

CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA EYVTOURS, DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ.

INTERNAL ADMINISTRATIVE AND FINANCIAL CONTROL APPLIED TO ACCOUNTS RECEIVABLE, TO IMPROVE THE MANAGEMENT OF THE EYVTOURS COMPANY, IN THE CITY OF MANTA, MANABÍ PROVINCE.

Pico-Meza Evelyn Katherine^{1*}; Hidalgo-Ávila Argelio Antonio²

^{1, 2} Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Contabilidad y
Auditoría. Manta – Ecuador.

***Correo:** evelynpicom94@hotmail.com

RESUMEN

Pretende desarrollar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas de la empresa EYVTOURS S.A., teniendo como principal objetivo mejorar la gestión administrativa - financiera a través de la implementación del manual, que servirá como guía en las operaciones. La empresa EYVTOURS S.A. es una agencia de viajes y operadora turística, la cual al no poseer un sistema de control interno del manejo de las cuentas por cobrar se está viendo afectada financieramente por los valores no recuperados de las deudas de los clientes, producido por la falta de procedimientos documentados y guiados, causando procesos ineficientes. El método empleado en la investigación es el analítico, con el cual se identificaron los factores que afectan el manejo de las cuentas por cobrar y se analizaron cada una de las áreas involucradas. Por su parte, las técnicas que permitieron conocer los procesos, actividades y opiniones de quienes laboran en la compañía, son la observación, entrevistas y encuestas. Lo planteado, permitirá a la organización llevar a cabo controles en el cumplimiento de los procesos y políticas de las cuentas por cobrar, permitiendo obtener como resultados la recuperación de cartera en las fechas establecidas y tomar decisiones a tiempo para la solución de los problemas presentados en este componente financiero tan importante.

Palabras clave: Manual de políticas, cobros y técnicas.

ABSTRACT

It intends to develop a manual of policies and procedures for accounts receivable in the area of credits and collections of the company EYVTOURS S.A., with the main objective of improving administrative and financial management through the implementation of the manual that will serve as a guide in operations. The company EYVTOURS S.A. is a travel agency and tour operator, which, since it does not have an internal control system for the management of accounts receivable, is being financially affected by the unrecovered values of the debts of the clients, produced by the lack of documented procedures and guided, causing inefficient processes. The method used in the investigation is the analytical one, with which the factors that affect the management of accounts receivable were identified and each of the areas involved were analyzed. On the other hand, the techniques that allowed us to know the processes, activities, and opinions of those who work in the company, are observation, interviews, and surveys. The above will allow the organization to carry out controls in compliance with the processes and policies of accounts receivable, allowing the recovery of the portfolio to be obtained on the established dates and make decisions in time to solve the problems presented in this very important financial component.

Keywords: Policy Manual, charges and techniques.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el nivel de competitividad del mercado incide en que muchas organizaciones incurran en otorgar ventas a crédito, lo cual trae consigo riesgos de financiamiento y liquidez; puesto que, la gestión de recuperación de cartera no siempre es eficiente y más aún, si no se cuenta con políticas y procedimientos que dirijan dicha gestión.

Por lo que, implementar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas, es importante, debido a que permite ejecutar el correcto proceso de cobro; además, de ser una herramienta para la administración, con la cual podrá realizar un control interno de la gestión realizada y asegurar el mejor desempeño organizacional.

EYVTOURS S.A. es una empresa constituida en la ciudad de Manta en el año 2012, su actividad comercial está dirigida a la de una agencia de viaje y operador turístico, posee deficiencia en los procedimientos administrativos y financieros aplicados al componente cuentas por cobrar; por este motivo el objetivo principal de la investigación es desarrollar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar que permita mejorar la gestión crediticia.

El campo del proyecto de investigación es el área administrativa y financiera. El objetivo general de la investigación es desarrollar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas. El método utilizado en la investigación es el analítico y las técnicas la observación, entrevistas y encuestas.

Los tipos de investigación son documentales para la verificación de información existente de otros autores y financiera proporcionada por la empresa; de campo por el contacto directo con las personas involucradas en la organización y descriptiva para conocer de cerca las situaciones que se presentan en el manejo de las cuentas por cobrar.

Por aquello, una vez aplicadas las técnicas de recolección de datos, se procesarán para obtener los resultados, que posteriormente se analizarán para determinar la situación a través de los métodos anteriormente citados. La

población es de 10 personas que conforman el total de colaboradores de la compañía y la muestra es de 6 personas que están inmersas en las áreas de estudio.

2. METODOLOGÍA

2.1. Método.

2.1.1. Método Analítico

En este método de investigación se separa el contenido del objeto o elementos en sus partes para observar su naturaleza, causas y efectos. Para esto es indispensable tener conocimientos preliminares del hecho a investigar. Por medio de este método puede conocerse el hecho en su integridad, explicarlo, describirlo y formular nuevas teorías. (Ibáñez Peinado, 2015, pág. 102).

2.2. Tipos de investigación

2.2.1. Documental

(Baena Paz, 2014), se puede apreciar mediante la indagación que da una respuesta que y se obtiene a partir de la observación (pág. 12).

2.2.2. Campo

La investigación de campo según (Baena Paz, 2014), posee técnicas específicas que tienen como objetivo recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Estos datos obtenidos en el lugar propio al desarrollo de la investigación.

2.2.3. Descriptiva

La investigación descriptiva, persigue el objetivo de describir que ocurre en un determinado campo, para esto se recopila información con técnicas tales como: encuesta, entrevistas y observación Talaya y Collado (2014, pág. 89).

La recopilación de datos permite mediante la investigación descriptiva conocer a través de otras perspectivas cercanas o inmersas en el objeto de estudio, para conocer la situación real.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.3.1. Observación

Es una técnica de recolección de datos que permite obtener y analizar información sobre un hecho que tiene relación con la problemática de la investigación. En esta técnica, el investigador registra lo observado, no hace ningún tipo de preguntas a los individuos, que le permitan obtener los datos necesarios para el estudio del problema. (Monasterio, 2014).

Mediante lo observado se inducirá a plantear la situación del objeto de estudio, describiendo lo apreciado durante el proceso de observación y generando comentarios de la problemática.

2.3.2. Encuestas

Es la técnica cuantitativa que consiste en realizar sobre una muestra interrogaciones con el fin de conseguir mediciones sobre una gran cantidad de características. (Cáceres, 2014). La encuesta es un instrumento de recolección de datos que permite conocer de los involucrados en la investigación su percepción, esta técnica puede estar desarrollada con preguntas abiertas o cerradas.

2.3.3. Entrevista

(Cáceres, 2014), define la entrevista como una técnica directa e interactiva de recolección de datos, con el objetivo implícito dado por la investigación, de obtener de los actores principales percepciones del problema.

2.3.4. Población

Es el conjunto de unidades que muestran una característica usual, se puede determinar como un todo o universo de la investigación (Martínez, 2016, pág. 76).

2.3.5. Muestra

Una muestra según (Martínez, 2016, pág. 12), un conjunto que representan una parte de la población, se puede considerar una pequeña parte del todo o universo de la investigación.

2.4. Indicadores financieros

Los indicadores financieros evidencian el valor monetario de los movimientos efectuados en la compañía (Mora, 2016, pág. 16).

Los indicadores financieros en la gestión crediticia se basarán en los estados financieros y el rubro reflejado de las cuentas por cobrar; además de los registros contables de las cuentas por cobrar y ventas a crédito realizadas para determinar indicadores de rotación y conversión de las cuentas pendientes de cobro.

2.4.1. Rotación de cuentas por cobrar

La rotación de cuentas por cobrar permite medir que cantidad de veces se cobran las cuentas durante el periodo. Se calculan dividiendo el total de ventas a crédito entre el total de cuentas por cobrar. (Higuerey, 2017).

2.4.1.1. Ciclo de conversión de cuentas por cobrar

Este ciclo se refiere al período de pago en que las cuentas por cobrar se logran recaudar y se hacen efectivas. (Higuerey, 2017)

2.4.1.2. Ciclo de conversión de cuentas por pagar

El ciclo de conversión de cuentas por pagar, indica el tiempo en que se logran cancelar las deudas pendientes de pago a los proveedores. (Higuerey, 2017).

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El control interno comprende un conjunto de procedimientos diseñados para la empresa con el objetivo de cumplir con responsabilidad, eficiencia y eficacia las actividades, tanto en gestión contable. (Chalén, 2015).

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que el proceso del control interno está fundamentado en lineamientos establecidos como normas, políticas y procedimientos que permiten verificar su cumplimiento para el logro de los objetivos.

Estupiñán y Niebel (2015), afirman que el control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (pág. 24).

Por otra parte, la definición anterior denota que el control interno es implementado por la administración de la organización, mediante lineamientos que para el conocimiento de quienes están involucrados en el mismo deben estar definidos documentalmente mediante políticas y manuales de procesos.

El sistema correcto que mediante procedimientos y elementos de revisión establezcan los responsables de autorizar los movimientos transaccionales y el debido registro de los documentos financieros.

El personal es parte esencial del control interno las prácticas sanas y seguras para llevar a cabo sus responsabilidades y obligaciones, dentro de la organización (Estupiñán & Niebel, 2015). Por lo cual, las características que posea el personal son esencial para el correcto funcionamiento de los lineamientos establecidos por la administración, en cada uno de los niveles organizacionales.

La implementación de normas de calidad dentro de la organización que sean entendibles y manejables para todos los miembros de la institución.

Según lo menciona (Galván, 2015), los controles concurrentes son los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. Por lo general se desarrolla con la supervisión directa. Así, un supervisor observa el desarrollo de las actividades de los integrantes de la compañía, y puede tomar medidas de corrección ante los problemas que aparezcan en el transcurso de las operaciones.

En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error, o si se ha procesado una información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán donde se encuentra el error.

La persona encargada del área contable es quien realiza este tipo de control dentro de la agencia de viajes EYVTOURS S.A., supervisa y realiza la labor; cuando existen inconvenientes con los pagos interviene la gerencia.

Los controles posteriores, se realizan después de la actividad. De esta forma, se establecen las causas de cambios del plan original, y los resultados se utilizan para la mejora continua. Por ejemplo, en las Auditorías Contables, estadística, contabilidad, etc. (Galván, 2015).

El control posterior del área de crédito y cobranza de EYVTOURS S.A. los lleva a cabo la gerencia, quien realiza una medición anual de las cuentas por cobrar que mantiene la empresa.

La evaluación de control interno debe arrojar resultados que permitan evidenciar el cumplimiento de las políticas y procedimientos, según Estupiñán y Niebel (2015) para poder efectuar este tipo de evaluación.

4. CONCLUSIONES

La investigación planteada determinó que la empresa EYVTOURS S.A., no cuenta con políticas y procedimientos formalmente establecidos, para el manejo del componente cuentas por cobrar.

En las entrevistas y encuestas realizadas al personal, se evidenció la falta de asignación de funciones específicas, para las actividades del área de crédito y cobranza.

Los registros contables de la compañía muestran que la cartera vencida representa un valor considerable.

En el proceso de otorgamiento de crédito, no poseen otra documentación sustento, además, de la factura; para el posterior cobro de la venta efectuada.

De acuerdo con lo observado en la visita in situ, la compañía no cuenta con reportes o informe, del proceso de gestión de crédito y cobranzas, lo cual, dificulta el control interno de las actividades del área.

REFERENCIAS

- Caceres, O. (2014). SlideShare. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/oscarcaceres9862/tecnicas-de-investigacion-entrevista-encuesta-y-observación>
- Chalén, Y. (2015). Manual de control interno contable para la empresa Toga S
- Estupiñán, R., & Niebel, B. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Galván (2015). AulaFacil.Com. Obtenido de AulaFacil.Com: <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/analisisestadosfinancieros/Lecc-30.htm>
- Higuerey, Á. (2017). Administración de cuentas por cobrar. Mérida: Universidad de Los Andes.
- Ibáñez Peinado, J. (2015). Métodos técnicas e instrumentos de la investigación criminológica. Madrid: Dykinson.
- Martínez, C. (2016). Estadística básica aplicada. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Monasterio, I. (2014). SlideShare. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/Ingermar/la-observacin-cuestionario-y-entrevista>
- Mora, L. (2016). Indicadores de la gestión logística. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Talaya, A., & Collado, A. (2014). Investigación de mercados. Bogotá: Esic