas por Cobrar y las acciones de Supervisión en la Compañía Champmar S.A. 2019.

H₃: Existe correlación entre el Sistema de Procedimiento de Control Interno de las Cuentas por Cobrar y los análisis de Créditos en la Compañía Champmar S.A. 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

La actual investigación es propositiva, según Hernández, Fernández, & Baptista (2006) define al estudio propositivo como la elaboración de una propuesta, su objetivo es dar solución al problema a investigar, el método a emplear es hipotético deductivo, es decir trata de comprobar la hipótesis de manera empírica.

El diseño a utilizar según Fidias (2004) es no experimental, no se maniobran las variables, se observan en su estado genuino, debido a esto es descriptiva, porque se describe el objeto de estudio, es decir se recolecta la información y se muestra la situación tal y como es. Según Arias (2015) “La investigación descriptiva se encarga en forma precisa de la caracterización de cómo se portan los individuos que forman la población del estudio y con el cual se establece una estructura en la que se llega a conocer su comportamiento”.

A demás es transversal, porque el periodo de realización es de corto tiempo, es mixta porque se aplicará dos instrumentos tanto cuantitativo y cualitativo,

Respecto a la operacionalización de variables para Nuñez (2007), enfatiza que es todo aquello que se puede medir en una investigación, los cuales pueden darse en forma cualitativa o cuantitativa. Y también pueden ser determinadas conceptualmente y operacionalmente.

Para ello se operacionalizarán las variables de control interno y cuentas por cobrar de la Compañía Champmar S.A. 2019.

2.2 Operacionalización del control interno y cuentas por cobrar.

Tabla 1

Operacionalización del control interno y cuentas por cobrar

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA
Sistema de Procedimiento de Control Interno	Como Cepeda (2014), indica que un sistema de procedimientos de control interno facilita la supervisión de las diversas diligencias, roles y procedimientos que se emplean de manera interna, con el objetivo de certificar el acatamiento de los procesos, normas, tendencia y dirección.	Análisis del control y la supervisión de la empresa	Espacio de Control	Niveles de control interno Tipos de registros. Grado de registros.	Cuestionario Entrevista	Ordinal Nominal
			Acciones de Supervisión	Grado de supervisión. Nivel de mecanismos.	Cuestionario Entrevista	Ordinal Nominal

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Cuentas por cobrar para la recuperación eficaz de cartera del grupo camaronero Champmar S.A. – Ecuador en el periodo 2019	Según Bolten (2004), afirma que las cuentas por cobrar son básicamente un crédito otorgado al cliente en base a un tiempo concedido moderado para que cancele el artículo adquirido posterior a recibirlo.	Rendimiento de las cuentas por cobrar	Análisis de Créditos	Nivel de requisitos Límite de crédito	Cuestionario Entrevista	Ordinal Nominal
			Procesos de cuentas por cobrar	Nivel de procedimientos.	Cuestionario Entrevista	Ordinal Nominal

2.3 Población, muestra y muestreo

La empresa Champmar S.A, cuenta con 20 personas que se encargan de las diferentes actividades del negocio, muestra - población está dividida en tres áreas específicas: Venta, Crédito y Cobranza, y Financiero.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) define a la población como un grupo de personas con rasgos en común.

Ñaupas & Mejía (2011) señalan que la muestra es un subgrupo de la población.

Así mismo en cuanto a la muestra se aplicará a toda la población mencionada por lo tanto nuestra muestra es censal, es decir según Zarcovich (2005) define que la recolección de datos de este tipo de muestra es total al universo, debido que la población es reducida y limitada.

Se utilizará un tipo de muestreo por conveniencia es decir según Espinoza (2016) es la muestra que es utilizable en el lapso de estudio.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la presente investigación, en cuanto a la recopilación de información se ejecutarán dos instrumentos uno de ellos es el cuestionario (Anexo 1), el cual consta de 15 preguntas, donde se empleará la escala de medición de Likert, y como segundo instrumento se utilizará una guía de pautas de 10 preguntas (Anexo 2).

Es por ello como técnica se ejecutará una encuesta a 15 personas de las áreas mencionadas y 5 entrevistas a las personas encargadas del área.

En cuanto a la validación de los instrumentos se tomará en cuenta la opinión de los peritos, los cuales llevarán a cabo las condiciones planteadas en la ficha de validación (Anexo 3).

Tabla 2

Validación por expertos

Nº	Información del experto	Grado de validez
01	Mgtr. Montesdeoca Rodriguez Ernesto	Excelente
02	Mgtr. Reyes Cevallos Magaly	Excelente
03	Mgtr. Toala Rocuano Ingrid	Excelente

Con respecto a la confiabilidad, los datos serán trabajados mediante el plan estadístico SPSS v.25, con el fin aplicar el índice de Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 3

Índice de confiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de componentes
,805	15

Fuente: Elaboración propia SPSS v25

Para concluir el análisis, se ejecutará una tabla de Baremo con el propósito de estudiar el estado de las variables en mención.

Tabla 4

Baremos de control interno y cuentas por cobrar

	General	D1	D2	D3	D4
Muy favorable	57-75	13-15	21-25	16-20	13-15
Favorable	36-56	8-12	13-20	10-15	8-12
No favorable	15-35	3-7	5-12	4-9	3-7

Fuente y Elaboración: Propia

2.5 Procedimientos

- Se requiriera la autorización del gerente de la empresa con el fin de desarrollar el proyecto.
- Se confeccionará los instrumentos y la validación de estos.
- El tiempo de aplicación del cuestionario será en un estimado de 15 minutos y la entrevista de 20 minutos.
- Los instrumentos se aplicarán a 20 colaboradores de las áreas de Ventas, Crédito y Cobranza y Financiero de la empresa Champmar S.A.
- La información será procesada en primera instancia en un archivo Excel, con el objetivo de ser procesadas en el programa SPSS v25.
- Los resultados procesados serán analizados y contrastados con la teoría.
- Finalmente se discutirán los resultados con el fin de establecer una propuesta efectiva para la empresa Champmar S.A.

2.6 Método de análisis de datos

Los datos adquiridos procederán a tabularse y presentarse en datos estadísticos, elaborados a través del programa Excel y programa SPSS v25, en base a ello se podrá conocer la situación actual que atraviesa la empresa de estudio. Los gráficos donde se evidenciarán los porcentajes serán en barras debido a que facilitan la interpretación de los resultados, cada gráfico contará con su respectivo análisis, estableciendo inferencias de la información utilizada.

2.7 Aspectos éticos

El investigador dio instrucciones a la muestra al momento de aplicar los instrumentos, asumiendo el compromiso de guardar discreción respecto a la identidad de los sujetos que conformaron la muestra. Así mismo se han citado todas referencias utilizadas en el presente proyecto, el cual facilitara la sustentación de este.

III. Resultados

Estadísticos descriptivos

Tabla 5

Frecuencias y porcentajes sobre control interno y cuentas por cobrar.

	Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Control interno y cuentas por cobrar	Muy favorable	3	20%
	Favorable	8	53%
	No favorable	4	27%
Total		15	100%

Fuente y elaboración: Propia

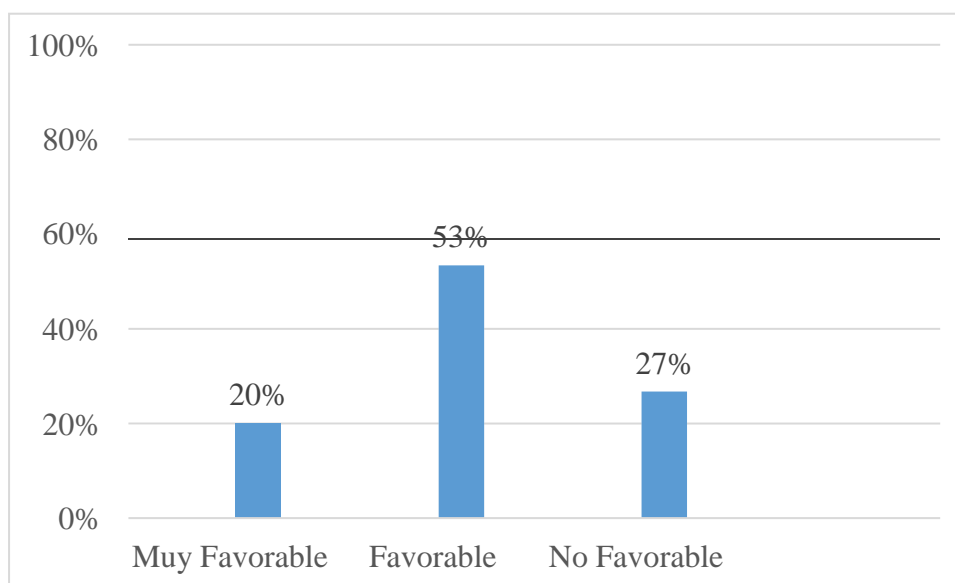


Figura 1 Porcentajes sobre control interno y cuentas por cobrar.

Como se observa en la tabla 5 y figura 1, de los 15 colaboradores sondeados, determinaron que la situación actual de la empresa Champmar S.A. respecto a las cuentas por cobrar y control interno se encuentran en un nivel favorable del 53%.

Tabla 6

Frecuencias y porcentajes sobre el ambiente de control.

Categoría	Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Ambiente de control	Muy favorable		
	Favorable	10	67%
	No favorable	5	33%
Total		15	100%

Fuente y elaboración: Propia

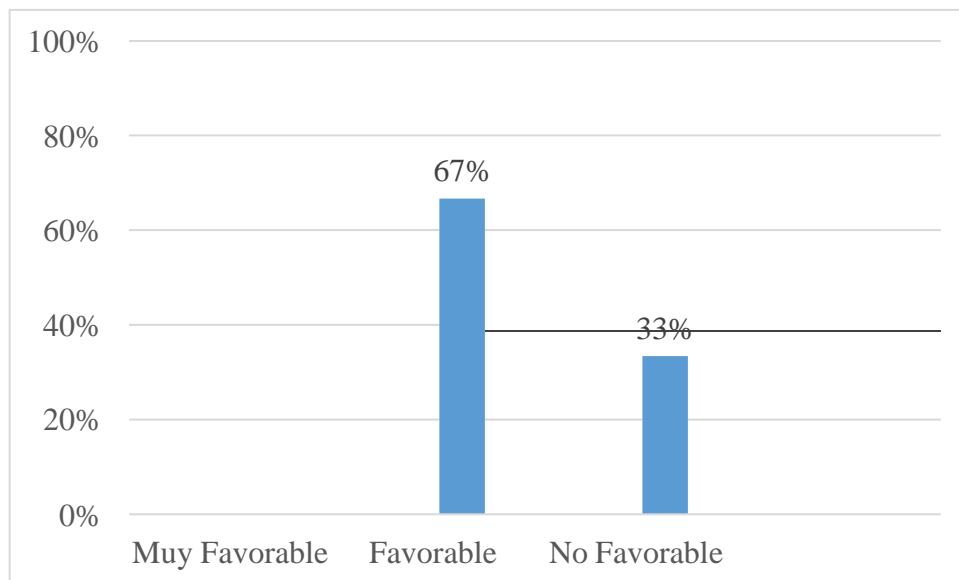


Figura 2 Porcentajes sobre la dimensión ambiente de control.

Como se observa en la tabla 6 y figura 2, de los 15 colaboradores sondeados de la empresa Champmar S.A, indicaron que la dimensión de ambiente de control, es decir el registro de documentación, procedimientos y procesos se encuentra en un nivel favorable del 67%.

Tabla 7

Frecuencias y porcentajes sobre supervisión.

Categoría	Niveles	Frecuencias	Porcentajes
	Muy favorable		
Supervisión	Favorable	11	73%
	No favorable	4	27%
Total		15	100%

Fuente y elaboración: Propia

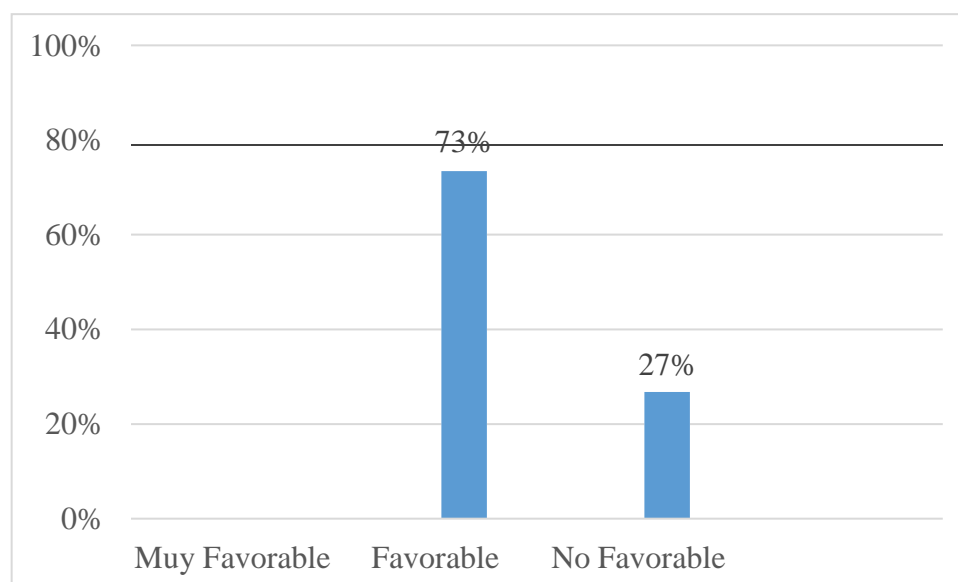


Figura 3 Porcentajes sobre la dimensión supervisión.

Como se observa en la tabla 7 y figura 3, de los 15 colaboradores sondeados de la empresa Champmar S.A la mayoría indicaron que la dimensión de supervisión, es decir el monitoreo de los mecanismos y procedimiento que se realizan en la empresa se encuentran en un nivel favorable en un 73%.

Tabla 8

Frecuencias y porcentajes sobre créditos.

Categoría	Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Créditos	Muy favorable	4	27%
	Favorable	9	60%
	No favorable	2	13%
Total		15	100%

Fuente y elaboración: Propia

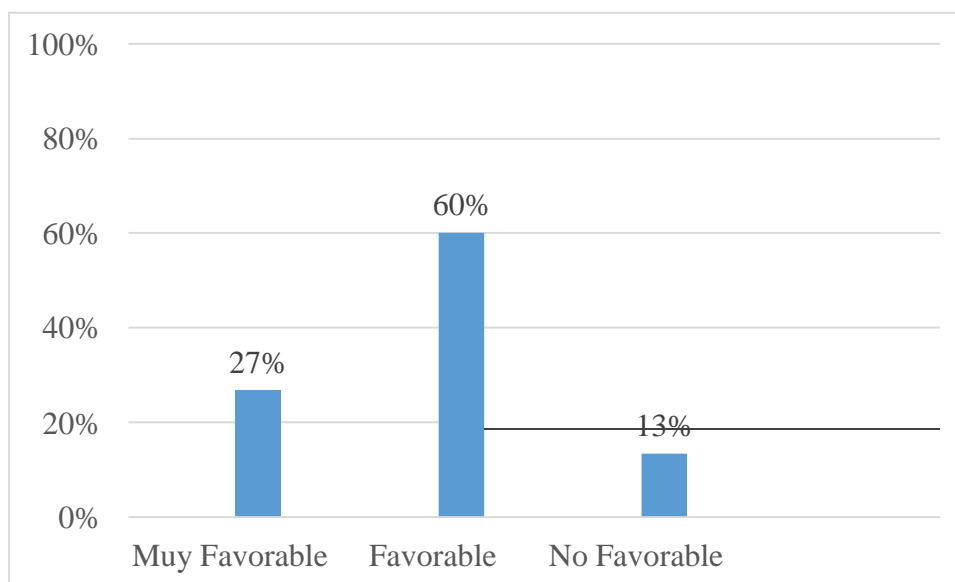


Figura 4 Porcentajes sobre la dimensión créditos.

Tal como se aprecia en la tabla 8 y figura 4, de los 15 colaboradores sondeados de la empresa Champmar S.A. el 60% indicaron que la dimensión de créditos se encuentra en un nivel favorable y solo el 13% demostraron que la empresa se encuentra en nivel no favorable, esto se debe al límite de crédito y al incumplimiento de los pagos (morosidad).

Tabla 9

Frecuencias y porcentajes sobre procesos cuentas por cobrar.

Categoría	Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Procesos cuentas por cobrar	Muy favorable	2	13%
	Favorable	9	60%
	No favorable	4	27%
Total		15	100%

Fuente y elaboración: Propia

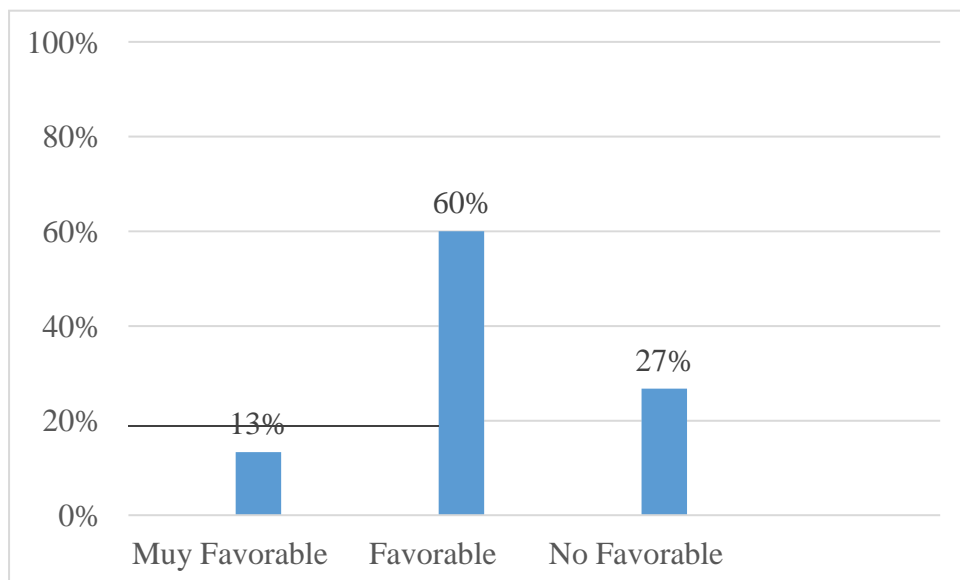


Figura 5 Porcentajes sobre los procesos cuentas por cobrar.

Tal como se aprecia en la tabla 8 y figura 5, de los 15 colaboradores sondeados de la empresa Champmar S.A. indicaron que la dimensión sobre los procedimientos de las cuentas por cobrar se encuentra en un nivel favorable del 60 % y con un 13% demostraron que la empresa se encuentra en un nivel no favorable, esto se refleja que no existe un control sobre los saldos de los deudores y normas establecidas para las cuentas por cobrar no son tan claros y precisos.

Respecto al impacto de las entrevistas realizadas a los encargados de las áreas investigadas, se obtuvo las siguientes opiniones acerca de los índices del control interno y cuentas por cobrar.

Los encargados opinaron que el sistema de control interno que existe en la actualidad en la compañía Champmar S.A sobre las cuentas por cobrar es un poco deficiente, porque no se da seguimiento a las cuentas vencidas, es decir no hay un monitoreo o una supervisión constante.

Así mismo se estableció como principal requisito para la obtención de un crédito al cliente, este va depender de la solvencia económica que este posee, con el fin de no crear morosidad y por ende reducir el endeudamiento de la empresa. Teniendo en cuenta que para la concesión de créditos emplean como instrumento bancario las garantías. Se recomienda la aplicación de las 5C del crédito.

Los encargados sugirieron que la mejor manera de darle seguimiento a las políticas y procedimientos, es supervisando cada proceso que conlleva las cuentas por cobrar.

También consideraron que para llevar a cabo una buena gestión de cobranzas se debe tener en cuenta un buen control, planificación y supervisión de estas. Además, enfatizaron que la clasificación de la cartera es importante para realizar los cobros, porque permite mejorar el control en los procedimientos de las cuentas por cobrar.

Consideraron significativo provisionar las cuentas de dudosa cobrabilidad, las cuales les permiten mejorar la recuperación de cuentas de la empresa Champmar S.A, es decir podrán contar con mayor efectividad.

Respecto a las opiniones de los encargados sobre cuáles son las causas para que las cuentas sean consideradas como incobrable, consideraron como la principal causa los problemas financieros que posee el cliente y la inconformidad de los productos obtenidos.

Prueba de hipótesis general

Prueba T Student

Hi: Si el Sistema de Procedimiento de Control Interno contribuirá a mejorar las cuentas por cobrar para la recuperación eficaz de cartera del grupo camaronero Champmar S.A. 2019.

Ho: Si el sistema de procedimiento de control interno no contribuirá a mejorar las cuentas por cobrar para la recuperación eficaz de cartera del grupo camaronero Champmar S.A. 2019.

Nivel de Significación

Nivel de significación $\alpha = 0.05$

Confiabilidad del 95%

Decisión para la prueba T student:

Si $p \leq \alpha$ (0.05) se rechaza la Ho

Si $p > \alpha$ (0.05) se acepta la Ho

Tabla 10

Prueba T Student

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Sistema control interno y cuentas por cobrar	5,51 1	14	,000	,900	,55	1,25

Fuente: Propia Elaboración: SPSS v25

Tal como se aprecia en la tabla 10 el grado de significancia obtenido es de $0,000 \leq 0.05$, demostrando que Ho se rechaza y por lo tanto se demuestra que un sistema de procedimiento de control interno contribuirá a mejorar las cuentas por cobrar para la recuperación eficaz de cartera del grupo camaronero Champmar S.A. 2019.

Prueba de hipótesis alternativas

Prueba Rho de Sperman

El coeficiente correlación de Rho de Sperman es entre 0 y 1

Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación.

Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.

Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación.

Entre 0,60 a 0,79 es buena la correlación.

Entre 0,80 a 100 es muy buena la correlación.

Tabla 11

Prueba Rho de Sperman

	Dimensiones		Sistema de procedimiento de control interno para las cuentas por cobrar
	Ambiente de control	Coeficiente de correlación	0.78
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	0.77
	Créditos	Coeficiente de correlación	0.73

Fuente: Propia Elaboración: SPSS v25

Tal como se aprecia en la tabla 11 sobre la correlación obtenida entre el sistema de procedimiento de control interno para las cuentas por cobrar y sus dimensiones, se muestra que todas poseen un grado de correlación buena. Es decir que el sistema a emplear contribuirá a mejorar el control, supervisión y créditos de la empresa Champmar S.A. 2019.

IV. Discusión

En el presente estudio, obtuvo como resultado que una estructura de procedimiento de control interno contribuirá a mejorar las cuentas por cobrar para la recuperación eficaz de cartera del grupo camaronero Champmar S.A. 2019, avalado por los resultados obtenidos por Chuquizuta & Oncoy (2017), indica que un control interno permite mantener actualizados los cronogramas de los cobros de los clientes, para así evitar morosidades, es decir poseer una cartera de cliente efectiva.

En cuanto al presente estado de la empresa Champmar S.A. respecto a las cuentas por cobrar y control interno, se concluyó que se encuentra en un nivel favorable del 53%, para mantener o mejorar el mismo nivel es necesario según García (2017) la ejecución de las 5C del crédito.

Del mismo modo que Muñoz (2015), se observó como principal problema en las cuentas por cobrar es la falta de una guía de control interno, donde indique los procedimientos establecidos de manera clara y precisa la concesión crediticia a los usuarios.

En cuanto al análisis del grado de correlación entre el sistema de procedimiento de control interno para las cuentas por cobrar interno, se comprobó que existe una correlación buena entre los componentes de dichas variables, es decir según Romero (2012) acota que para que funcione de manera eficiente un sistema de control interno es pertinente involucrar el ambiente de control y la supervisión. Así mismo Rodríguez (2018) sintetiza que las cuentas por cobrar se vinculan estrechamente a la cobranza de créditos, es por ello que se deben tener en cuenta la supervisión o monitoreo de los créditos mediante una estructura de control interno.

V. Conclusiones

1. En cuanto al estado actual de la compañía respecto a las cuentas por cobrar y control interno en Champmar S.A. 2019, se concluye que se encuentra en un nivel favorable con un 53% (Ver Figura 1).
2. Respecto al objetivo general y la hipótesis general, se comprobó a través de la prueba T- Student, que un sistema de procedimiento de control interno contribuirá a mejorar las cuentas por cobrar para la recuperación eficaz de cartera del grupo camaronero Champmar S.A. 2019, con un grado de significancia $,000 \leq ,05$.
3. Al analizar el grado de correlación entre el sistema de procedimiento de control interno para las cuentas por cobrar en Champmar S.A. 2019 y sus dimensiones, se observó un grado de correlación buena, es decir que el sistema a emplear contribuirá a mejorar el ambiente de control, supervisión y créditos de la empresa.
4. La compañía Champmar S.A carece de un manual de control interno donde indique los procedimientos, políticas y demás registros que se generaran de las ventas y el cumplimiento o falta de las diferentes formas de pago a favor de la gestión apropiada de las cuentas por cobrar.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda al encargado de la empacadora Champmar S.A. enfocarse en la supervisión de las cuentas por cobrar, para ello se deben aplicar auditorías constantes en los procesos, con el fin de disminuir errores.
2. Así mismo se recomienda identificar normas, políticas, y procedimientos convenientes al preparar la gestión de créditos, que sean factibles para la empacadora Champmar S.A.
3. Se recomienda al gerente de la empresa Champmar S.A logre restablecer sus finanzas, para ello se tomará en cuenta la elaboración y ejecución de una guía de control interno, el cual permitirá que sus empleados y administradores puedan mejorar el funcionamiento de la organización.
4. Es por ello que se recomienda, que las políticas que se implanten en la guía de control interno se definan para el rendimiento de actividades de las cuentas por cobrar.

VII. Propuesta

Empacadora Champmar S.A.	CHAMPMAR
--------------------------	-----------------

MANUAL DE CONTROL INTERNO

Introducción:

El siguiente manual tiene la finalidad de llevar un mejor control de la información de las cuentas por cobrar de la empresa, teniendo la información de manera sencilla y clara.

Así mismo aportar soluciones a los problemas detectados en los procesos de recuperación de cuentas por cobrar, asimismo sirve como herramienta de trabajo para facilitar las tareas habituales, simplificando el trabajo y permitiendo controles administrativos internos. La descripción de la propuesta, se efectuó considerando los aspectos operacionales que desde las perspectivas administrativas y gerenciales deben realizarse para lograr la efectividad en la recuperación de las cuentas.

Objetivos:

- **Objetivo general:**

Mejorar el funcionamiento del Departamento de Crédito y Cobranzas, y de esta forma eliminar el margen de riesgo y lograr las metas establecidas por la empresa.

- **Objetivos específicos:**

Determinar las actividades que se realizan en el Departamento de Crédito y Cobranzas.

Empacadora Champmar S.A	CHAMPMAR
Cuentas por cobrar	Responsables: ventas, crédito y cobranzas

Proceso: Aprobación de Créditos.

1. Las órdenes de crédito deben ser receptadas y revisadas por el Asesor.
2. El jefe del área de créditos con la previa información otorgada por el asesor decide que créditos aprobar.
3. Luego de aprobar el pedido se hace la facturación correspondiente.
4. Si es denegado se le informara los motivos de los cuales no fueron aprobados.
5. El área de facturación entrega una copia de la factura al área de créditos de los créditos aprobados, donde se visualiza el cronograma de pagos.

Proceso: Recepción de las Cobranzas.

1. La recepción de las cobranzas, se realizará de 2 formas:
 - Efectivo la recepción será en caja.
 - Cheques, lo decepcionará el área de cobranzas, esta coordinará con el área de contabilidad la validez (fondos suficientes) del cheque.

Proceso: Generación de Recibos.

1. Se generará un recibo de cobranzas, indicando el pago que realizo.
2. Verificar que los recibos de ingreso se elaboren de forma secuencial y correlativa en función de las cobranzas efectuadas.
3. Verificar que los recibos de ingreso estén correctamente llenados.

Proceso: Depósitos Bancarios.

1. El dinero que se recauda diariamente será depositado en una cuenta bancaría de la empresa.
2. Los comprobantes de pagos serán registrados al sistema por el área de cobranzas.

Empacadora Champmar S.A	CHAMPMAR
Cuentas por cobrar	Responsables: ventas, crédito y cobranzas

Proceso: Notas de Crédito.

1. En cuanto a notas de crédito solo se realizaron con la aprobación del gerente financiero.
2. Se deberá realizar seguimiento por el área de crédito y cobranzas.

Proceso: Antigüedad de los saldos.

1. El área de ventas generara un reporte diario sobre la antigüedad de los saldos, con el fin de realizar el adecuado seguimiento de los saldos pendientes.

Proceso: Envío de estados de cuenta.

1. Se informará al cliente sobre sus cuentas pendientes y se tendrá en cuenta la política de morosidad de la empresa.

Proceso: Provisión Cuentas Incobrables.

1. Provisión Cuentas Incobrables, se efectuarán auditorias con el fin de detectar cuentas por cobrar de dudosa recuperación.
2. Se determinará e identificará las cuentas de difícil cobro.

Proceso: Cuentas de baja.

1. Revisar que se den de baja cuentas por cobrar consideradas como irrecuperables, para reflejar Estados Financieros Razonables.

REFERENCIAS

- Alvarado, T. A. (2018). *Diseño de políticas y procedimientos de cobro para empresa “Agua Potable Boliche-KM26”*. Recuperado de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37493/1/ALVARADO%20TOMALA%20ANDREA-TESIS.pdf>
- Arias, F. G. (2015). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Episteme.
- Armijo (2016), *Influencia del Control Interno en el departamento de Créditos y Cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A.* (Tesis pre-grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.
- Barreno (2013). *Diseño de un sistema de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Mildeportes S.A.* (Tesis pre-grado). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.
- Bernal, M. (2014). Recolección y clasificación de documentos. En *Contabilidad Sistema y Gerencia* (pág. 54). Venezuela: Los Libros de El Nacional.
- Berthier, A. E. (2014). *Cómo construir un marco teórico*.
- Blanco, Y. (2010), *Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Blanco, Y. (2013), *Auditoría integral normas y procedimientos: Auditoría del Control Interno*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Bolten, S. (2004). *Administración Financiera*. México D.F., México: Limusa
- Calle, P. (2018). *Características de un buen sistema de control interno*. Recuperado de: <https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>.
- Castro, A. (2002). *Manual de administración financiera*. Quito, Ecuador: IMPRESORES MYL.
- Caurín, J. (2016). *Definición de crédito*. Recuperado de: <https://www.economiasimple.net/glosario/credito>
- Cepeda, G. (. (2014). *Auditoría y Control Interno*. . Santafé de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiriboga, A. (2005). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano: Glosario de Términos*. (4ta. Edición). Ecuador. Editorial Jokama.

- Chuquizuta & Oncoy (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial mantilla S.A.C. (Tesis de maestría)*. Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima, Perú.
- Collaguazo, L. (2016). *Recuperación de cartera de crédito vencida y Estructuración de un sistema para el Manejo de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE-ZAMORA*. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Espinoza, I. (2016) *Tipos de Muestreos*. Recuperado de: <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Tipos.de.Muestreo.Marzo.2016.pdf>
- Fidias, A. (2004). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica (6ta. ed.)*. Caracas, Venezuela: Episteme, C.A
- Gracia, R. (2017). *Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las empresas inmobiliarias, distrito de la Molina, (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Grupo Colombia. (2017). Recuperado de <https://www.grupobancolombia.com/endeudamiento-responsable/credito>.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación (4ta. Ed.)*. México D.F., México: McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación (6ta. Ed.)*. México D.F., México: McGraw-Hill
- Lawrence, J. & Chad, J. (2014). *Principios de Administración Financiera*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Loza, S. (2013). *Fases de la auditoría*. Blog Sofía Loza, 1.
- Lozano, T. & Luna, M. (2016). *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez Química S.A. 2017*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%2020Dise%C3%B1o%20manual%20políticas%20de%20créditos%20y%20cobranzas.pdf>.
- Mantilla, B. (2012). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Meigs, R. (2015). *Contabilidad: La base para decisiones gerenciales*. . Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.
- Mill, J. (2014). *Principios de Economía Política*. Madrid, España: Síntesis.

- Muñoz, J. (2015). *Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la Rentabilidad del comercio de la ciudad de Babahoyo*. (Tesis de maestría), Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.
- Ñaupas, H. & Mejía, E. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. (2° Edición). Lima: Centro de Producción Editorial.
- Núñez, M. (Julio-Diciembre de 2007). Las variables: Estructura y función en la hipótesis. *Investigación educativa*, 11(20), 163-179.
- Peña, M. (2014). La importancia del análisis de la trayectoria empresarial bajo dos dimensiones: Posición económica y financiera en las empresas ecuatorianas. En G. y Lawrence J. y Chad J., *Principios de Administración Financiera*. . México.
- Price wáter house Coopers (2013). *Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: Control Interno Marco Integrado*. España.
- Porto, J. & Merino, M. (2014). *Cuentas por Cobrar*. Recuperado de: <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- Rodríguez, M. (2018). *Concepto, características e importancia de cuentas por cobrar*. Recuperado de: <https://prezi.com/ev7p7x8sxp2/concepto-caracteristicas-e-importancia-de-cuentas-por-cobr/>
- Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Reduperado de: <https://hipodec.up.edu.mx/blog/definicion-control-interno-y-componentes>
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México D.F., México: McGraw-Hill.
- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría (1era. Ed.)*. Estado de México, México: Red Tercer Milenio S.C.
- Stevens, R. (2019). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Recuperado de: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>.
- Van, H. & Wachowicz, J. (2014). *Fundamentos de Administración Financiera*. México D.F., México: Pearson Prentice Hall.
- Zarcovich. (2005). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario sobre sistema de procedimiento de control interno y cuentas por cobrar al personal de ventas, Crédito y Cobranza y Financiero.

Objetivo: Examinar la situación actual de la dimensión de control interno y cuentas por cobrar de la empresa Champmar S.A.

Consigna: Estimado colaborador, se le solicita responder las siguientes preguntas de manera objetiva marcando con una “x” el rango que mejor se ajusta a su opinión. La información es confidencial.

Datos generales del encuestado:

Años laborando: _____

Opciones de respuestas:

Siempre = 5; Casi siempre = 4; A veces = 3; Casi nunca = 2; Nunca = 1

Lea con atención las siguientes preguntas:

DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL		5	4	3	2	1
1	¿En la empresa existe un control interno de cuentas por cobrar y procedimiento para el otorgamiento de crédito?					
2	¿Conoces las políticas de pagos?					
3	¿Son cancelados los documentos por pagar en el tiempo acordado?					
DIMENSIÓN 2: SUPERVISIÓN		5	4	3	2	1
4	¿Existe una persona encargada especialmente a supervisar las cuentas por pagar?					
5	¿El gerente es quien vela, supervisa y controla los saldos de deudores?					
6	¿Se supervisan los adelantos y anticipos otorgados?					
7	¿Los mecanismos de supervisión son los adecuados?					
8	¿Se realizan mensualmente las conciliaciones bancarias?					

DIMENSIÓN 3: CRÉDITOS		5	4	3	2	1
9	¿En la compañía existen requisitos para conceder crédito a personas naturales?					
10	¿La empresa debe solicitar alguna garantía por la venta a crédito?					
11	¿Existe en la compañía un límite para otorgar crédito?					
12	¿En la compañía existen requisitos para conceder crédito a personas naturales?					
DIMENSIÓN 4: PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR		5	4	3	2	1
13	¿Existen normas y procedimientos para el sistema de cuentas por cobrar?					
14	¿Las normas establecidas para las cuentas por cobrar son claros y precisos?					
15	¿Son vigilados y controlados los saldos deudores?					

Observaciones: _____

Gracias por su contribución.

Anexo 2 Entrevista a los jefes de las áreas de ventas, Crédito y Cobranza y Financiero.

Objetivo: Determinar el nivel de percepción de los jefes de áreas respecto a las dimensiones mencionadas de la empresa Champmar S.A.

Consigna: Estimado colaborador, se le solicita responder las siguientes preguntas de manera objetiva y veraz. La información es confidencial.

Datos generales del entrevistado:

Años laborando: _____

Área: _____

A continuación se muestra las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo encuentra el sistema de control respecto a las cuentas por cobrar?
2. ¿Cómo da seguimiento a las cuentas vencidas?
3. ¿Qué buscas en un cliente para otorgarle un crédito?
4. ¿Cómo usted participa en el seguimiento de políticas, procedimientos y reglamentos?
5. ¿Qué instrumentos bancarios se utiliza en su organización previa la concesión de créditos?
6. ¿Qué es lo que usted considera importante para la gestión de cobranzas?
7. ¿La clasificación sobre la cartera es importante para realizar cobros?
8. ¿Considera significativo provisionar las cuentas de dudosa cobrabilidad?
9. ¿Cuáles son las causas para que las cuentas sean consideradas como incobrable?
10. ¿Qué haría para mejorar las falencias del área?

Observaciones: _____

Gracias por su contribución.

Anexo 3 Constancias de validación de los instrumentos



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Reyes Cevallos Macaly con DNI N° 1302569080 Magister en C contabilidad y Auditoría N° ANR: 1014-09-700291 de profesión Contadora Pública desempeñándome actualmente como Docente Universitaria en Universidad de Quevedo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Cuestionario sobre sistema de procedimiento de control interno y cuentas por cobrar al personal de ventas, Crédito y Cobranza y Financiero.
2. Entrevista a los jefes de las áreas de ventas, Crédito y Cobranza y Financiero.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de percepción de marca	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Entrevista dirigida al personal de Dpto. de ventas y Crédito y cobranzas	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 5 días del mes de julio del Dos mil diecinueve.

MGT. : Magaly Reyes Cevallos
 C.I. : 13025690-80
 Especialidad: CONTABILIDAD Y AUDITORIA
 E-mail : magreyce@hotmail.com

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ernesto Montesdeoca Rodriguez, con DNI N° 0913906921 Magister
 en Finanzas y Proyectos Corporativos N° ANR: 1006-204-1804038, de
 profesión Ingeniero Comercial desempeñándome actualmente como
Cobranzas en Claro

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


1. Cuestionario sobre sistema de procedimiento de control interno y cuentas por cobrar al personal de ventas, Crédito y Cobranza y Financiero.
2. Entrevista a los jefes de las áreas de ventas, Crédito y Cobranza y Financiero.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de percepción de marca	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Entrevista dirigida al personal de Dpto. de ventas y Crédito y cobranzas	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 5 días del mes de julio del Dos mil diecinueve.



MGT. ERNESTO MONTESDEOCA RODRIGUEZ
 C.I. :09139069-21
 Especialidad: FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS
 E-mail : emontesdeocar@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Ingrid Irene Toala P. con DNI N° 0922034541 Magister
 en Finanzas y Proyectos Corporativos N° ANR: 1006-16-86076285 de
 profesión Ingeniera Comercial desempeñándome actualmente como
Administradora en Universidad de Guayaquil

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

1. Cuestionario sobre sistema de procedimiento de control interno y cuentas por cobrar al personal de ventas, Crédito y Cobranza y Financiero.
2. Entrevista a los jefes de las áreas de ventas, Crédito y Cobranza y Financiero.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario de percepción de marca	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

Entrevista dirigida al personal de Dpto. de ventas y Crédito y cobranzas	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Guayaquil a los 5 días del mes de julio del Dos mil diecinueve.


 MGT. : INGRID TOALA ROCUANO
 C.I. : 09220345-41
 Especialidad: FINANZAS Y PROYECTOS CORPORATIVOS
 E-mail : ireneitoalar@hotmail.com

Anexo 4 Base de datos del cuestionario

N°	V1: CONTROL INTERNO							V2: CUENTAS POR COBRAR							
	D1: AMBIENTE DE CONTROL			D2: SUPERVISIÓN				D3: CRÉDITOS				D4: PROCESO CUENTAS POR COBRAR			
	PREGUNTAS														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	3	2	5	3	1	5	4	4	3	4	5	5	2	3
2	5	3	4	5	4	2	5	3	4	2	4	4	3	3	4
3	3	5	3	4	5	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5
4	1	4	2	3	3	1	3	2	5	3	2	1	1	3	1
5	4	2	1	4	1	4	2	3	4	2	5	4	3	2	3
6	3	3	4	2	3	5	5	3	5	4	2	3	5	4	3
7	5	2	5	5	5	3	3	4	5	1	5	4	4	5	1
8	1	4	3	1	1	2	1	3	2	4	3	1	1	1	4
9	2	3	2	3	5	2	2	2	3	2	2	3	3	5	2
10	3	2	4	3	4	1	5	5	5	3	4	3	5	5	5
11	2	5	1	2	5	1	3	2	1	2	1	5	2	2	3
12	1	2	5	1	1	3	2	1	2	1	3	4	3	1	2
13	4	3	4	4	3	5	4	2	3	5	5	3	5	1	4
14	1	1	3	3	2	2	1	4	1	3	2	2	4	3	1
15	3	5	2	2	4	3	2	5	4	5	4	4	3	4	2

Anexo 5 Base de datos de baremos.

N°	V1: CONTROL INTERNO				V2: CUENTAS POR COBRAR			
		AMBIENTE DE CONTROL		SUPERVISIÓN		CRÉDITOS		PROCESO CUENTAS POR COBRAR
1	7	No Favorable	18	Favorable	16	Muy Favorable	10	Favorable
2	12	Favorable	19	Favorable	14	Favorable	10	Favorable
3	11	Favorable	19	Favorable	18	Muy Favorable	14	Muy Favorable
4	7	No Favorable	12	No Favorable	11	Favorable	5	No Favorable
5	7	No Favorable	14	Favorable	15	Favorable	8	Favorable
6	10	Favorable	18	Favorable	14	Favorable	12	Favorable
7	12	Favorable	20	Favorable	15	Favorable	10	Favorable
8	8	Favorable	8	No Favorable	10	Favorable	6	No Favorable
9	7	No Favorable	14	Favorable	10	Favorable	10	Favorable
10	9	Favorable	18	Favorable	15	Favorable	15	Muy Favorable
11	8	Favorable	13	Favorable	9	No Favorable	7	No Favorable
12	8	Favorable	8	No Favorable	10	Favorable	6	No Favorable
13	11	Favorable	18	Favorable	16	Muy Favorable	10	Favorable
14	5	No Favorable	12	No Favorable	8	No Favorable	8	Favorable
15	10	Favorable	16	Favorable	17	Muy Favorable	9	Favorable