UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN AUDITORIA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Modalidad:

Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título de:

Ingeniería en Auditoria

TEMA:

POLÍTICAS DE MANEJO Y CONTROL DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACION DE CARTERA DEL "COMERCIAL AGRICAM MC" DE LA CIUDAD DE SAN VICENTE.

AUTORA:

Natali Elizabeth Zambrano Valdiviezo

TUTOR (A):

Ing. José Félix Peñafiel Loor

JIPIJAPA – MANABÍ – ECUADOR

-2017-

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Ing. José Peñafiel Félix, Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM" en calidad de Tutor de Proyecto de Investigación para Titulación, sobre el tema: **POLÍTICAS DE MANEJO Y CONTROL DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACION DE CARTERA DEL "COMERCIAL AGRICAM MC" DE LA CIUDAD DE SAN VICENTE.**

CERTIFICA

Que el mencionado trabajo está concluido en su totalidad y ha sido realizado bajo mi tutoría, con vigilancia periódica en su desarrollo y elaborado con entera responsabilidad por el egresado de la Carrera de Ingeniería en Auditoria: Natali Elizabeth Zambrano Valdiviezo, C.I. 1313403089, con el fin de obtener el Título de Ingeniera en Auditoria, de conformidad con las disposiciones reglamentarias, establecidas para el efecto.

Jipijapa, Julio 07 de 2017

Ing. José Peñafiel Loor

TUTOR DE TESIS

RECONOCIMIETO

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN AUDITORIA

POLÍTICAS DE MANEJO Y CONTROL DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACION DE CARTERA DEL "COMERCIAL AGRICAM MC" DE LA CIUDAD DE SAN VICENTE**.**

Autor: Natali Zambrano Valdiviezo

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ECONOMICAS
CARRERA INGENIERIA EN AUDITORIA

APROBACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACION

Los miembros del Tribunal Examinador Aprueban el Tema de Investigación, sobre el tema: **"Políticas de manejo y control de crédito y su incidencia en la recuperación de cartera del Comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente"** de la Srta. Natali Elizabeth Zambrano Valdiviezo previo a la obtención del Título de Ingeniera en Auditoria.

Jipijapa, 28 de Noviembre del 2017

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL
ING.ROBERTO YOZA RODRIGUEZ .....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
ING. SANDRA TOALA BOZADA .....

MIEMBRO DEL TRIBUNAL
ABG. TERESA GARCIA QUIMIS .....

DECLARATORIA SOBRE LOS DERECHOS DE AUTOR

La responsabilidad de la investigación, teorías, ideas, análisis, resultados, conclusiones, recomendaciones y propuesta planteados en el presente proyecto de tesis son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Así mismo, autorizo a la UNESUM para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

C.I. 1313403089
Natali Zambrano Valdiviezo

Jipijapa, 7 de Julio 2017

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal de Sur de Manabí, UNESUM, a la Unidad Académica de Ciencias Económicas y Facultad de Ingeniería en Auditoria, por haber permitido cumplir uno de los objetivos de mi vida profesional.

A cada uno de los docentes, personal administrativo, facilitadores que con su enseñanza, ejemplos y desempeños supieron ser dignos ejemplos de emulación.

A propietarios del Comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente quienes no dudaron en ningún momento darme el tiempo necesario y oportunidad adecuada para realizar y cumplir con mis estudios.

Se agradece a todas aquellas personas que en forma directa o indirecta contribuyeron a que este trabajo de investigación pudiera llevarse a cabo.

Gracias a todos, quienes son parte de mi vida hasta el día de hoy.

Natali Zambrano Valdiviezo

DEDICATORIA

Comenzar dando gracias a Dios por darme un día más de vida y de oportunidad de mejorar día a día, sabiéndome guiar espiritualmente para poder obtener lo que más he anhelado dándome sabiduría y poder desarrollarme como persona y hacer que culmine con este propósito.

A mí madre querida por su apoyo incondicional, consejos y valores inculcados desde mi infancia, de la misma manera a mi padre por su esfuerzo en brindarme oportunidades para mejorar cada día y darme la oportunidad de llegar hasta el punto de culminar mis estudios y obtener un título como profesional.

De igual manera a mis queridos profesores que con sus sabias enseñanzas hicieron que mi caminar como estudiante se haga de manera fácil y concreta alcanzando este logro de ser un profesional y poderme desarrollar como tal.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se realizó al comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente, la cual se dedica a la venta de insumos agropecuarios para camarones, La implementación de modelos de procesos en una entidad es de gran importancia, para la marcha eficaz-eficiente de una empresa, el crecimiento y rentabilidad, es fundamental para lograr los objetivos, por esta razón, la presente investigación se enfoca en realizar una auditoría de las políticas de manejo adecuados, aplicables y prácticas y sobretodo el control de los créditos que ofrece la empresa al recuperar cartera vencida debido a la incobrabilidad que son de consideración, se determinaron las falencias que originan debilidad en la recuperación de las cuentas por cobrar , de acuerdo a análisis realizado en el comercial Agricam MC, incidiendo en un elevado porcentaje de cartera vencida por la falta de toma de decisiones y por la facilidad de otorgar un crédito a clientes sin examinar su capacidad de pago lo que eleva el riesgo de incertidumbre en la empresa. La meta de la investigación es verificar para el cumplimiento de los objetivos y metas, cabe destacar que para recopilar información se utilizó métodos y técnicas de investigación como: la encuesta, utilizadas para obtener información para la elaboración de la correspondiente propuesta de solución, el propósito del estudio, es elaborar al final el diseño de un manual de políticas de manejo y control de crédito cumpliendo a cabalidad las estrategias que se aplicaran en el Comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente, donde se establezcan puntos a seguir de las responsabilidades de quienes lo administran para recuperar la cartera vencida, la ejecución de este manual aportará beneficios necesarios para este comercial, incluso para tomarlo como ejemplo para otros nuevos comerciales que deseen emprender este tipo de proyecto o que se interesen en lo posterior. Los principales beneficiarios de este proyecto son los propietarios u administradores del Comercial Agricam MC. Finalmente se revelan conclusiones, recomendaciones y se hace referencia a las fuentes bibliográficas objeto de consulta por parte de los autores. Aspiramos que la presente información e investigación se convierta en una fuente de consulta, además de ello que, la propuesta planteada sea aplicada en el comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente.

PALABRAS CLAVES

IMPLEMENTACION, RENTABILIDAD, ESTRATEGIAS,

SUMARY

The present research project was carried out at the commercial Agricam MC of the city of San Vicente, which is dedicated to the sale of agricultural inputs for shrimp. The implementation of process models in an entity is of great importance for the efficient- Efficiency of a company, growth and profitability, is fundamental to achieve the objectives, for this reason, the present investigation focuses on an audit of the appropriate management policies, applicable and practical and above all the control of the credits offered by the The Company, when recovering overdue portfolio due to the uncollectibility that are of consideration, determined the shortcomings that cause weakness in the recovery of accounts receivable, according to an analysis performed in the commercial Agrican MC, impacting on a high percentage of portfolio overdue by The lack of decision-making and the ease of granting a credit to customers without examining their ability to E payment which raises the risk of uncertainty in the company. The goal of the investigation is to verify for the fulfillment of the objectives and goals, it is important to point out that to collect information was used research methods and techniques such as: the survey, used to obtain information for the elaboration of the corresponding proposal of solution, the purpose Of the study, is to elaborate at the end the design of a manual of management policies and credit control, fully complying with the strategies that will be applied in the Comercial Agricam MC of the city of San Vicente, where points of the responsibilities of Who administer it to recover the overdue portfolio, the execution of this manual will provide necessary benefits for this commercial, even to take as an example for other newcomers who wish to undertake this type of project or who are interested in the later. The main beneficiaries of this project are the owners or administrators of Comercial Agricam MC. Finally, conclusions, recommendations and reference are made to the bibliographic

KEYWORDS

IMPLEMENTATION, PROFITABILITY, STRATEGIES

INDICE

CERTIFICADO DEL TUTOR	II
Declaratoria Sobre Los Derechos Del Autor	III
Aprobación Del Trabajo	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Introducción	VII
Resumen	IX
Summary	X
Índice	XI
Índice De Ilustraciones	XII
Índice De Tablas	XIII
Título Del Proyecto	2
El Problema De Investigación	3
Definición Del Problema	3
Formulación Del Problema	3
Preguntas Derivadas – Subpreguntas	4
Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivo Especifico	4
Justificación	5
Marco Teórico	6
Antecedentes Investigativos	6

Bases Teóricas 8

Gestión Administrativa 9

Gestión Financiera 10

Gestión Administrativa 11

Cuentas Por Cobrar 12

Cuentas Incobrables. 13

La Política De Créditos 15

Conceptualización De La Eficiencia Y Eficacia 16

Características De La Eficiencia En La Empresa 17

La Evaluación Y Su Importancia En La Auditoria 19

Definición De Auditoria 20

Marco Conceptual 21

Metodología O Diseño Metodológico 24

Población Y Muestra 25

Recursos 26

Hipótesis 29

Tabulación De Resultados 30

Conclusiones 40

Recomendaciones 41

Propuesta Auditoria 43

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Usted conoce las políticas de manejos y control de crédito y cobranza 30

Cuadro 2 Cree usted que la empresa tiene bien definidas sus políticas de crédito 31

Cuadro 3 Cuáles son las ventajas y desventajas que genera facilitar ventas a crédito 32

Cuadro 4 Existe un alto índice de morosidad en cuanto a cuentas por cobrar 33

Cuadro 5 La cartera vencida afecta a la rentabilidad del comercial Agricam MC 34

Cuadro 6 Las políticas de manejos y control de créditos incrementará la rentabilidad 35

Cuadro 7 El manual de políticas de crédito soluciona de los problemas de liquidez 36

Cuadro 8 Cree usted que es recomendable definir funciones adecuado de la cartera 37

Cuadro9 Cree necesario recibir capacitación sobre cartera de crédito y cobranza 38

Cuadro 10 Una auditoría de gestión a las políticas de crédito y recuperación de cartera 39

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Usted conoce las políticas de manejos y control de crédito y cobranza 30

Gráfico 2 Cree usted que la empresa tiene bien definidas sus políticas de crédito 31

Gráfico 3 Cuáles son las ventajas y desventajas que genera facilitar ventas a crédito 32

Gráfico 4 Existe un alto índice de morosidad en cuanto a cuentas por cobrar 33

Gráfico 5 La cartera vencida afecta a la rentabilidad del comercial Agricam MC 34

Gráfico 6 Las políticas de manejos y control de créditos incrementará la rentabilidad 35

Gráfico 7 El manual de políticas de crédito soluciona de los problemas de liquidez 36

Gráfico 8 Cree usted que es recomendable definir funciones adecuado de la cartera 37

Gráfico 9 Cree necesario recibir capacitación sobre cartera de crédito y cobranza 38

Gráfico 10 Una auditoría de gestión a las políticas de crédito y recuperación de cartera 39

TEMA

POLÍTICAS DE MANEJO Y CONTROL DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACION DE CARTERA DEL “COMERCIAL AGRICAM MC” DE LA CIUDAD DE SAN VICENTE.

II INTRODUCCIÓN

Las empresas tanto públicas como privadas enfrentan en la actualidad grandes desafíos para poder sobrevivir, con la finalidad de garantizar el mayor beneficio de su patrimonio y el de los servicios prestados a sus clientes, lo que incide en los momentos actuales a que todas las empresas de distintos mercados incursionen en las ventas a créditos

A nivel mundial a las empresas, el comercio globalizado les obliga a crear mecanismos propios en el mundo del comercio para dar facilidades de compra venta de sus productos a través de documentos mercantiles que sean soporte de apertura de cartera créditos, la misma que de ser manejada de acuerdo a normativas y políticas internas adecuadas logra un desarrollo eficiente y eficaz.

En el mundo de los negocios se presentan constantes transformaciones que requieren que los directivos y los gerentes de las organizaciones en general, participen de manera efectiva y eficaz, no solo en la identificación de las mejores alternativas, sino en la mejor elección de ellas que es procurar el mayor beneficio al menor costo y menor uso de los recursos, eficacia en el cumplimiento de metas, control de proceso, manteniendo la calidad del producto o servicio prestado.

En el Ecuador las empresas no pasan desapercibidas del rol comercial con las distintas formas de comercio entre empresas – sociedad, una de ellas es el crédito que otorgan a los clientes. Es importante añadir que en la actualidad socio económica que vive el país, la generación de venta y por ende la rotación de la mercadería esta dadas en las ventas a crédito

El aporte de las Cuentas por Cobrar en el grupo del Activo Corriente tiene su incidencia en el Capital de trabajo de las empresas. De allí que la cartera, representa en muchas actividades, el principal ítem de importancia financiera en los activos corrientes de una empresa. Asi mismo dentro de la normativa de salud empresarial es importante que las empresas no tengan una cartera por cobrar muy elevada

Las ventas a crédito son ya una imperiosa necesidad si queremos captar créditos, siempre que implantemos políticas crediticias, tendremos que mantener un estricto control sobre el área de crédito y la administración de las Cuentas por Cobrar, no sólo porque nos puede representar graves pérdidas, sino que es la principal y más inmediata fuente de fondos.

El desarrollo empresarial de una entidad, se sustenta en diferentes productos o servicios dependiendo de la actividad económica, Comercial, en Agricam MC de la ciudad de San Vicente se orienta a las ventas de insumos agropecuarios para camarones dado en diferentes ítems de productos y servicios, lo que genera una clientela estable, cuyas compras las realizan en efectivo asi como a crédito. Es ahí donde está centrada la presente investigación, basada en las políticas de crédito que tiene la empresa y su incidencia en la recuperación de los mismos.

En el campo de la Auditoría de gestión resalta la importancia de la eficiencia y eficacia de los controles y seguridades de los sistemas de procesamiento de información de acuerdo a las políticas de crédito. En el campo Administrativo bosqueja la importancia de una adecuada definición de la estructura organizacional de la empresa que permita definir objetivamente las funciones de cada uno de los integrantes de una organización y delinear las responsabilidades acordes a su cargo.

III PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La necesidad de implementar un sistema de gestión crediticia sería la solución que permita al Comercial Agricam MC a agilitar el proceso de colocación de créditos a clientes de la ciudad de San Vicente y todos sus alrededores de una manera oportuna y segura con un buen manejo de políticas de un asesor de créditos que compruebe si el cliente es la persona accionada a acceder a una línea de crédito o desde un portal web del sistema poder tener en un tiempo real el estado de crédito en el cual se encuentra el solicitante.

Dentro de toda la organización del negocio Comercial Agricam MC el inadecuado manejo y control oportuno de las cuentas por cobrar influye en el nivel de la cartera vencida, lo que al estar vinculado directamente con la liquidez del comercial, afecta en un gran porcentaje a la rentabilidad del mismo

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando la empresa tiene una deficiente política de crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito por lo que el riesgo de clientes morosos se incremente constantemente, es decir a medida que continua el tiempo de operación incrementa los clientes y sus montos

El escaso conocimiento del manejo de políticas de crédito y recuperación de cartera por parte de sus empleados y propietarios tiene mayor incidencia en la recuperación de cartera que se encuentran incobrables por varios años, lo que ocasiona que no se pueda incrementar el negocio con nuevos insumos, por ende, la empresa pierde oportunidades de negocios.

Tomando en cuenta las falencias que se encuentran en la observación de los procesos que están inmersos en políticas de manejo y control de crédito y su incidencia en la recuperación de cartera como es inadecuado manejo y control de cuentas por cobrar, deficiente política de crédito y desconocimiento de manejo de crédito y recuperación de cartera se propone la realización de la Auditoria de Gestión a los procesos de recuperación de cartera.

3.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera las políticas de manejo y control de crédito inciden en la recuperación de cartera del Comercial Agricam MC?

3.3. PREGUNTAS DERIVADAS-SUBPREGUNTAS

¿Cuáles son los procedimientos para la aplicación de las políticas de manejo y control de crédito en el Comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente?

¿Cómo se realiza la verificación de cartera vencida del Comercial Agricam MC?

¿Realizar la auditoria de la auditoria presenta una alternativa apropiada para reducir el nivel de cartera vencida e incrementar la rentabilidad en el comercial Agricam MC de la Ciudad de San Vicente?

IV OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Determinar la importancia de las políticas de manejo y control de crédito y su incidencia en la recuperación de cartera del Comercial Agricam MC" de la ciudad de San Vicente.

4.2 Objetivos Específicos

1.- Diagnosticar la situación actual del control interno en la aplicación de políticas para el mejoramiento de la recuperación de cartera de crédito del Comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente.

2.- Conocer las políticas de manejo y control de crédito que se aplican para otorgar ventas a créditos en el Comercial Agricam MC.

3.- Realizar la auditoria de gestión al proceso de recuperación de cartera del comercial Agricam MC,

V JUSTIFICACIÓN

La presente investigación justifica su importancia debido a que la empresa no cuenta con un sistema de control de cuentas por cobrar y políticas de manejo para el control de sus procesos que desarrolla como lo es el caso del Comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente mostrando un elevado índice de cartera vencida y por vencer las que afectan de manera directa a la empresa por su liquidez.

Mediante esta investigación se determinará si la auditoría de gestión mejorara al proceso de créditos y cobranzas, para ello se va a diagnosticar la situación actual, e identificar los componentes a auditar en base a los hallazgos encontrados, lo que permitirá realizar la auditoria de gestión y evaluar el grado de riesgo, efectividad y eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

La Auditoría de Gestión, realizada a los procesos de Crédito y Cobranzas, será de mucha importancia para los dueños de la empresa ya que podrán establecer nuevas políticas y mejorar los controles que eviten el incremento de la cartera vencida Además porque formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos del área de crédito y cobranzas, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y de esta manera mejorar los niveles de eficiencia establecidos.

La relevancia de esta investigación en el campo educativo, será para el estudiante en formación porque permite realizar el trabajo de titulación con los conocimientos adquiridos en las aulas de clase, así mismo este trabajo servirá de guía para los estudiantes de la carrera de Auditoria. Así mismo es importante para la Universidad porque servirá de guía como fuente de consulta para los estudiantes

VI MARCO TEORICO

6.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

En la actualidad las empresas están implementando nuevos conceptos en sus políticas de manejo de procesos tales como recursos humanos, económicos, financieros, desarrollando ideas y tomando decisiones innovadoras que ayudan a conquistar un mercado cada día más exigente en donde este nuevo modelo de gestión considera al cliente como la base de su organización.

Todos estos elementos se unen a la gestión empresarial, obligando a los negocios tradicionales a evolucionar para seguir existiendo en un mercado totalmente globalizado, impulsando a las empresas a crear y mantener cambios que se mantendrá estable en un futuro con sus costos de producción y distribución bajos.

Para realizar la actual investigación fue necesario reunir tesis de diferentes autores, el mismo que hará posible este trabajo. El contraste de la información de los diversos trabajos realizados permite que el presente estudio tenga una fuente primaria de información que sirve de base para la discusión de resultados obtenidos en la investigación de campo

Chasi Alarcón, Magali Lorena (Oct-2014) Las Políticas De Crédito Y Su Incidencia En La Cartera Vencida De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Calvario Ltda. Durante El Año 2012, Carrera De Contabilidad Y Auditoria. Su objetivo Principal es Establecer la incidencia de las políticas de crédito en la cartera de la cooperativa El Calvario Ltda. Llegan a la conclusión

> Las políticas de Crédito y Cobranza afectan el nivel de morosidad que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda. Debido a que las mismas no se encuentran establecidas e implementadas de manera adecuada lo que dificulta el accionar del personal del Departamento de Crédito al momento de la concesión de crédito y su respectiva recuperación.
>
> El personal del Departamento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda. Carece de la capacitación necesaria en cuanto al proceso crediticio, lo que dificulta su accionar durante el mismo.
>
> Los niveles de cartera vencida dentro de la cooperativa han ido incrementando puesto que las técnicas de cobranza actuales no son lo suficientemente eficaces y carecen de la

> severidad necesaria para procurar la recuperación de la misma dentro de los plazos establecidas por la Cooperativa.
>
> Los niveles de Cartera vencida alcanzan ya un 4,87%, casi el 50% del permitido por la Superintendencia de economía Popular y Solidaria que es el 8%.
>
> La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda. No cuenta con personal capacitado para la recuperación de la cartera vencida, lo que ocasiona muchas dificultades al momento de realizar las gestiones de cobranza. (CHASI ALARCÓN, 2014)

Los niveles de cartera vencida dentro de toda empresa han ido incrementando puesto que las técnicas de cobranza actuales no son lo suficientemente eficaces y carecen de la severidad necesaria para procurar la recuperación de la misma dentro de los plazos establecidos por la institución.

MARTINEZ López Gissela Maribel, 2011, "Auditoria de Gestión y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Itarfeti Corporation S.A. Universidad Técnica de Ambato, El objetivo principal del siguiente trabajo es analizar la situación administrativa actual de la compañía ITARFETI CORPORATION S.A., a través de una Auditoria de Gestión para incrementar su rentabilidad. Se concluye que:

> "La administración de la compañía no se sujeta a las disposiciones emitidas por la junta general de accionistas, ocasionando que la toma de decisiones no sea la más adecuada y oportuna afectando su rentabilidad".
>
> Existe gran número de empleados que no cumplen con las norma internas de la compañía, en algunos casos el incumplimiento es a varias de ellas. De manera general los empleados que no las cumplen son los que tienen inconvenientes en el desarrollo de sus servicios. La compañía no tiene políticas que establezcan las sanciones correspondientes.
>
> Se demuestra que un gran porcentaje de los equipos tienen conflictos internos, debido a diferencias de criterios que no son solucionados de manera adecuada y porque los miembros del equipo no aceptan la delegación de responsabilidades de otro miembro.

> Estos problemas causan un ambiente de trabajo tenso que ocasionan retrasos en la entrega de reportes. Los conflictos se presentan en su mayoría cuando los supervisores no se encuentran en su lugar de trabajo. (Martínez López, 2011)

Es evidente entonces que el trabajo de auditoria se realizó con la finalidad tener una administración más eficaz ya que en la actualidad se han presentado problemas debido a una mala administración y esto no le ha permitido desarrollar con exactitud las operaciones que está ejecutando afectando su rentabilidad.

Tema Políticas De Crédito Y La Rentabilidad De La Empresa Vague De La Ciudad De Ambato, Universidad Técnica De Ambato Facultad De Contabilidad Y Auditoría, siendo su objetivo principal el de Analizar las políticas de crédito que maneja la empresa Vague de la ciudad de Ambato y su relación con la rentabilidad, concluye:

> Las políticas crediticias de Vague distribuciones no están siendo aplicadas correctamente, por lo cual se debe llevar un seguimiento de cómo se aplica.
> El vendedor no verifica el ingreso al sistema de los cobros diarios.
> El vendedor no tiene conocimiento de cuál es el monto máximo de crédito que debe conceder sin la autorización del gerente de la empresa.
> No se analiza los reportes de cuentas por cobrar con los documentos físicos.
> Para poder solventarse la empresa se ve obligada a realizar créditos bancarios lo que genera un costo por los gastos incurridos en el mismo. (JOGACHO MESTANZA, 2015)

Una vez terminada la parte de análisis documental y de la observación realizada durante el periodo de la investigación ha permitido dar una opinión sobre el problema planteado en el presente trabajo, así como de sus causas y efectos. De las cuales menciona que Las políticas crediticias y la rentabilidad de la empresa no están siendo aplicadas correctamente, por lo cual se debe llevar un seguimiento de cómo se aplica.

El vendedor no verifica el ingreso al sistema de los cobros diarios por no tener conocimiento de cuál es el monto máximo de crédito que debe conceder sin la autorización del gerente de la empresa. Para poder solventarse la empresa se ve obligada a realizar créditos bancarios lo que genera un costo por los gastos incurridos en el mismo.

En conclusión las políticas de manejo y el control de créditos son fundamentales en toda Institución o empresa ya que permite detectar falencias a tiempo siendo una herramienta indispensable que ayuda a fortalecer la gestión crediticia mediante el cumplimiento de las operaciones efectuada con eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia para dar soluciones a los problemas que se presentan con la única finalidad de conseguir los objetivos y metas que se propone alcanzar en el comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente.

Las políticas de manejo que se empleen son de única prioridad, siendo diseña con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos ya que el no poseer un seguimiento adecuado para el pago de obligaciones hace que se demore su cancelación.

Por lo que es necesario que políticas de manejo y control crediticio sean actividades de control, acoplamiento y evaluación de la operación que se realizan en el comercial Agricam de forma eficiente y oportuna de manera que se convertirá en una guía útil para realizar los procedimientos adecuadamente llevando controles efectivos.

6.2 MARCO REFERENCIAL

6.2.1.- Gestión administrativa

Según Matos (2015) en su trabajo con el tema "Gestión Administrativa de una empresa comercial" menciona: "Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución, a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, dirigir, coordinar y controlar" **(Mattos, 2015)**.

Dentro de la administración es necesario que se implemente procedimientos adecuados para orientar las políticas que se empleen dentro de cada empresa para la consecución de objetivos.

6.2.1.2.- Principios de la Administración:

1- División del trabajo (Dividir las tareas).

2- Autoridad (Saber mandar).

3- Disciplina (Saber obedecer y acatar órdenes).

4- Unidad de mando (Se debe establecer quien tiene el nivel jerárquico más alto).

5- Unidad de dirección.

6- Subordinación de los intereses individuales a los generales (Primero los intereses de la empresa, después los personales).

7- Remuneración de personal (Pago justo a los trabajadores).

8- Des-centralismo (Saber delegar funciones y responsabilidades).

9- Cadena de mando (Saber respetar los niveles jerárquicos).

10- Orden (Un lugar para cada cosa).

11- Equidad (Ser justos con los trabajadores, sin preferencias).

12- Estabilidad de los puestos del personal (Evitar la rotación del personal).

13- Iniciativa (Aceptar propuestas de los trabajadores).

14- Espíritu de equipo (Saber trabajar de manera conjunta).

Todos los catorce principios que están dentro de los libros dados por Fayol como Taylor se agrupan en cuatro principios fundamentales

Planificar, Organizar, Dirección, Control

6.2.1.3.- Gestión Financiera

"La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación. A fin de tomar las decisiones es necesaria una clara comprensión de objetivos que se pretenden alcanzar". (Gòmez, 2001)

En las empresas la toma de decisiones se basan en la información financiera que tengan para poder incrementar y desarrollar sus actividades, e importante recalcar que la salud financiera se basa en el retorno inmediato de capital que permita una nueva inversión en productos y de esta manera tener una buena rotación de productos como de dinero

6.2.1.4.- Gestión Administrativa- Financiera

Según **Sánchez (2000, págs. 23-24)**, manifiesta que: "El tema de gestión no se refiere necesariamente al ciclo de comercialización de la empresa, que inicia con la consecución de los recursos necesarios para operar, los cuales se trasforman o consumen durante el proceso de trasformación y finalmente, aquellos productos que cumplen con los atributos y especificaciones, son vendidos y cobrados generando un flujo de ingresos destinados a cubrir compromisos". (Sànchez, 2000)

Este ritmo de adquirir, procesar, vender y recuperar la inversión, se repite varias veces durante el ejercicio económico, produciendo necesidades fluctuantes de fondos para capital de trabajo en función del ciclo de comercialización como los siguientes:

1.- Adquisición de material en genera

2.- Pago de nómina al personal

3.- Capacidad para financiar a los clientes en función de la política de crédito

4.- Disponibilidad de fondos para atender a los gastos generales derivados de la operación y los imprevistos, contrataciones de personal temporal.

La expresión gestión financiera hace referencia de forma genérica al dinero y la Gestión administrativa a cómo llevar a la empresa alcanzar sus objetivos enmarcados en utilizar sus recursos al máximo.

Si a esta primera idea aproximativa se añade la de que es prácticamente el único medio de utilizar los recursos futuros en el presente a través del crédito y su administración, se habrán configurado los rasgos fundamentales de la gestión, al menos desde el punto de vista del responsable financiero de una empresa o entidad.

La gestión Administrativa Financiera en un sentido amplio constituye todos los recursos financieros, tanto los provenientes del ciclo de cobros y pagos, como los necesarios en el proceso de inversión-financiación operaciones activas-pasivas. Estas operaciones deben ser condensadas entre la venta en efectivo como a crédito a plazos cortos que permite tener recursos suficientes para posible inversiones

6.2.1.5.- Crédito

El crédito es la entrega de bienes o servicios a personas o empresas, en la medida de que haya un compromiso de pago a realizarse a futuro o a un plazo previamente establecido. Y es muy importante ya que es utilizado como un instrumento eficaz que permite estimular la inversión y el consumo de las familias y empresas satisfaciendo sus necesidades. De igual manera por medio del crédito se puede contribuir al desarrollo de una economía.

6.2.1.6.- Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar simbolizan haberes obtenidos por empresas o personas ya sea por la venta a crédito de un bien o servicio mediante la emisión de una factura que en determinado momento se ejerce el derecho de recibir a cambio un efectivo. Esto es muy necesario que las empresas posean derechos sobre las cuentas por cobrar, lleven un buen control de las mismas, ya que de esta manera se podrá mostrar razonablemente una situación financiera sana de la entidad y evitar la irrecuperabilidad de la cuentas por cobrar.

Algunas de las formas de control que se pueden aplicar a las cuentas por cobrar podrían ser: "llevar una tarjeta auxiliar por cada cuenta por cobrar, revisar periódicamente la antigüedad de los saldos, a fin de detectar remesas no registradas en cuentas equivocadas o próximas a vencer, elaborar estados de cuentas de cada cliente, evitando que nadie más que el encargo de cuentas tenga acceso, que un funcionario responsable apruebe los anticipos a empleados, cuentas de cobro dudoso dadas de baja, descuentos concedidos y créditos otorgados". (Granado Palacios, 2014)

6.2.1.7.- Las cuentas por cobrar según su origen pueden ser clasificadas en:

Cuentas por Cobrar Provenientes de ventas de bienes o servicios. Esta cuenta constituye aquellas deudas que los clientes adquieren con las empresas por la venta a crédito de bienes o servicios a un plazo determinado y respaldadas por una factura. Cuentas por Cobrar No provenientes de venta de bienes o servicios. Esta cuenta constituye aquellas deudas que los clientes adquieren con las empresas por la venta a crédito de bienes o servicios a un plazo determinado y respaldadas por una factura.

6.2.1.8.- Cuentas incobrables.

Las cuentas incobrables son difíciles de cobrar o recuperar y por ende pasan a ser una pérdida. La causas por la que se generan en su mayoría son por ventas que se ejecutan a crédito, siendo respaldadas por facturas y registradas en las cuentas por cobrar, pues si estas facturas suelen ser imposibles de cobrar ya sea porque el cliente se cambió de domicilio, tiene problemas financieros o falleció, hay que trasladarlas a los gastos debido a que son incobrables y reflejan pérdidas para el negocio o la empresa. A menudo esto depende de los riesgos crediticios que los administradores están dispuestos aceptar.

“La decisión de cuánto y cómo otorgar crédito, se deriva de la competencia porque influyen en que las empresas ofrecen créditos, esta decisión se basa en las consideraciones de costo beneficios, esto se refiere a que las empresas ofrecen créditos cuando las ganancias excedan el costo” (Horngren, 2011)

6.2.1.9.- Manuales de procesos

Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. En este documento se contiene la información valida, clasificada y segmentada por departamento de la organización. En los manuales están plasmados la forma de la organización y que quieren lograr.

Un manual es un documento formal que rige dentro de los procesos de una empresa en el desarrollo, comunicación y coordinación de las actividades ejecutadas por los empleados con responsabilidades específicas, ofreciendo muchas ventajas dentro de la ejecución de procesos administrativos tales como: lograr mantener un plan estable dentro de las organizaciones, que sirve como guía en la preparación del personal nuevo a incorporarse en la actividad a ejecutar, estableciendo responsabilidades en cada uno de los puestos de trabajo y su interrelación con las demás para la secuencia de las actividades, pudiendo lograr una mayor coordinación y coherencia de las actividades empresariales evitando duplicaciones, donde se implante el orden jerárquico a seguir en la solución de problemas.

A si mismo los manuales administrativos tienen ciertas limitaciones que a pesar de existir no le resta importancia en la aplicación dentro de las empresas, las cuales son:

1. Se considera que su implementación genera costos muy elevados.

2. Estricta regularización y temor a los controles por parte de los empleados de la empresa.

3. Necesitan de una constante actualización de su contenido para lograr efectividad.

4. Difícil aceptación de los empleados que prefieren mantener informalidad en los procesos.

Con los controles implantados en los procesos administrativos a través de manuales de funciones tienen como objetivo corregir los errores o posibles irregularidades y prevenir las mismas en un futuro. Los manuales se clasifican de la siguiente manera:

- Manual de Organización. Menciona sobre la organización formal, para cada puesto de trabajo, así como sus funciones, obligaciones y autoridad.

- Manual de Políticas. Este manual contiene de qué manera se regirán el mayor rango jerárquico en la organización en la toma de decisiones.

- Manual de procedimientos y normas. Proporciona de detalles de los procedimientos administrativos cumplidos o por cumplir por los empleados de la organización.

- Manual del especialista. Posee indicadores netamente establecidos a un tipo de oficio o actividad, buscando orientar a los empleados a que cumplan funciones iguales

- Manual del empleado. Esta contiene información de sumo interés para los trabajadores, que corresponde a información sobre la organización donde puede tener los planes, estrategias y el objetivo a alcanzar.

Para cualquier empresa lo primordial será cobrar sus ventas al contado, sin embargo, la dinámica actual del mercado hace que en muchos casos haya que ofrecer aplazamientos de pago a los clientes. Estos aplazamientos pueden incluir el pago diferido en el tiempo de una factura por su importe total o bien un fraccionamiento de la misma en varias cuotas

Uno de los grandes problemas que están sufriendo las mayorías es el impago de esas facturas no cobradas al contado, normalmente por no tener una adecuada política de crédito a clientes. Por lo tanto, es esencial gestionar adecuadamente las cuentas a cobrar para analizar las necesidades financieras futuras de la empresa para estar preparados para buscar financiación en caso de retrasos significativos en los pagos.

En la mayoría de las empresas, el crédito a los clientes es fundamental para apoyar la comercialización y crecimiento de la empresa, y es igual de importante tener la política bien definida. . Cualquiera que sea el caso, la empresa está concediendo un préstamo a su cliente, y este

aspecto ha de ser analizado minuciosamente por la empresa, tanto en cuanto a la rentabilidad de dicho préstamo como al riesgo que se incurre.

6.2.1.10.- La política de créditos debe incluir:

- **Días de diferimiento de pago**: la empresa debe tener especificados los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 o 90 días fecha factura, que son los diferimientos más habituales.

- **Política de crédito**: deben establecerse unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima del cliente. Si no llega a dicho nivel exigido, no se le proporcionará el crédito solicitado. Así mismo, debe establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado.

- **Política de cobro**: hay que tener claros los procedimientos a seguir en caso de impagos, tantos los pasos internos (que lleve la empresa personalmente) como los externalizados a empresas de recobro especializadas (en caso de contratarse o ser necesarias).

- **Política de descuentos**: Una buena forma de acelerar el ciclo de cobro es ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago o por pago al contado. Obviamente, este descuento debe estar consensuado y estudiado para que no suponga una merma importante del margen de la venta (De la Cruz, 2008)

6.2.2.1.- Conceptualización de la Eficiencia y Eficacia

Algunos autores definen de la siguiente manera la eficiencia y la eficacia:

“Eficiencia significa la utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación E = P/R, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”. (Chiavenato Idalberto, 2004) Resulta oportuno decir que la eficiencia es la utilización de los recursos de la empresa de una manera correcta y transparente generando resultados óptimos encaminados al logro de los objetivos planteados por la administración.

Eficacia; “significa la utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos”. (Samuelson Paul y Nordhaus William, 2002) Por lo antes expuesto la eficacia casi siempre es confundida por el término de eficiencia, pero en si esta radica a que es la capacidad de una persona, en el ámbito de logar alcanzar una meta o los objetivos planteados.

6.2.2.2.- Concepto de calidad

Según (K. Arturo, 2011) “Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades, gustos o preferencias, y de cumplir con las expectativas del consumidor”.

Con referencia a lo anterior se entiende por calidad como un grupo de características generales y específicas de un servicio de un producto, se encuentra mutuamente relacionada con el punto de vista de cada persona o individuo al comparar una cosa con otra de un mismo género, la calidad en si está enmarcada dentro de la capacidad que posee un objeto en satisfacer las necesidades y requerimientos.

6.2.2.3.- Características de la Eficiencia Eficacia y Calidad en las Empresas

Una de las características fundamentales en las empresas radica comúnmente en la Eficiencia ya que existe cuando:

Cuando se logra los objetivos con el mínimo de los recursos. “Es la capacidad de reducir el minino de la cantidad de los recursos usados para alcanzar los objetivos a fines de la organización, es decir hacer correctamente las cosas”. (Valdez Toyo Rafael, 2007) En ese mismo sentido es importante mencionar que dentro de estas características goza de la misma importancia también la eficacia, según:

“Es cuando la empresa alcanza sus metas. Es también la capacidad de determinar los objetivos apropiados es decir cuando se consiguen las metas propuestas”. (Valdez Toyo Rafael, 2007) Además de estas características es fundamental y muy importante el complemento de las mismas ya que este basa en la calidad que debe bridar la empresa al cliente.

> “La calidad se ha convertido en nuestra época en una de las estrategias más importantes para todas las empresas, con el fin de seguir dentro del mercado competitivo. La buena calidad es una cualidad que debe tener cualquier servicio para obtener un mayor rendimiento en su funcionamiento y durabilidad, cumpliendo con normas y reglas necesarias para satisfacer las necesidades del cliente”. (Espinoza Cristina, 2013)

Por lo antes expuesto, la calidad es muy importante en toda organización o empresa, debido que el cumplimiento en ella proporciona una satisfacción en el cliente, no solo radica en el sino también en los accionistas, gerente y empleado, además de proveer una herramienta necesaria que generan un gestión integral en todos los procesos.

6.2.2.4.- Componentes de la Eficiencia Eficacia y Calidad

Los componentes necesarios detectados entorno a la Eficiencia, Eficacia y la Calidad, son separados y de acuerdo a su función entorno a lo descrito a continuación:

6.2.2.5.- Componentes de la Eficiencia:

Productividad

Optimo resultados

Lograr Objetivos

6.2.2.6.- Componentes de la Eficacia:

Satisfacción del cliente

Cumplimiento de objetivos

6.2.2.7.- Componentes de la Calidad:

Dentro de los componentes de la calidad se aprecian algunos, pero enfocados en nuestra investigación estos viene a ser un resultado de los componentes de la eficiencia y eficacia,

Credibilidad

Seguridad

Comunicación

Comprensión del cliente

Profesionalismo

6.2.2.8.- La Evaluación de eficiencia, eficacia, calidad y su importancia en la Auditoria

Los enfoque principales en las Auditorias se basan necesariamente dependiendo del tipo de auditoria en la que se encuentre desarrollando, en este caso al describir la auditoria gestión su función radica en evaluar objetivamente la eficiencia, eficacia y la calidad de toda la empresa o de cierta unidad o departamento de la misma.

Según (William P. Leonard, 2010)"La Auditoría de Gestión también se conoce con los términos de Auditoría Administrativa y Auditoría Operacional, se define como: examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa".

De acuerdo a lo antes expuesto, es muy importante considerar la evaluación de la eficiencia y eficacia ya que dentro de la Auditoria juegan un papel relevante de mucha importancia para identificar un área critica que necesita una mejora o pronta solución a la vez evaluar la calidad significa evaluar la eficacia y eficiencia en conjuntos ya que de ello depende la calidez del servicio que se otorga al cliente.

6.2.2.9.- Definición De Auditoria

> "La auditoría es el examen independiente de los estados financieros o de cualquier otra información financiera de una entidad, tenga o no fines de lucro y al margen de su tamaño o forma jurídica, cuando tal examen se orienta a expresar una opinión al respecto".(Manco Posada, 2014)

Del concepto anterior se puede resaltar que la auditoria es el examen crítico mediante el cual el auditor puede evaluar a una entidad, departamento o sección y al finalizar se presentara un informe final que incluirá sugerencias para minimizar las debilidades recibiendo el nombre de recomendaciones.

> "La auditoría, en general, es un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente aceptadas". (Madariaga, 2004)

En ese mismo sentido se considera a la auditoria es como la herramienta necesaria para la evaluación de la entidad obteniendo como resultados el informe final que emite el auditor el cual planeta recomendaciones necesarias para las mejoras de los procesos.

La importancia de la auditoria radica en el examen exhaustivo que se realiza a los componentes o procesos que están inmersos en el proceso de auditoria

6.2.2.10.- Auditoria de Gestión como herramienta de evaluación

A través del tiempo desde la edad media hasta los tiempos actuales, se han realizado auditorias, aquel término significa inspeccionar, revisar, investigar. En los principios esta actividad se ejercía con el fin de verificar si los funcionarios del gobierno y del comercio realizaban sus funciones con honestidad, y presentaba su informe con exactitud y precisiones.

La amplia conceptualización puede definir la existencia de diferentes tipos de auditorías, siendo la Auditoria de Gestión parte de esta.

> “La Auditoria de Gestión podemos definirla como el examen que efectúa un auditor independiente de un entidad con el fin de emitir un informe profesional referido a la evaluación de la economía y eficiencia de sus operaciones (productividad) la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos por la dirección de la entidad”. (Melini Ricardo, 2010)

Tomando en cuenta esta aseveración se puede decir que la auditoria Gestión tiene como uno de sus principales fines el de brindar asesoramiento dentro de la activa administración, bajo principios de eficiencia eficacia. Hoy por hoy la auditoria Gestión es una herramienta de evaluación de indicadores de gestión tales como las antes mencionada eficacia eficiencia y calidad, generando beneficios a la empresa.

Al respecto de aquello (Suarez J, 2010) señala “que la auditoria de gestión puede brindar muchos beneficios tales como:

> Crear una política para llenar un vacío que a causa de la ausencia de política afecta adversamente al organismo.
>
> Modificar una política que no satisface las políticas del organismo
>
> Volver a definir los objetivos de las unidades cuando hayan dejado de integrarse a ser compatible con las metas de largo plazo del organismo”. (Suarez J, 2010)

Con relación a lo anterior en la auditoria de Gestión para realizar el desarrollo de su trabajo y cumplir con lo que le corresponde se ajusta al marco normativo legal cuyos criterios básicos se fundamenta en las acciones de control, parta establecer diferencias, medir procesos, fijar los efectos perjudiciales entre otras.

6.2.2.11.- Conceptualización de la Auditoria de Gestión

La Auditoria de Gestión se encamina netamente en los procedimientos administrativos, evaluando la efectividad de la empresa o parte de ellas a través de estudios premilitares con el fin de conocer los procedimientos y las prácticas que se desarrollan en una empresa por tales motivos se conceptualiza a través de diferentes autores tales como.

> La Auditoria de Gestión es una técnica relativamente nueva de aseguramiento que ayuda analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir

> una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoria de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización dela misma. (Redondo, Llopart, & Duran, 1996)

En efecto esta Auditoria es la evaluación de las áreas específicas de la empresa, problemas o deficiencias que se llegasen a encontrar y que podrían darse mejoras o prontas soluciones a las mismas.

5.3 MARCO CONCEPTUAL

Origen de la contabilidad

A través de datos históricos en épocas romanas la contabilidad era practicada o llevada por la mayoría de ellos, pues nació por el intercambio comercial de bienes o mercancías. Con la contabilidad el hombre la empezó a utilizar porque surge la necesidad de llevar registros para conservar la información y mantener un control de las transacciones realizadas, se la considera de suma importancia porque permite controlar los recursos de la empresa y tener conocimiento si existe algún faltante, si se cobran a tiempo los créditos otorgados.

Objetivo del Auditor sobre Cuentas incobrables.

El principal objetivo se basa en examinar los riesgos inherentes, entre ellos los de fraude, implicando la revisión el control interno de las cuentas por cobrar y de los ingresos, confirmando la existencia de cuentas por cobrar y la ocurrencia de las transacciones de ingresos, que visualicen la deuda por cobrar

Control interno

Es un instrumento que permite establecer las acciones para evaluar o monitorear operaciones realizadas dentro la de la organización. El control interno se basa en planes estratégicos de organización, coordinación y planeación con la finalidad de guiar las metas propuestas por la organización y a su vez se generan datos confiables, reales que salvaguarden el patrimonio de la institución.

Amortización.

Medida proporcional de una cuenta intangible que es asumida como gasto durante un periodo, este monto de amortización periódica será fijado por la ley tributaria y fiscal sujeta en el país donde se realice dicha acción.

Auditoría de Gestión

Es un examen crítico, analítico y sistemático que se desarrolla específicamente en áreas de control operacional para evaluar el grado de confiabilidad de los mismos y el nivel de eficiencia y eficacia de los recursos y objetivos propuestos por la administración en un determinado periodo.

Crédito

El crédito es la entrega de bienes o servicios a personas o empresas, en la medida de que haya un compromiso de pago a realizarse a futuro o a un plazo previamente establecido. Es un instrumento eficaz que permite estimular la inversión y el consumo de las familias y empresas satisfaciendo sus necesidades. De igual manera por medio del crédito se puede contribuir al desarrollo de una economía.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar simbolizan haberes obtenidos por empresas o personas a beneficio de un tercero, ya sea por la venta a crédito de un bien o servicio mediante la emisión de una factura que en determinado momento se ejerce el derecho de recibir a cambio un efectivo.

Cuentas incobrables.

Las cuentas incobrables o cuentas malas son aquellas que se tornan difíciles de cobrar o recuperar y por ende pasan a ser una pérdida.

Eficacia

Lograr el cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos por un ente en un periodo determinado.

Eficiencia

Optimizar el uso de los recursos con los que cuenta determinada empresa para el cumplimiento de los objetivos.

Gestión

Gestión se deriva del latín gestio-gestioninis que significa ejecutar, lograr un hecho con medios correctos; la acción de gestionar permite que se cumpla con un proceso determinado en forma sistematizada.

Gestión de procesos

La gestión de procesos es la forma de administrar la organización en base a los procesos que esta genere.

Kárdex

Es un método de almacenamiento de información por lotes de productos o servicios que facilita su ubicación y ordenamiento.

Procesos

La palabra proceso se deriva del latín processus que significa progreso o avance; se puede definir como un conjunto de actividades que se interrelacionan entre sí para lograr un fin en común y que son aplicadas como actividades de control.

Buró de crédito

Es un sitio donde se recopila toda la información crediticia de una persona, en este historial se podrá observar el nivel de endeudamiento, puntualidad y atrasos en pagos. Antes era más conocido como central de riesgo en donde te clasificaban por letra de acuerdo a tu nivel de pagos en créditos, pero mediante resolución de la junta bancaria del Ecuador el 21 de diciembre del 2011 no es posible dicha clasificación.

VI METODOLOGÍA O DISEÑO METODOLOGICO

6.1.- TIPO DE INVESTIGACION

La presente investigación es un estudio no experimental, donde se aplicará una investigación de carácter Exploratoria- Descriptiva, aplicadas cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado y descriptiva porque se describe cada uno de los hechos y fenómenos a investigar.

6.2.- **METODOS DE INVESTIGACION**

El aseguramiento metodológico estará dado, en primer lugar, por la utilización de los métodos de investigación teóricos, entre los utilizados para el desarrollo de la investigación están los siguientes:

Análisis – Síntesis. - Permite realizar un estudio del problema científico, además de determinar las regularidades en su desarrollo, procesar la información obtenida, tanto teórica como empírica, determinar algunos de los resultados y, además, elaborar las conclusiones de la investigación.

Inducción – Deducción. - Utilizada durante la investigación, para estudiar el problema, la compresión de las particularidades, para contribuir a la solución de la problemática planteada.

Hipotético – Deductivo. - En la estructura del trabajo de investigación partiendo de la hipótesis planteada.

Se completará el aseguramiento metodológico con la utilización del método empírico, de la observación científica.

6.3.- TÉCNICAS.

Las técnicas que se utilizarán para recolección e información del trabajo de investigación son: Observación, Encuesta.

Observación. - Esta técnica permitió observar los procedimientos que se puedan realizar dentro de la investigación.

Encuesta. - esta estuvo dirigida a todos los responsables de este proceso, cuya información fue relevante para el proceso investigativo del objeto de estudio.

6.4.- POBLACIÓN Y MUESTA

POBLACIÓN

La población estará representada por el comercial Agricam MC, las unidades de análisis estarán conformadas por 10 sujetos de las áreas administración, contabilidad, Ventas y cobranzas.

AREAS	POBLACION
Administrativa	3
Contabilidad	2
Ventas	2
Cobranzas	3
Total	10

MUESTRA

Para realizar esta investigación se identificará el universo de estudio, mediante la segmentación, el tamaño y localización para el mismo, como la población es pequeña se tomará como muestra la población total 10.

TIPOS DE MUESTRA

Debido al número de personal que labora dentro del Comercial Agricam MC se tomara en cuenta todo el universo de estudio y no solo una muestra.

VII CRONOGRAMA

N°	ACTIVIDADES	AÑOS/MESES															
		2017															
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
1	Recopilación de la información																
2	Planteamiento del problema																
3	Formulación de la Sub preguntas de investigación																
4	Justificación																
5	Elaboración de Objetivos, específicos																
6	Desarrollar el Marco Teórico																
7	Análisis de la Metodología o Diseño Metodológico																
8	Recursos																
9	Hipótesis																
10	Tabulación y Análisis de Resultados																
11	Conclusiones																
12	Recomendaciones																
13	Bibliografía																
14	Propuesta																

VIII RECURSOS

Recursos Humanos

- Población objeto de estudio(10)
- Egresado
- Tutor de tesis -

Recursos Materiales

- Internet
- Libros digitales impresos
- Flash memory
- Papel bond A4
- Esferos
- Lápices
- Borrador
- Impresiones
- Carpetas
- Cd
- Movilización

Recursos Financieros

Son $ 424.75 (cuatrocientos veinte y cuatro 75/100 dólares) que fueron cubiertos totalmente por el autor de la presente investigación.

IX HIPOTESIS

HIPOTESIS GENERAL

4.1. Hipótesis General

La determinación de política de manejo y control de crédito incide positivamente en la recuperación de cartera del Comercial Agricam MC" de la ciudad de San Vicente.

HIPOTESIS ESPECÍFICAS

El diagnóstico de la situación actual del control interno en la aplicación de políticas de crédito mejora la recuperación de cartera de recuperación del Comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente.

El conocimiento de las políticas de manejo y control de crédito fortalece la recuperación de créditos en el Comercial Agricam MC.

La realización de una auditoria de gestión ayuda al mejoramiento del proceso de crédito y recuperación en el Comercial Agricam MC.

10 TABULACION DE RESULTADOS

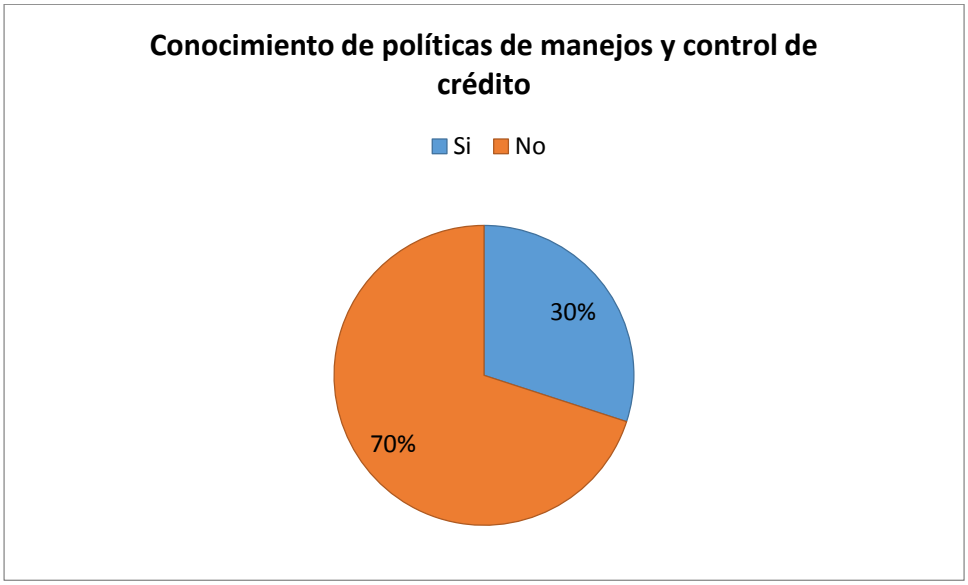
1.- ¿Usted conoce las políticas de manejos y control de crédito y cobranza?

CUADRO N°. 1

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	3	30
No	7	70
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 1



Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de encuestados el 30% expresaron que si tienen conocimientos de políticas de manejos y control de crédito y cobranza, y el 80% mencionaron que no conocen las políticas de crédito actuales que lleva el comercial Agricam.

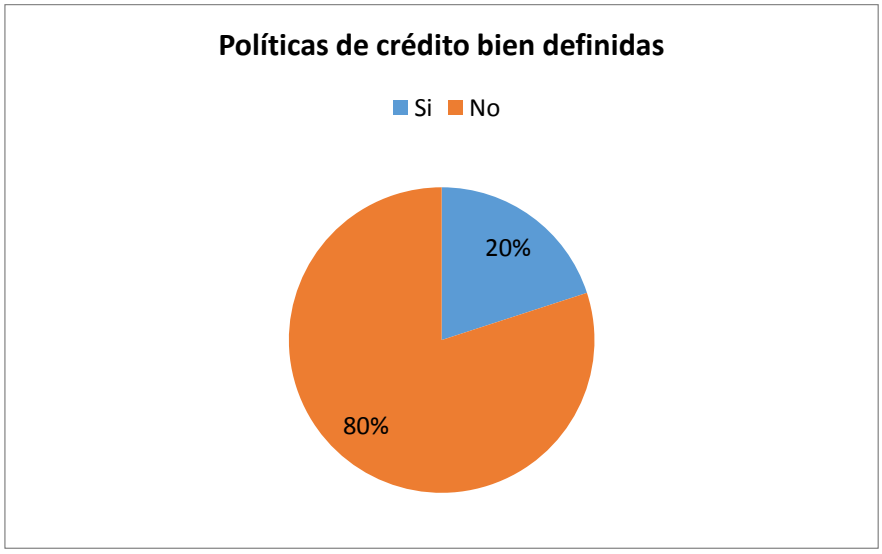
2.- ¿Creed usted que la empresa tiene bien definidas sus políticas de crédito?

CUADRO N°. 2

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	60
No	8	40
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 2



Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

Según los resultados obtenidos, del 100% es decir el 20% indican que la empresa tiene bien definidas sus policías de crédito, y el 80% respondieron que no tienen conocimiento.

Uno de los mayores problemas que tiene el comercial AGRICAM es la poca sociabilización de sus políticas, no existe una comunicación interna, donde cualquier funcionario sea capaz de atender con la información a un posible cliente

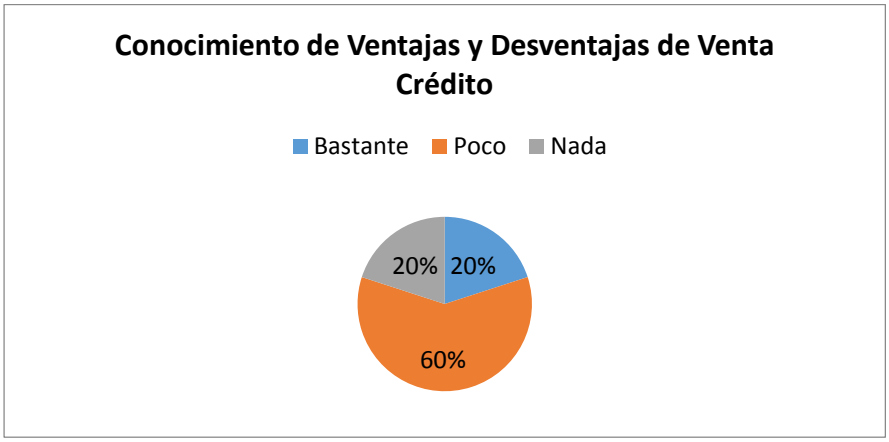
3.- ¿Conoce cuáles son las ventajas y desventajas que genera facilitar ventas a crédito?

CUADRO N°. 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bastante	2	20
Poco	6	60
Nada	2	20
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 3



Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

De la encuesta realizada, se ha podido determinar que el 20% establece que tienen bastantes conocimientos sobre las ventajas y desventajas que genera facilitar créditos; el 60% dicen tener poco conocimiento, mientras el 20% restante indican no tener ningún tipo de conocimiento.

Como se puede notar el 60% determino que el comercial Agricam necesita que un empleado sea capaz de identificar las ventajas y desventajas de cualquier situación en un proceso de venta a crédito, esto se puede contar a través de capacitación.

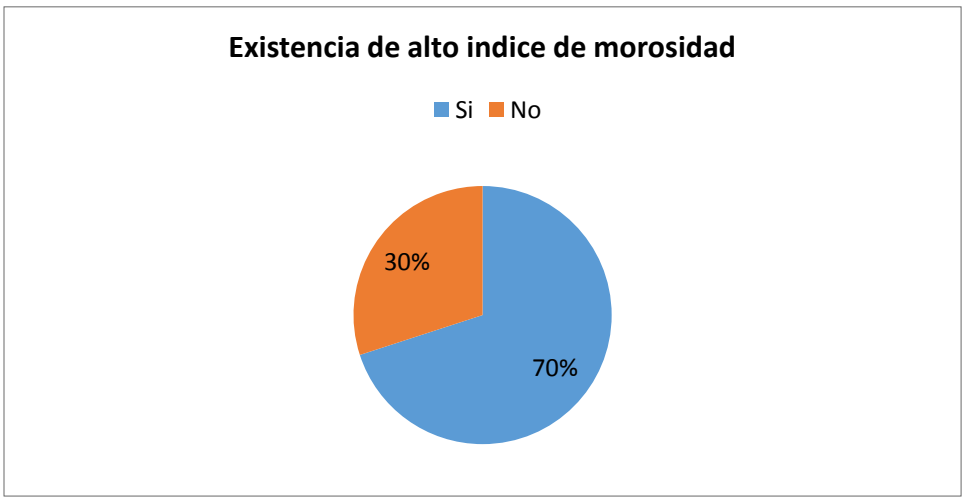
4.- ¿Considera que existe un alto índice de morosidad en cuanto a cuentas por cobrar?

CUADRO N°. 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70
No	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 4



Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

El 70% de los encuestados manifiesta que si hay un alto índice de morosidad en los créditos otorgados el mismo que influye en la rotación de mercadería, y el 30% dice que no hay un alto índice de morosidad.

Esto se debe a que no se han establecido ni definido bien las políticas de manejos y control de crédito y cobranzas que permitan un control permanente y un adecuado seguimiento de cada uno de los créditos otorgados por el comercial Agricam para minimizar la morosidad existente.

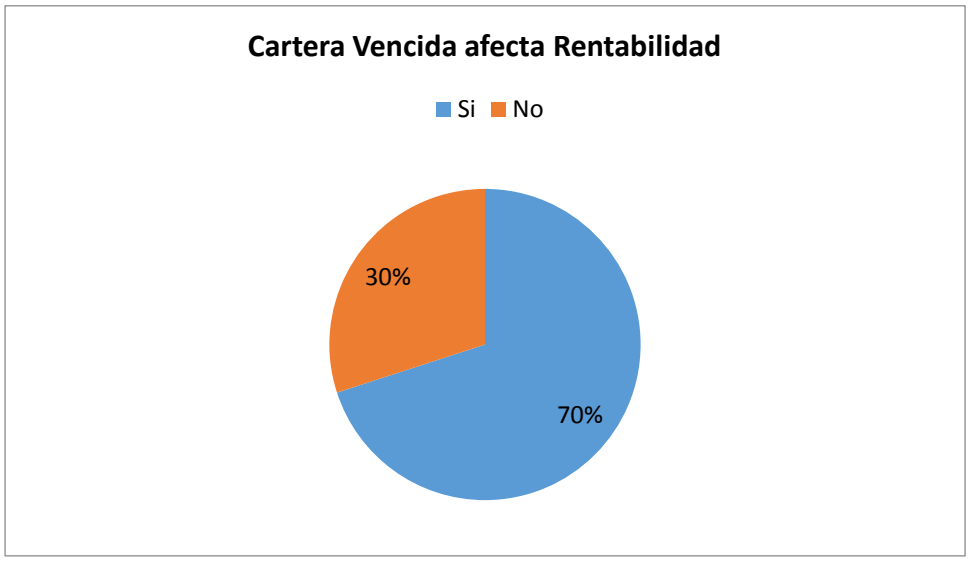
5.- ¿Cree que la cartera vencida afecta a la rentabilidad del comercial Agricam MC?

CUADRO N°. 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	7	70
No	3	30
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 5



Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

Como se demuestra en el grafico se ha podido determinar que el 70% manifiestan que la cartera vencida si afecta a la rentabilidad del comercial Agricam y el 30% restante dice que no afecta a la rentabilidad.

La cartera vencida es un gran problema que afecta no solo a este comercial sino a todas en general en algún momento en su vida económica, por eso la necesidad de implementar y definir procesos, políticas y procedimientos para una adecuada aplicación en el otorgamiento de créditos.

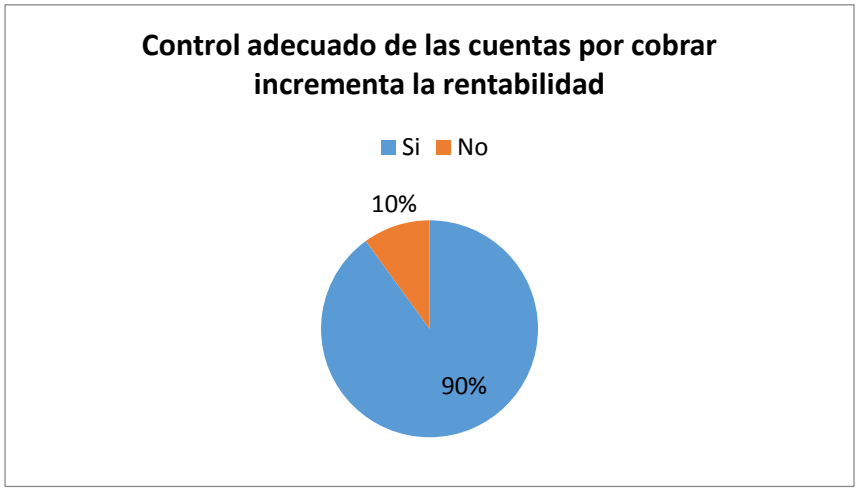
6.- ¿Considera que con políticas de manejos y control de créditos adecuado de las cuentas por cobrar incrementará la rentabilidad en el comercial Agricam MC?

CUADRO N°. 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90
No	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 6



Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

De la encuesta realizada el 90% de los encuestados manifiesta que con políticas de manejos y control de créditos adecuado de las cuentas por cobrar incrementará la rentabilidad en el comercial Agricam, y el 10% dice que no se incrementará.

Según los encuestados el buen manejo y control de las cuentas por cobrar incrementará la rentabilidad en la empresa eso muestra que se debe implementar políticas, procesos y procedimientos los cuales lleven al buen manejo y control de la cuenta.

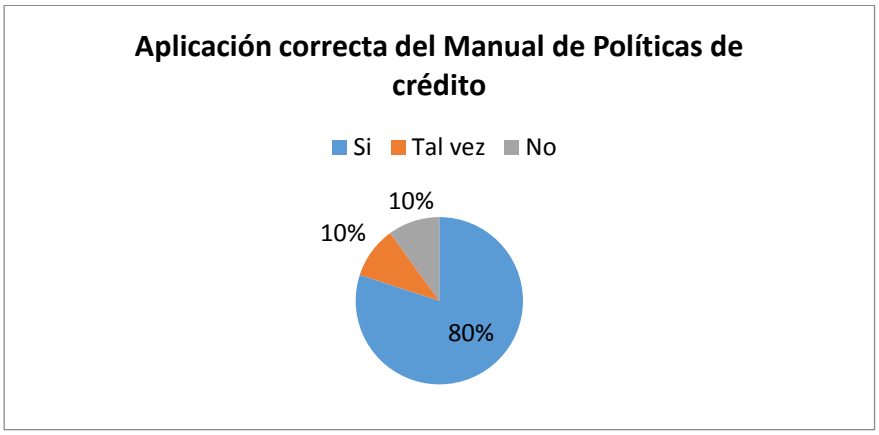
7.- ¿Piensa Usted que la aplicación correcta del manual de políticas de crédito y cobranzas aporta a la solución de los problemas de liquidez?

CUADRO N°. 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	80
Tal vez	1	10
No	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 7



Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo a los resultados de las encuestas, el 80% afirman que la aplicación correcta del manual de políticas de créditos y cobranzas contribuirá a la solución del problema de liquidez, mientras que el 10%, creen que tal vez será la solución y finalmente, el 10% piensa que no contribuiría a la solución.

A estos resultados se los puede interpretar como la gran expectativa que se tiene sobre los beneficios que tendrá el manual de políticas de crédito y cobro y es precisamente este aspecto que generara mayor control de las cuentas por cobrar, evitando de esta forma inconvenientes en la disponibilidad de dinero en efectivo para cubrir las obligaciones a corto plazo, especialmente las obligaciones con los proveedores que son las que influyen directamente en la ventas.

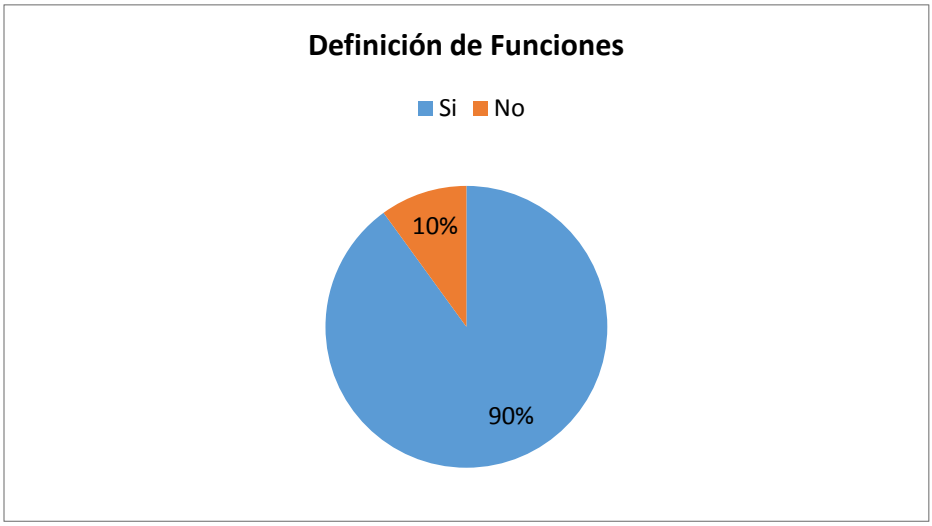
8.- ¿Cree usted que es recomendable definir funciones que brinden un manejo, control y seguimiento adecuado de la cartera de clientes?

CUADRO N°. 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90
No	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 8



Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

De los datos que se obtuvieron de las personas encuestadas, el 90% piensan que es recomendable incluir funciones que brinden un manejo, control y seguimiento adecuado de la cartera de clientes, mientras que el 10%, indican que no es recomendable.

Es evidente que un manual debe contener actividades de control y seguimiento para manejar de mejor forma la cartera de clientes, pero lo más importante de estos resultados es la gran disposición de adoptar nuevas funciones, algo que es muy difícil cuando se aplica nuevas medidas.

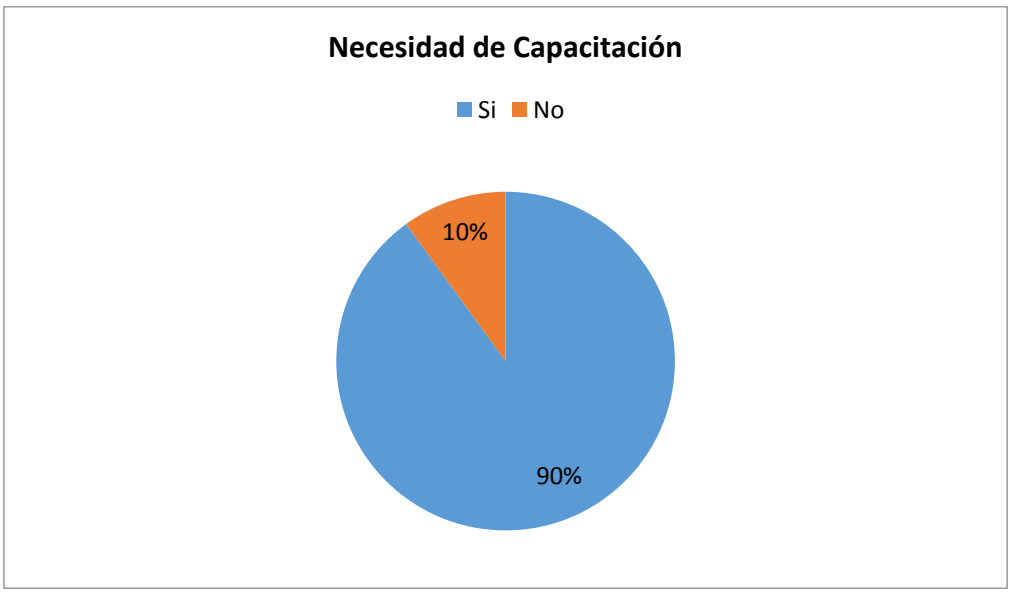
9.- ¿Cree necesario recibir capacitación sobre cartera de crédito y cobranza?

CUADRO N°. 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	90
No	1	10
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 9



Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

Como se demuestra en el grafico se ha podido determinar que el 90% manifiestan que a través de capacitación al personal involucrado en esta área mejorara la recuperación de cartera, mientras que el 10 indican que no.

Sin duda que a través de capacitaciones de políticas de crédito y cobranza, el personal involucrado en el área de créditos y cobranzas, puede incrementar su eficiencia y de esta manera tendrán un parámetro para seguir y basarse en el mismo. Por otro lado un manual exige capacitación continua, lo cual incrementará los conocimientos de los empleados.

10.- ¿Cree usted necesario que se realice una auditoría de gestión a las políticas de crédito y recuperación de cartera?

CUADRO N°. 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	100
No	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

GRAFICO N° 10

Fuente: Comercial "Agricam MC" de la ciudad de San Vicente
Elaborado: Natali Zambrano

Análisis e Interpretación de Resultados

Según los resultados obtenidos, del total de población, es decir el 100% manifiestan que es muy seguro que a través de esta herramienta se pueda disminuir la morosidad.

A pesar que el establecer políticas tanto de crédito como de cobranza es el primer paso para la disminución de la morosidad, que en otras palabras es el tener una cartera vencida muy alta, existen factores externos que influyen para el pago atrasado o en algunos casos la incobrabilidad de lo adeudado; sin embargo a través de la auditoria se reduzca al máximo la morosidad optimizando procesos y políticas.

XI CONCLUSIONES

El problema que presenta el comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente es la falta de política y control crediticio para la recuperar cartera vencida que existen en la empresa, la cual ha incrementado sus valores por cobrar en gran cantidad, como se puede visualizar en la información que se ha proporcionado por parte de sus propietarios, los mismos que manifiestan que no cuentan con la implementación de nuevas políticas para reducir estos riesgos.

La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, el mismo que se convierte en una debilidad no solo para el departamento que lo realiza sino para todo el comercial.

Con el desarrollo y ejecución de las políticas de manejo y control de cartera se vería el cumplimiento de la recuperación de gran parte de sus cuentas vencidas siendo el objetivo principal tener suficiente rentabilidad por falta de liquidez para el desarrollo y crecimiento del comercial Agricam MC. Permitiendo definir actividades específicas para la toma de decisiones, siendo a la vez una herramienta que posee mucha probabilidad de que se obtenga una disminución de la morosidad por parte de los clientes que no realizan de forma puntual sus pagos.

De acuerdo al desarrollo del proyecto de investigación se puede llegar a la conclusión que existe por parte de los empleados del comercial Agricam MC, disponibilidad para afrontar nuevos retos como el desarrollo de nuevas políticas de manejo y control para recuperar créditos que se encuentran vencidos y por vencer en su totalidad.

XII RECOMENDACIONES

Es necesario que la empresa desarrollare una política de créditos consecuente con la realidad comercial, de acuerdo a la situación económica del sector

Poner en práctica el desarrollo de políticas de manejo, siendo la principal que contribuirá a una mejor toma de decisiones para la recuperación de la cartera vencida que se encuentra con mayor morosidad.

Se recomienda que la empresa tenga el personal adecuado para la recuperación de cartera vencida y reducir el alto grado de la misma, es decir las personas deben tener una formación en conocimiento del manejo de cartera

Hacer que se cumpla las políticas que se plantean para la recuperación de cartera vencida que existe en el comercial, para que permita mejorar la gestión crediticia en el comercial Agricam MC, a fin de tener normas y parámetros establecidos desde la otorgación de un crédito hasta el proceso de cobranza, tomando en consideración que la base principal de cualquier empresa que se dedica a la comercialización es la eficiencia con la que se otorga el crédito a fin de no tener la necesidad de optar por un método de cobranza.

XIII BIBLIOGRAFIA

XIV PROPUESTA

Chasi Alarcón, M. L. (2014). *Las Políticas De Crédito Y Su Incidencia En La Cartera Vencida De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito El Calvario Ltda*.

Obtenido de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20567/1/T2581i.pdf

Chiavenato Idalberto. (2004). *Introduccion a la teoria General de la Administracion* Interamericana.

De la Cruz, J. A. (2008). *Política de crédito de la empresa*. Obtenido de http//www.infoempresas.com/lapoliticascredito-en-la-empresa

Espinoza Cristina, E. (28 de 06 de 2013). *GestioPolis*. Obtenido de http://www.gestiopolis.com/calidad-en-las-empresas/

Gòmez, G. (2001). *La gestión financiera frente a las nuevas formas de organización*. Obtenido de http://www.gestiopolis.com/gestion-financiera-frentenuevas-formas-organizacion/

Granado Palacios, R. (2014). Contabilidad Intermedia. Mexico: Trillas.

Horngren, C. (2011). Introducción a la contabilidad Financiera. México: Pearson .

Jogacho Mestanza, J. (2015). *Políticas De Crédito Y La Rentabilidad De La Empresa Vague De La Ciudad De Ambato*. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17410/1/T3031i.pdf

K. Arturo. (20 de 07 de 2011). *CreceNegocios*. Obtenido de http://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/

Madariaga, J. (2004). *Manual Practico de Auditoria.* Barcelona: Deusto.

Manco Posada, J. C. (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal.* Autores Editores.

Martínez López, G. M. (2011). *Auditoría De Gestión Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Compañía Itarfeti Corporation S.A* . Obtenido de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2040/1/TA0230.pdf

Mattos, L. (2015). *Gestión Administrativa de una empresa comercial*. Obtenido de http://www.monografias.com/trabajos25/gestionadministrativa/gestion-administrativa.shtml)

Melini Ricardo. (2010). *Enfoque de la Auditoria de Estados Contables.*

Redondo, R., Llopart, X., & Duran, D. (1996). *Auditoria de Gestion.* Bacelona.

Samuelson Paul y Nordhaus William. (2002). *Economía.* McGraw Hill Interamericana.

Sànchez. (2000). Gestión Financiera Calidad y Productividad . 23,24.

Suarez J. (2010). *Evaluacion de eficiencia eficacia de la gestion de la UNidad de Auditoria Interna* .

Valdez Toyo Rafael. (2009 de Junio de 2007). *Monografias.com*. Recuperado el 31 de Julio de 2015, de http://www.monografias.com/trabajos75/administracion-eficiente-empresa-socialista-cubana/administracion-eficiente-empresa-socialista-cubana2.shtml

William P. Leonard. (2010). *Auditoría Administrativa.* Cataluña.

PROPUESTA

AUDITORIA DE GESTION A LAS POLITICAS DE MANEJO Y CONTROL DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACION DE CARTERA DEL "COMERCIAL AGRICAM MC" DE LA CIUDAD DE SAN VICENTE

INTRODUCCIÓN

La propuesta tiene como fin evaluar los procesos de crédito y cobranza en forma sistemática con el objeto de minimizar los riesgos de recuperación de cartera

El propósito de la auditoria es determinar el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de sus recursos, con el objetivo de que mejoren los procesos y funciones.

Posteriormente se realiza la planificación específica que consiste en plantear estrategias de trabajo según las necesidades de la entidad, estas se deberán seguir durante el trabajo a realizar, esta fase se basa en la información obtenida en la planificación preliminar y tiene como propósito evaluar el control interno, calificar los riesgos con precisión y seleccionar los procedimientos a ser aplicados esto a su vez ayuda a fijar objetivos claros para el trabajo auditoria a desarrollar.

Después de planificar el trabajo a realizar se procede a la ejecución en esta fase se deben aplicar programas de trabajo para determinar las áreas críticas que requieren mejorar esto se sustenta de acuerdo a los hallazgos y se evalúa a través de los indicadores de gestión, el propósito de esta fase es elaborar un informe que contenga conclusiones y recomendaciones.

El trabajo se basara en las cinco fases de auditoria de gestión

FASE 1.- Diagnóstico y planificación preliminar

FASE 2.- Planificación especifica

FASE 3.-Ejecución de trabajo

FASE 4.- Comunicación de los resultados

FASE 5.- Seguimiento a Recomendaciones

ORDEN DE TRABAJO – 001

Jipijapa, 5 Enero 2017

Señorita:

Natali Zambrano Valdiviezo

Egresada de la Carrera de Ingeniería en Auditoria – UNESUM

Ciudad:

Presente.-

De conformidad con los requerimientos del Plan de Titulación de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, dispongo a usted la realización de la Auditoria de Gestión al Procesos de Recuperación de Cartera del Comercial AGRICAM. MC.

El objetivo general es realizar la Auditoría de Gestión al procesos de Recuperación de Cartera, con el propósito de determinar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las metas, objetivos

Determinar el cumplimiento de política de crédito y cobranza

Evaluar los niveles de eficiencia y eficacia en el manejo de cartera de recuperación

Establecer conclusiones y recomendaciones

.

El siguiente trabajo será realizado por usted en calidad de Egresada como Jefe de Equipo y mi persona como tutor del proyecto de investigación - Supervisor. Su debido desarrollo se evidenciara paulatinamente y en la ejecución de la auditoria, se sustentara en los papeles de trabajo y del informe de Auditoria.

El tiempo estimado para la ejecución de esta acción de control es de 20 días laborables, que incluye la elaboración del borrador del informe y la comunicación de resultados.

Atentamente,

Ing. José Peñafiel Loor

TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – UNESUM

CARTA DE ENCARGO

1. 2. Notificación de Inicio de Auditoría.

San Vicente, 16 de Enero de 2017

Sra. María del Carmen Hidalgo

Gerente general del Comercial "AGRICAM MC"
San Vicente.-

De mis consideraciones:

A través del presente, me permito informar que a partir del 2 de Febrero del 2017, se iniciará con la Evaluación del grado de eficiencia, eficacia y calidad de crédito y Cobranza que usted administra, auditoria que comprende el Periodo del 01 de Junio al 30 de Diciembre del 2016., el trabajo se cumplirá en base a los dispuesto en la Carta de encargo Nro. 01.

Los objetivos de la auditoría a realizar son:

- Determinar el cumplimiento de las políticas que rigen la eficiencia, eficacia del proceso de crédito y cobranza y su correcto funcionamiento de la empresa.
- Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de cartera de recuperación del comercial "AGRICAM MC"
- Establecer conclusiones y recomendaciones mediante la entrega de un informe de auditoría.

Particular que pongo a su disposición para que comunique al personal, con el fin de que se brinde la colaboración necesaria y así cumplir con los objetivos establecidos.

Atentamente

Natali Zambrano
AUDITORA

FASE I

PLANIFICACIÒN PRELIMINAR

2. Reporte de diagnóstico preliminar

DIAGNOSTICO

El 18 Enero del 2017, siendo las 10:00 horas, se ejecutó el recorrido por las instalaciones del Comercial "AGRICAM", la visita fue guiada por el Gerente – Propietario, donde se pudo visualizar que todo el personal del comercial se encontraba realizando sus respectivas funciones.

El área de crédito y cobranza está integrada por: 4 personas que se encargan de la cobranza y 2 asistentes, esta área cuenta con políticas pero no se encuentran establecidas en un manual.

El espacio es reducido para dar atención al cliente que va a realizar sus compras. El local se encuentra implementado con escritorios, sillas, equipos de computación personalizados.

El Comercial para llevar el registro de las deudas de sus clientes lo realiza mediante el programa EXCEL y manejado por una persona para mantener una base de datos actualizada de sus clientes.

El comercial está disponible para brindar una excelente atención a los clientes que se acercan a realizar sus compras.

La visita de la instalación del Comercial "AGRICAM" finalizó a las 12:00 horas, llevándonos una gran satisfacción por la cordialidad prestada por parte del Gerente.

Motivo de la auditoria:

La Auditoria de Evaluación del grado de eficiencia, eficacia y calidad de las políticas de crédito y cobranza, será realizada en función a la obtención de nuestra titulación; y, dada la necesidad del comercial "AGRICAM MC" de obtener una seguridad razonable en el desarrollo y desenvolvimiento eficiente y eficaz de recuperación de cartera, durante el Periodo del 01 de Junio al 30 de Diciembre del 2016.

Objetivos de la Auditoría:

Determinar el cumplimiento de las políticas que rigen la eficiencia, eficacia del proceso de crédito y cobranza y su correcto funcionamiento de la empresa.

Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de cartera de recuperación del comercial "AGRICAM MC"

Establecer conclusiones y recomendaciones mediante la entrega de un informe de auditoría.

Alcance de la auditoria.-

La Auditoría de Evaluar el grado de eficiencia, eficacia y calidad a las políticas de crédito y cobranza del Comercial AGRICAM MC, cubrirá el periodo desde el 1 de Junio al 30 de Diciembre del 2016.

CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD

ANTECEDENTES

El almacén "AGRICAM MC", se inició hace 15 años el 1 de julio de 2002, ubicado Een la calle principal del malecón de San Vicente. En la que se dedicaba en la comercialización de productos para las camaroneras, luego con el tiempo amplio su negocio con una variedad de productos de todos los sectores de la producción de la Zona, para que de esta manera el cliente pueda cancelar sus cuotas sin tener que viajar y poder comparar en su lugar natal.

MISIÓN

El comercial "AGRICAM MC", tiene como misión comercializar productos en general, facilitar una mejor manera de provisión de productos para los lugareños con calidad y eficiencia en sus servicios que cada día van innovando para que las personas se sientan satisfechas con el producto que ofrece.

Para lograr las metas este centro comercial procura innovar y estar con la nueva tecnología que sale al mercado para satisfacer las necesidades y por qué no decir cubrir las exigencias clientes.

Es así que debido a su gran acogida le ha permitido emplear, mejorar, renovar, innovar el local y dar empleo a más personas.

VISIÓN

Contribuir al desarrollo del Cantón San Vicente y de Manabí a través del Comercio prestando un servicio eficiente y eficaz, donde el productor pueda satisfacer sus necesidades de productos en el menor tiempo posible con atención personalizada en sus compras

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar al mercado a nivel cantonal las diferentes líneas de productos y marcas y así satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Difundir los beneficios a los clientes con una buena atención dando los créditos inmediatos para facilitar sus compras.

POLÍTICAS

Conceder crédito una vez aprobado la solicitud en la que dan los créditos con entrada.

Se pide garantizar al cliente cuando por primera vez realiza sus compras, mientras que en las siguientes compras ya no es necesario el garante por lo que ya queda registrado en la base de datos de proveedores de clientes.

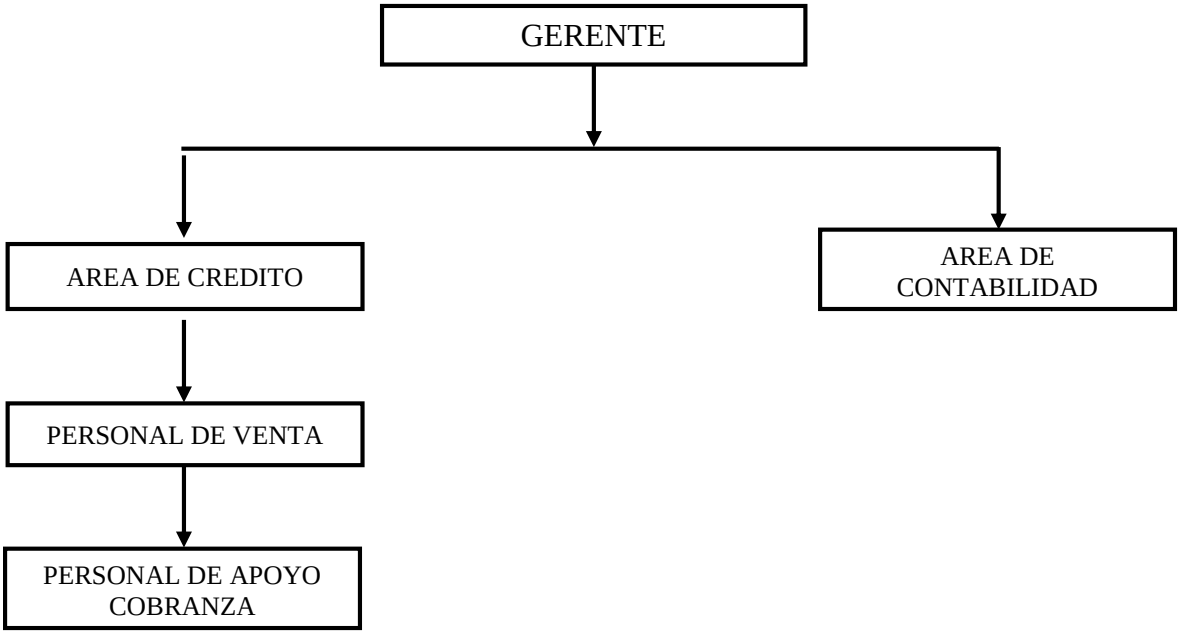
ESTRATEGIAS

Aplicación de Marketing en todo lo relacionado con los productos que ofrece a la clientela.

Servicio y atención al cliente mejorados en cuanto a la asistencia técnica.

CON RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN

Estructura Organizacional



Encargado del área de crédito y cobranza

Observar que los vendedores que están a su cargo realicen su trabajo con responsabilidad.

Está a cargo del almacén (cuando no se encuentra el Gerente)

Personal de venta

Recepta pedidos

Realizan venta fuera dentro ciudad y fuera de ella.

Personal de apoyo del área de crédito y cobranza

Ayudar a realizar cobros cuando existe mucha demanda

Atender al cliente

Mantener la mercadería en buen estado

Revisar la cartera de recuperación de crédito

Instrumento técnico

Físico:

Computadoras

Personal de trabajo

Lógico:

Sistema operativo Excel

Objetivos empresariales

Ofrecer productos a precios competitivos en el mercado

Garantizar la calidad y oportunidad de productos y servicios ofrecidos a los clientes. Afianzar la permanencia de la empresa en el mercado, garantizando su solidez económica y social.

Reconocer, valorar y desarrollar el potencial de nuestro equipo de trabajo.

Valores empresariales

Honestidad.- proceder con honradez e integridad en nuestras actividades diarias, buscando dar ejemplo a los demás.

Eficiencia.- ofrecer productos de calidad en buen estado.

Responsabilidad.- cumplir con las funciones diarias en la empresa y según la ley.

Respeto.- sostener y promover permanentemente un ambiente de relaciones cordiales y respetuosas con los clientes, proveedores, jefes y compañeros de trabajo.

Lealtad.- demostrar un sano sentimiento de identidad, prestigio e interés por la empresa.

ENTREVISTA AL GERENTE DEL COMERCIAL AGRICAM MC

EL COMERCIAL TIENE UN FODA ESTABLECIDO

Debo indicar que para la puesta en marcha del negocio tuve que realizar un FODA con ayuda de amigos, y porque mi esposo es Ing. Comercial.

EL NEGOCIO CUENTA CON UN ORGANIGRAMA O ESTRUCTURA POR NIVELES DE FUNCIONES

Existe un organigrama que fue elabora por mi esposo desde el comienzo del negocio.

EXISTE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

En forma formal no, pero si tenemos políticas y normas particulares de recuperar los dineros por deudas de nuestros clientes, como por ejemplo no de damos más productos si no pagan un 50% anterior.

SE LLEVA UN CONTROL DE INGRESOS DE DINERO POR PAGO DE DEUDAS

No, solo se hace una resta del monto que debe, es decir se anota como abono.

CUENTA CON UN PERSONAL CAPACITADO PARA EL CONTROL DE CARTERA

No, yo como dueña soy quien realiza la función de controlar las deudas de clientes.

QUIEN ES LA PERSONA ENCARGADA DE APROBAR CREDITOS

Soy yo, o mi esposo quienes damos la orden de otorgar o negar créditos a clientes.

EXISTE UN REGLAMENTO DE CREDITO

No está establecido o escrito, como le dije anteriormente mi esposo y yo somos lo que otorgamos o no el crédito de acuerdo a clientes.

EXISTE UNA POLITICA PARA ESTABLECER LOS CREDITO POR MONTOS

Los montos de crédito se dan por personas de acuerdo a su responsabilidad, asi como también si es fiel cliente del negocio y no ha quedado mal en las deudas anteriores.

AL FIN DE AÑO SE REALIZA VERIFICACION DE TODAS LAS CUENTAS POR COBRAR

Lo hace mi esposo, para el cuadre de la inversión y ganancias.

EXISTE TOPES DE CREDITOS

Dentro de nuestras políticas internas si existe teniendo en cuenta la inversión hecha, el stop de productos entre otros.

SE HACEN INFORMES MENSUALES DE LOS MONTOS OTORGADOS POR CREDITO Y SU RECUPERACION

No, porque casi todos los clientes tienen necesidad de productos mensuales y nuestra política es que si no han pagado el 50% no se da más crédito.

COMO SE COMUNICA EL ATRASO DE DEUDA POR CLIENTE

Como la mayoría de cliente se conoce entre sí, se le envía un saludo verbal, ellos saben que significa, o si algún familiar se acerca a comprar se le comunica en forma verbal

CUAL ES EL SISTEMA DE REGISTRO DE DEUDORES DE LA EMPRESA

Se lo realiza a través de la computadora en hoja de EXCEL, en forma sencilla

SE VERIFICA EL SALDO MENSUAL DE DEUDA DE CADA CLIENTE CON SUS RESPECTIVOS PAGOS

Solamente se registra en abonos, cuando viene por un nuevo pedido se verifica si tiene pagado el 50%

ANALISIS FODA

FORTALEZAS Productos buenos marcas renombradas. Excelente asistencia técnica. Basta experiencia en el uso y aplicación de los productos. Buen ambiente de trabajo. (Recursos humanos bien capacitados y motivados). Óptimo capital de trabajo.	**DEBILIDADES** Los pedidos no son oportunos para abastecer a los clientes. Falta de control en el despacho (problemas con inventarios). Retraso en tiempos de respuesta (pedido-entrega). Falta de planificación en el crecimiento. No se realizan inventario de existencias. Personal no capacitado
OPORTUNIDADES Mercado en crecimiento. Diversificar productos para otra utilidad/uso. Uso de nuevas tecnologías en productos. Ampliar el mercado con la captación de más clientes. Posibilidades de incursionar en otros mercados provinciales.	AMENAZA Precios de la competencia (el mercado tiende a fijarse más en los precios bajos que en la calidad del producto) Riesgos políticos y sociales a nivel país. Existencia de productos genéricos Cartera de crédito vencidas No existe control contable

FASE II

PLANIFICACIÒN ESPECIFICA

HOJA DE INDICE

ABREVIATURAS	SIGNIFICADO
ET	Entrevista
FODA	Matriz Fortaleza, debilidades , oportunidades, amenazas
RPP	Reporte de planificación preliminar
RPE	Reporte de planificación especifica
MR	Matriz de riesgo
ECI	Evaluación del control interno
PA	Programa de auditoria
PT	Papeles de trabajo
HA	Hojas de hallazgos
AA	Auditoria Administrativa
IA	Informe de Auditoria
HDA	Hoja de Distribución de Auditoria
ERS	Natali Elizabeth Zambrano Valdiviezo

HOJA DE MARCAS

MARCAS	SIGNIFICADO
√	Verificado
*	Hallazgos
V	Verificado con los Documentos del Portal
-	Documento no subido al Portal
₱	Contrataciones que constan en el PAC
Ø	No cumple con lo normas y leyes
©	Certificación presupuestaria
PD	Proceso Desierto
PC	Proceso Cancelado
PF	Proceso Finalizado
PA	Proceso Adjudicado
EC	Ejecución de Contrato
NC	No cumple con las fechas del cronograma

AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL COMERCIAL "AGRICAM MC" **FFII- PP-3/3**

PERIODO: Del 01-06-2016 AL 31-12-2016

REPORTE DE LA PLANIFICACIÓN ESPECIFICA

DATOS GENERALES

Nombre de la entidad: Comercial "AGRICAM MC"

Objeto de la auditoría de gestión:

Determinar como la Auditoria de Gestión incide en el mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera de Crédito y Cobranzas del Comercial AGRICAM MC del cantón San Vicente.

Período de examen: Junio - Diciembre del 2016.

Preparado por Auditor Líder: Natali Zambrano

PRODUCTOS DE LA AUDITORÌA

Informe de auditoría que contenga comentario, conclusiones y recomendaciones

FECHA DE INTERVENCIÒN

Términos de referencia: Carta de Encargo

Inicio de trabajo en el campo: 13 Marzo

Finalización del trabajo en el campo: 13 Abril

Fecha de discusión del borrador del informe con funcionarios: 17 de Abril

Emisión del informe final de auditoría: 28 de Abril

DIAS PRESUPUESTADOS

Fase 1. Diagnostico preliminar: 2 días

Fase 2. Planificación especifica: 5 días

Fase 3. Ejecución: 22 días

Fase 4. Comunicación de resultados: 1 día

Fase 5. Seguimiento e implementación de recomendaciones: Junio 2017

EQUIPO DE TRABAJO

Supervisor: Ing. José Peñafiel

Auditor: Natali Zambrano

Componente a Auditar

La Auditoria de Gestión a efectuarse en el área de Crédito y Cobranza del Comercial "AGRICAM MC" de la ciudad de San Vicente se toma en cuenta los siguientes componentes y subcomponentes que se señalan a continuación:

COMPONENTE:

Crédito y Cobranza

SUBCOMPONENTES:

Cumplimiento de controles internos (POLITICAS)

Recuperación de cartera

Cuentas por Cobrar

RECURSOS MATERIALES Y EQUIPOS

Computadora
Impresora
Libros
Hojas
Internet
Portaminas

Los materiales que se han requerido para realizar la ejecución de la auditoria de gestión serán cubiertos por el jefe de equipo.

Recursos Económicos

El Jefe de Equipo cubrirá todos los gastos que se demanden en la ejecución de la auditoria de gestión.

ENFOQUE DE LA AUDITORIA

Esta auditoría de gestión tiene un enfoque dirigido a la eficiencia y eficacia con el que el comercial "AGRICAM AC" ejecuta sus procesos. En este trabajo de auditoria nos enfocaremos en el área de crédito y cobranza.

Días Laborables estimados en el trabajo

ACTIVIDADES	DIAS PRESUPUESTADOS
Fase I: Evaluación Preliminar y Diagnostico	2
Fase II: Planificación Especifica	5
Fase III: Ejecución	22
Fase IV: Comunicación de resultado	1
TOTAL	**30**

Elaborador por: Natali Zambrano	**Fecha:**
Revisado por: Ing. José Peñafiel	**Fecha:**

Auditora S.A.	COMERCIAL "AGRICAM MC". AUDITORIA DE GESTION Componente: Crédito y Cobranza Cuestionario del Control Interno Del 01 de Junio al 31 de Diciembre del 2016 EVALUACION AL CONTROL INTERNO		FII- PP-1/3

N°	PREGUNTAS	RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿Se monitorea permanentemente los procedimientos de crédito, para verificar la eficacia de los mismos?		X	Para los créditos vencidos más de 90 días.
2	¿Están definida de forma clara y escrita las funciones y responsabilidades del personal que trabaja en el área de crédito?		X	No están descritas son verbales
3	¿Para los cobros de los créditos el personal de crédito se apoya de los reportes de vencimiento?	X		
4	¿El personal de crédito realiza visitas al domicilio a partir del primer día de morosidad en la recuperación de cartera?	X		
5	¿Se realiza reuniones diarias o máximo semanales para analizar casos de morosidad?	X		
6	¿Existen manuales y reglamentos que ayuden en el seguimiento a los créditos que se encuentran en morosidad?		X	No existen pero ya están en elaboración

Auditora S.A.	COMERCIAL "AGRICAM MC". AUDITORIA DE GESTION Componente: Crédito y Cobranza Cuestionario del Control Interno Del 01 de Junio al 31 de Diciembre del 2016 EVALUACION AL CONTROL INTERNO		FII- PP-3/3	
7	¿Las solicitudes de créditos están respaldadas con todas las evidencias?		**X**	
8	¿El personal es capacitado para desempeñar sus funciones en el área de trabajo?		**X**	Las capacitaciones no son acorde al trabajo.
9	¿Se informa al personal sobre los nuevos cambios en el proceso de crédito?	**X**		
10	¿Se pide alguna garantía a los clientes por el crédito solicitado?	**X**		
11	¿Existe comité de crédito?		**X**	
12	¿Las firmas de los clientes son verificadas en los documentos del crédito con la cedula original y copia?	**X**		
13	¿En el proceso de actividades detecto nuevas operaciones positivas para el comercial?		**X**	Los empleados no están siendo eficiente en sus actividades

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \bullet 100$$

NC = 13 / 23 * 100

NC = 56,52%

NIVEL DE RIESGO

NR = 100% - NC

NR = 100% - 90%

NR = 43,48%

AREA: Crédito y Cobranza		
CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
RANGO	**CONFIANZA**	**RIESGO**
15% - 50%	**BAJO**	**BAJO**
51% - 75%	**MEDIO**	**MEDIO**
76% - 100%	**ALTA**	**ALTO**

INTERPRETACIÓN:

Una vez aplicado el cuestionario de control interno en la evaluación del control interno por componentes se determina que existe un nivel de confianza del 56,52% y nivel de riesgo del 43,48%; lo cual demuestra que existe un nivel de CONFIANZA (MEDIO) y un RIESGO (BAJO), estos parámetros de la Auditoria de Gestión al componente del comercial AGRCIMAN MC tendrá en consideración que los procesos de créditos y cobranzas cumplimiento no son confiables y en algún momento pueden ser nefastos para la liquidez del comercial.

Auditora
S.A.

AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL COMERCIAL "AGRICAM MC"

FII PP-1/3

PERIODO: Del 01-06-2016 AL 31-12-2016

MATRIZ DE EVALUACION DE RIESGO POR COMPONENTE – CARTERA DE CREDITO Y CPBRANZA

COMPONENTE Y AFIRMACIONES AFECTADAS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO		CALIFICACIÓN DEL RIESGO		PROGRAMA DE TRABAJO
	INHERENTE	FUNDAMENTO FACTORES DE RIESGO	DE CONTROL	FUNDAMENTO FACTORES DE RIESGO	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS
CRÉDITO Y COBRANZA **cumplimiento de los controles internos garantías de deudas (POLÍTICAS)**	**Medio**	-El área de crédito y cobranza no cuenta con un manual de garantías especificas -El área de crédito y cobranza no tiene definidas las funciones del personal -No cuenta con un manual de políticas de crédito y cobranza establecido en forma formal.	**Bajo**	-No se tiene un manual donde estén en forma detallada las políticas. - No existe un manual de funciones -No se ha socializado un manual de políticas para crédito y cobranza.	Determinar la eficiencia y eficiencia del área de crédito y cobranza **PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS** -Verificar los controles y el manual de políticas de crédito cobranza.
Elaborador por: Natali Zambrano				**Fecha:**	
Revisado por: Ing. José Peñafiel				**Fecha:**	

Auditora S.A.	**AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL COMERCIAL "AGRICAM MC"** **PERIODO:** Del 01-06-2016 AL 31-12-2016 **MATRIZ DE EVALUACION DE RIESGO POR COMPONETE: CARTERA DE CREDITO Y COBRANZA**				**FII PP-2/3**
COMPONENTE Y AFIRMACIONES AFECTADAS	**CALIFICACIÓN DEL RIESGO**		**CALIFICACIÓN DEL RIESGO**		**PROGRAMA DE TRABAJO**
	INHERENTE	**FUNDAMENTO FACTORES DE RIESGO**	**DE CONTROL**	**FUNDAMENTO FACTORES DE RIESGO**	**OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS**
CRÉDITO Y COBRANZA	**Medio**	-No realizan reportes de aprobación de créditos manera mensual. -No llevan registro de notificaciones de los clientes en mora.	**Bajo**	-La información que reportan no lo hacen diariamente. -No existe un reglamento que especifique a cerca de las notificaciones.	Comprobar la veracidad de la cartera. **PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS** -efectuar un seguimiento a la recuperación de cartera.
Elaborador por: Natali Zambrano				**Fecha:**	
Revisado por: Ing. José Peñafiel				**Fecha:**	

Auditora
S.A.

AUDITORIA DE GESTIÓN EN EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL COMERCIAL "AGRICAM MC"

FII PP-3/3

PERIODO: Del 01-06-2016 AL 31-12-2016

MATRIZ DE EVALUACION DE RIESGO POR COMPONETE: CARTERA DE CREDITO Y COBRANZA

COMPONENTE Y AFIRMACIONES AFECTADAS	CALIFICACIÓN DEL RIESGO		CALIFICACIÓN DEL RIESGO		PROGRAMA DE TRABAJO
	INHERENTE	FUNDAMENTO FACTORES DE RIESGO	DE CONTROL	FUNDAMENTO FACTORES DE RIESGO	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS
CRÉDITO Y COBRANZA	**Medio**	-No existe análisis de solicitud de créditos ya que no existe un comité de crédito -El comercial no capacita al personal encargado de brindar crédito.	**Bajo**	-La información interna es errada e inconsistente -Clientes mal informados para acceder a un crédito	Comprobar la valuación permanente de la cuenta por cobrar **PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS** -verificar informes de cartera recuperación.

Elaborador por: Natali Zambrano	**Fecha:**
Revisado por: Ing. José Peñafiel	**Fecha:**

FASE III

EJECUCIÓN

Auditora
S.A.

COMERCIAL "AGRICAM MC"

Programa Específico de Auditoría de Gestión **FIII-PA-1/1**

Componente: Crédito y Cobranzas

Del 01 de Enero al 31 de Junio del 2016

PROGRAMA DE AUDITORIA

Subcomponente: Cumplimiento de Controles Internos

Objetivo de Auditoría: Comprobar el cumplimiento de las políticas de control interno y garantía a la asignación de crédito.

Nº	Procedimiento	Ref./PT	Responsable	Fecha
1	Recopilación y análisis de información relacionada con el proceso de créditos y cobranzas.		NZ	
2	Determinar el número de créditos otorgados mensualmente y el porcentaje de clientes nuevos que acceden a los mismos		NZ	
3	Revisar el manual de cobranzas y aplicación de sus políticas		NZ	
4	Seleccionar una muestra de carpetas de créditos aprobados para establecer el grado del cumplimiento del proceso.		NZ	
5	Elaborar cuestionario de control interno		NZ	
6	Determinación y análisis de los hallazgos.		NZ	

ELABORADO: Natali Zambrano

SUPERVISADO: Ing. José Peñafiel

Auditora S.A.

COMERCIAL "AGRICAM MC".
Cuestionario del Control Interno **FIII- PE-1/2**
Componente: Crédito y Cobranza
Subcomponente: Recuperación de Cartera
Del 01 de Junio al 31 de Diciembre del 2016
EVALUACION AL CONTROL INTERNO

N.º	Preguntas	Si	No	Ponderación	V/Pond	Observación
1	¿Existe un reglamento de crédito que regule el proceso?	X				Se establece directrices de montos
2	¿Tiene políticas y funciones generales establecidas?		X			Se lo realiza de acuerdo a las directrices dadas por el dueño del comercial
3	¿Los créditos son aprobados por la gerencia?	X				
4	¿Verifica la información entregada del cliente y garantía en la central de riesgo?	X				No existe cultura empresarial formal del sistema financiero
5	¿Realiza la investigación previa a la concesión del crédito en el caso que amerite?	X				Solo se otorga el crédito a clientes conocidos
6	¿Elabora informes de los créditos para que el gerente tome una decisión favorable o desfavorable?	X				En forma verbal se indica los montos
7	¿El reglamento de políticas y procedimientos que regulen las cobranzas se encuentra actualizado?	X				
8	Se verifica o se consolida la firma del cliente con la cedula?	X				La mayoría de los créditos son a clientes conocidos
9	Se solicita al cliente que alguna persona lo garantice?	X				Solo la primera vez que se concede el crédito
10	Los productos se otorgan personalmente al cliente	X				

ELABORADO: Natali Zambrano
SUPERVISADO: Ing. José Peñafiel

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \bullet 100$$

NC = 9 / 10 * 100

NC = 90%

NIVEL DE RIESGO

NR = 100% - NC

NR = 100% - 90%

NR = 10%

AREA: Crédito y Cobranza		
CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
RANGO	**CONFIANZA**	**RIESGO**
15% - 50%	**BAJO**	**BAJO**
51% - 75%	**MEDIO**	**MEDIO**
76% - 100%	**ALTA**	**ALTO**

INTERPRETACIÓN:

Una vez aplicado el cuestionario de control interno se determina que existe un nivel de confianza del 90% y nivel de riesgo del 10%; lo cual demuestra que existe un nivel de CONFIANZA (ALTO) y un RIESGO (BAJO), estos parámetros la Auditoria de Gestión al sub componente del comercial AGRCIMAN MC tendrá en consideración que los procesos de cumplimiento de políticas son débiles y en algún momento pueden ser nefastos para la liquidez de la empresa

Auditora S.A.	**COMERCIAL "AGRICAM MC".** **Cuestionario del Control Interno** **Componente: Crédito y Cobranza** **Subcomponente: Cumplimiento de los Controles internos POLITICAS** **HOJA DE HALLAZGO Nº 1**	**FIII- HO 1/1**

Condición: Mediante el análisis de información relevante, se verificó que el área no dispone de políticas y funciones generales establecidas de manera formal, el personal realiza el proceso de crédito en base a indicación verbal que describe el procedimiento a seguir.

Criterio: Se debería desarrollar un instructivo de procedimientos, con el objeto de establecer normas políticas y funciones y definir responsabilidades para que las actividades se realicen en forma eficiente y oportuna.

Causa: Gerencia no ha considerado el desarrollo de un manual o instructivo donde se establezca las políticas y funciones de los créditos, y las actividades se ejecutan tomando como guía los procedimientos verbales del dueño del negocio.

Efecto: Al no disponer de un documento que especifique en forma cabal los reglamentos y procedimientos determinados en cada área, genera reproceso en el desarrollo de las actividades.

Conclusión: El no disponer de un manual de procedimientos de políticas y funciones y al realizar las operaciones tomando como guía los procedimientos verbales, conlleva a una uniformidad en los procesos, junto con el incumplimiento de actividades y que exista un ineficiente control que obstaculice el logro de los objetivos planteados.

Recomendación: (Gerente) Desarrollar un instructivo, donde se establezcan las políticas y funciones, donde se detalle en forma clara y concreta los procesos de manejo de crédito para proporcionar directrices claras en el desarrollo de los distintos procedimientos y los responsables de su ejecución, para poder determinar el nivel de control interno dentro del área.

Elaborado por:	**Fecha:**

Auditora S.A.	**COMERCIAL "AGRICAM MC".** **Cuestionario del Control Interno** **Componente: Crédito y Cobranza** **Subcomponente: Recuperación de Cartera** **Del 01 de Junio al 31 de Diciembre del 2016** **PROGRAMA DE AUDITORIA**	**FIII- -PA 1/1**

Objetivo de Auditoría: Evaluar el control interno y comprobar la veracidad de la cartera

Nº	**Procedimiento**	**Ref./PT**	**Responsable**	**Fecha**
1	Recopilación y análisis de información relacionada con el proceso de créditos y cobranzas.		NZ	
2	Preguntar si el área tiene su propia misión y visión		NZ	
3	Preguntar si el área tiene un manual de políticas		NZ	
4	Observar si cumplen con el manual de las políticas		NZ	
5	Revisar los registros de los pagos de los clientes		NZ	
6	Elaborar el cuestionario de control interno			

ELABORADO: Natali Zambrano

SUPERVISADO: Ing. José Peñafiel

Auditora S.A.

COMERCIAL "AGRICAM MC".
Cuestionario del Control Interno
Componente: Crédito y Cobranza
Subcomponente: Recuperación de Cartera
Del 01 de Junio al 31 de Diciembre del 2016
EVALUACION AL CONTROL INTERNO

FIII- PE-1/2

Nº	Preguntas	Si	No	Ponderación	V/Pond	Observación
1	¿Se analiza de acuerdo a las políticas el monto de crédito?	X				Es potestad del dueño del negocio
2	¿Se lleva un Registro de crédito por cada cliente?	X				
3	¿Existe los debidos soportes de respaldo y recuperación del crédito concedido al cliente?		X			Solo consta nombre , fecha y monto de venta
4	¿Se toma en cuenta la Solvencia moral del acreditado?	X				
5	¿Se analiza la Capacidad financiera de pago del cliente?	X				Solo se verifica que sea cliente pagador
6	¿Existe topes de crédito de acuerdo a las Condiciones generales de la economía?	X				Es potestad del dueño del negocio
7	Se realiza informes mensuales de clientes que pagan?	X				
8	Se hace recordatorio a los clientes deudores?	X				Cuando ellos se acercan al comercial a realizar compras
9	Al final del año se realiza análisis de deudas que tengan más de 90 días?	X				
10	Se realizan visitas a domicilios de deudores?	X				

ELABORADO: Natali Zambrano
SUPERVISADO: Ing. José Peñafiel

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \bullet 100$$

NC =9/10 * 100

NC = 90%

NIVEL DE RIESGO

NR = 100% - NC

NR = 100% - 90%

NR = 10%

AREA: RECUPERACION DE CARTERA		
CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
RANGO	**CONFIANZA**	**RIESGO**
15% - 50%	**BAJO**	**BAJO**
51% - 75%	**MEDIO**	**MEDIO**
76% - 100%	**ALTA**	**ALTA**

INTERPRETACIÓN:

Una vez aplicado el cuestionario de control interno se determina que existe un nivel de confianza del 90% y nivel de riesgo del 10%; lo cual demuestra que existe una nivel de CONFIANZA (ALTO) y un RIESGO (BAJO). Mínimo estos parámetros la Auditoria de Gestión al sub componente del comercial AGRIMAN MC tendrá en consideración que es necesario que toda deuda este respaldada legalmente para el inicio jurídico del cobro

Auditora S.A.	**COMERCIAL "AGRICAM MC".** **Cuestionario del Control Interno** **Componente: Crédito y Cobranza** **Subcomponente: Cumplimiento de los Controles internos POLITICAS** **HOJA DE HALLAZGO Nº 2**	**FIII- HO 1/2**

Condición: En el análisis de la información relevante, se verificó que las áreas de recuperación de crédito no manejan ni respaldan la recuperación del crédito en forma adecuada que describe el procedimiento a seguir.

Criterio: En la empresa se debería llevar como política que los créditos otorgados sean concedidos con garantías legalizadas y respaldos para agilizar el proceso de recuperación de crédito y así fortalecer la situación financiera de la empresa

Causa: Gerencia debería designar una persona que se la encargada del respaldo y aseguramiento de la recuperación de cartera en forma optima

Efecto: Posibles procesos recuperación de cartera que den cambios, y alteraciones en el presupuesto de la empresa

Conclusión: La falta de documentación de respaldo representa un riesgo operativo y financiero para la organización

Recomendación: (Gerente) Desarrollar un instructivo, donde se detalle en forma clara y concreta los procesos para proporcionar directrices claras en el desarrollo de los distintos procedimientos y los responsables de su ejecución, es necesario, que la empresa designe un supervisor que atienda esta función de control.

Elaborado por:	**Fecha:**

Auditora S.A.	**COMERCIAL "AGRICAM MC".** **Cuestionario del Control Interno** **Componente: Crédito y Cobranza** **Subcomponente: Cuentas por Cobrar** **PROGRAMA DE AUDITORIA** **Del 01 de Junio al 31 de Diciembre del 2016**		**FIII- HA-1/2**	
Objetivo de Auditoría: Conocer las políticas del departamento de créditos y cobranzas.				
Nº	**Procedimiento**	**Ref./PT**	**Responsable**	**Fecha**
1	Evaluar el procedimiento general de cobro en la empresa		NZ	
2	Evaluar el grado de cumplimiento de las actividades llevadas a cabo el proceso de Cobro		NZ	
3	Aplicar cuestionario de control para evaluar el grado de eficiencia del proceso de cobro		NZ	
4	Elaborar matriz de los componentes del proceso de cobro		NZ	
5	Determinación y análisis de los hallazgos.		NZ	
6	Comunicar resultados con la finalidad de promover mejoras.		NZ	
ELABORADO: Natali Zambrano **SUPERVISADO:** Ing. José Peñafiel				

Auditora S.A.

COMERCIAL "AGRICAM MC".
Cuestionario del Control Interno
Componente: Crédito y Cobranza
Subcomponente: Recuperación de Cartera
Del 01 de Junio al 31 de Diciembre del 2016
EVALUACION AL CONTROL INTERNO

FIII- PE-1/2

Nº	Preguntas	Si	No	Ponderación	V/Pond	Observación
1	¿Se verifica que las cuentas por cobrar estén adecuadamente respaldadas?	X				Concomitante al primer cuestionario solo fecha monto de venta
2	¿Se verifica la existencia y aplicación de una política de respaldo de deuda para el manejo de las cuentas por cobrar?		X			No existe en el comercial las deudas son registradas de manera manual
3	¿Se examina las facturas de clientes, así como otros documentos justificativos de las cuentas por cobrar?	X				Obligación adjuntar copia de factura
4	¿Se examina las autorizaciones para la venta que originó el respectivo documento por cobrar?	X				Solo consta nombre, fecha y monto de venta
5	¿Se verifica que los montos cobrados por concepto de intereses hayan sido debidamente calculados?	X				No se cobra intereses por el tiempo
6	¿La cuenta por cobrar se custodia físicamente bajo suficiente medida de seguridad?	X				Lo guarda el dueño en su casa todos los días
7	¿Existe un folder de cartera física con todos los respaldos?	X				Obligación adjuntar copia de factura
8	¿Los pagare existentes tienen la firma del deudor?	X				Cuando son clientes nuevos
9	¿Existe una persona que maneja las cuentas por cobrar?	X				Solamente es el dueño
10	¿Existe proceso jurídico por obra de deuda?	X				Abogado externo personal del dueño existe un caso de deuda por más de 1 ano

ELABORADO: Natali Zambrano
SUPERVISADO: Ing. José Peñafiel

NIVEL DE CONFIANZA

$$NC = \frac{CT}{PT} \bullet 100$$

NC=9/10*100

NC= 90%

NIVEL DE RIESGO

NR = 100% - NC

NR = 100% - 90%

NR = 10%

AREA: CUENTAS POR COBRAR		
CALIFICACION DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO		
RANGO	**CONFIANZA**	**RIESGO**
15% - 20%	**BAJO**	**BAJO**
51% - 75%	**MEDIO**	**MEDIO**
76% - 100%	**ALTA**	**ALTA**

INTERPRETACIÓN:

Una vez aplicado el cuestionario de control interno se determina que existe un nivel de confianza del 11% y nivel de riesgo del 89%; lo cual demuestra que existe una nivel de CONFIANZA (BAJO) y un RIESGO (ALTO). Mínimo estos parámetros la Auditoria de Gestión al sub componente del comercial AGRCIMAN MC tendrá en consideración en recordar que a pesar de tener alta confianza en relación al número de pregunta, es en la documentación de respaldo quien asegura la deuda

Auditora S.A.	**COMERCIAL "AGRICAM MC".** **Cuestionario del Control Interno** **Componente: Crédito y Cobranza** **Subcomponente: Cumplimiento de los Controles internos POLITICAS** **HOJA DE HALLAZGO Nº 3**	**FIII- HO 1/2**

Condición: En comercial AGRICAM MC no se lleva un registro una política de respaldo de deuda, reciben directamente una copia de la orden de venta respectiva y no realizan informe de recibo de diario.

Criterio: Las operaciones deben registrarse dentro del período en que ocurran, a efecto que la información contable sea oportuna y útil para la toma de decisiones del gerente

Causa: falta de implementación de un plan contable

Efecto: inexistencia de registro de cuentas por cobrar, además el diario o registro de cheques expedientes, falta de control y seguimiento de la gestión de cobro

Conclusión: la falta de un registro de cobro trae como consecuencia falta de información de evidencia para realizar conciliaciones de deudas

Recomendación: (Gerente) Analizar la forma implementar una estrategia más apropiada al negocio para el eficiencia del cobro y mejorar la cartera recuperación.

Elaborado por:	**Fecha:**

Nombre del indicador	Unidad de Medida	Unidad Operacional	Meta o Estándar en %	Interpretación
1. % de manuales e instructivos de procedimientos.	# de manuales operativos	$\frac{numero\ \ de\ manuales\ e\ intructivos\ formulados}{Total\ de\ intructivos}$ $\frac{0}{100} \times 100 = 0\%$	100%	En toda entidad es necesario poseer instructivos o manuales operativos.
2. % de órdenes de crédito registradas constatadas	# de órdenes de crédito emitidas	$\frac{\%\ \ de\ ordenes\ de\ crèdito\ registradas}{Total\ de\ ordenes\ emitidas}$ $\frac{200}{200} \times 100 = 100\%$	100%	Se debería constatar y verificar las órdenes emitidas con sus respectivas firmas de responsabilidad y aceptación.
3. % de evaluaciones de desempeño al personal	# de evaluaciones realizadas	$\frac{numero\ de\ empleados\ evaluados}{Total\ de\ evaluaciones\ de\ desempeño}$ $\frac{0}{100} \times 100 = 0\%$	100%	Se debería evaluar el desempeño del personal para optimizar el recurso y sustentabilidad económica financiera de la empresa.
4. % de clientes en base de datos de la empresa	# de clientes	$\frac{numero\ de\ clientes\ en\ base\ de\ datos}{Total\ de\ clientes}$ $\frac{0}{100} \times 100 = 0\%$	100%	La entidad debería poseer una base de datos con variedad de clientes en continua actualización para obtener mejores resultados.
5. % requisiciones autorizadas bajo documentos firmados .	# de requisiciones firmadas autorizadas	$\frac{\%\ de\ requisiciones\ firmadas}{total\ derequisiciones\ autorizadas}$ $\frac{50}{100} \times 100 = 50\%$	100%	Todas las requisiciones deberían estar autorizadas y firmadas. .
6. % de sistemas computarizados	# de sistemas computarizados	$\frac{Porcentaje\ de\ sistemas\ computarizados}{total\ \ de\ existencia\ de\ sistemas\ computariza}$ $\frac{0}{100} \times 100 = 0\%$	100%	La entidad presenta problemas para salvaguardar su información pues posee un sistema deficiente.

FASE IV

COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

Jipijapa 24 de Julio del 2017

Sra.
María del Carmen Hidalgo Villacis

Gerente del Comercial AGRICAM MC

Presente.-

Por medio de la presente extiendo un cordial saludo, al mismo tiempo para informarle que se ha efectuado y culminado la Auditoria Gestión para medir el cumplimiento de las **POLÍTICAS DE MANEJO Y CONTROL DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACION DE CARTERA**.
La acción administrativa se efectuó de acuerdo con lo establecido con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gestión emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener una certeza razonable de que tanto la información como la documentación examinada no contengan exposiciones erróneas de carácter significativo, al igual que las operaciones que se hayan ejecutado sean conforme con las disposiciones vigentes, políticas y demás normas aplicables. Cabe indicar acción de control, los resultados se encuentran con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe. Por tanto, de conformidad con lo que dispone el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de forma inmediata y con la obligatoriedad del caso.

Atentamente,

JEFE DE EQUIPO

Natali Zambrano Valdiviezo

INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

CAPITULO I: INFORMACION INTRODUCTORIA

1. **Motivo de la auditoria:**

La Auditoria de Evaluación del grado de eficiencia, eficacia y calidad de las políticas de crédito y cobranza, será realizada en función a la obtención de nuestra titulación; y, dada la necesidad del comercial "AGRICAM MC" de obtener una seguridad razonable en el desarrollo y desenvolvimiento eficiente y eficaz de recuperación de cartera, durante el Periodo del 01 de Junio al 30 de Diciembre del 2016.

2. **Objetivos de la Auditoría:**

Determinar el cumplimiento de las políticas que rigen la eficiencia, eficacia del proceso de crédito y cobranza y su correcto funcionamiento de la empresa.

Evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en el manejo de cartera de recuperación del comercial "AGRICAM MC"

Establecer conclusiones y recomendaciones mediante la entrega de un informe de auditoría.

3. **Alcance de la auditoria.-**

La Auditoría de Evaluación del grado de eficiencia, eficacia y calidad a las políticas de crédito y cobranza del Comercial AGRICAM MC, cubrirá el periodo desde el 1 de Junio al 30 de Diciembre del 2016.

Conocimiento de la entidad

ANTECEDENTES

El almacén “AGRICAM MC”, se inició hace 15 años el 1 de julio de 2002, ubicado en la calle principal del malecón de San Vicente. En la que se dedicaba en la comercialización de productos para las camaroneras, luego con el tiempo amplio su negocio con una variedad de productos de todos los sectores de la producción de la Zona, para que de esta manera el cliente pueda cancelar sus cuotas sin tener que viajar y poder comparar en su lugar natal.

MISIÓN

El comercial “AGRICAM MC”, tiene como misión comercializar productos en general, facilitar una mejor manera de provisión de productos para los lugareños con calidad y eficiencia en sus servicios que cada día van innovando para que las personas se sientan satisfechas con el producto que ofrece.

Para lograr las metas este centro comercial procura innovar y estar con la nueva tecnología que sale al mercado para satisfacer las necesidades y por qué no decir cubrir las exigencias clientes.

Es así que debido a su gran acogida le ha permitido emplear, mejorar, renovar, innovar el local y dar empleo a más personas.

VISIÓN

Contribuir al desarrollo del Cantón San Vicente y de Manabí a través del Comercio prestando un servicio eficiente y eficaz, donde el productor pueda satisfacer sus necesidades de productos en el menor tiempo posible con atención personalizada en sus compras

OBJETIVO GENERAL

Es dar a conocer al mercado a nivel cantonal las diferentes líneas de productos y marcas y así satisfacer las necesidades de cada uno de nuestros clientes

OBJETIVO ESPECÍFICO

Es dar beneficio a los clientes con una buena atención dando los créditos inmediatos para facilitar sus compras.

POLÍTICAS

Conceder crédito una vez aprobado la solicitud en la que dan los créditos con entrada.

Se pide garantizar al cliente cuando por primera vez realiza sus compras, mientras que en las siguientes compras ya no es necesario el garante por lo que ya queda registrado en la base de datos de proveedores de clientes.

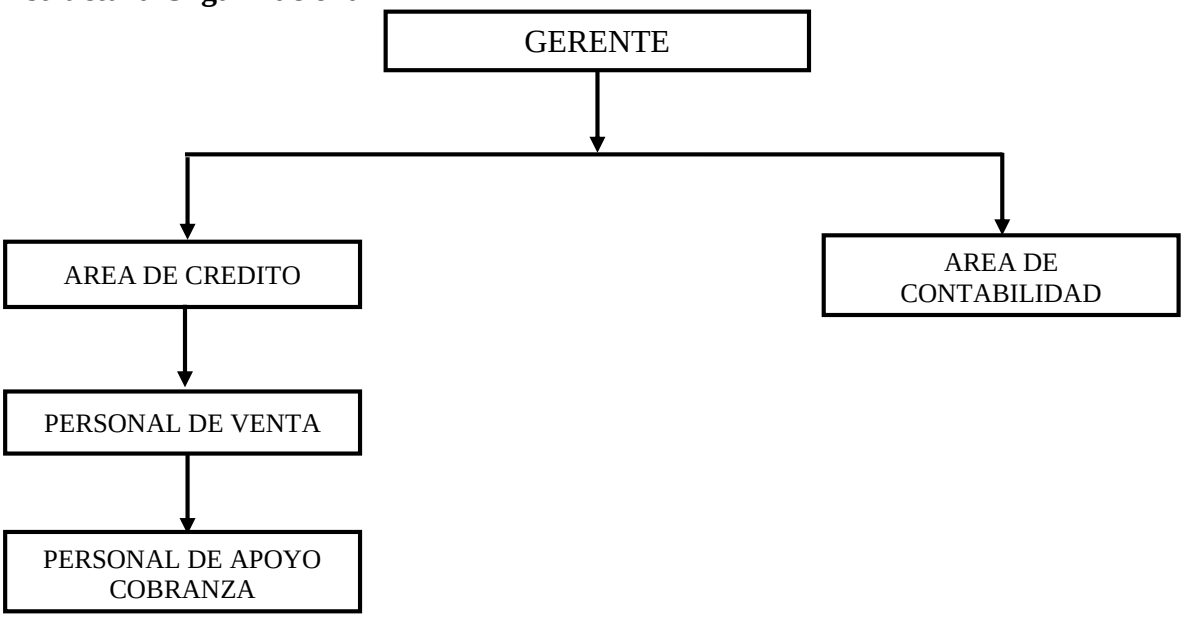
ESTRATEGIAS

Marketing a donde se aplica en todo lo relacionado con todos los productos que se ofrecen a toda la clientela.

Atención al cliente y los servicios mejorados en cuanto a la asistencia técnica.

CON RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN

Estructura Organizacional



ACTIVIDADES DE LAS ÁREAS DEL COMERCIAL

Encargado de la Gerencia del Comercial

Imparte órdenes a todos los empleados.

Está al pendiente de que no falte mercadería.

Atención a los sub-distribuidores para realizar los pedidos y pagos respectivos.

ENCARGADO DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA

Observar que los vendedores que están a su cargo realicen su trabajo con responsabilidad.

Está a cargo del almacén (cuando no se encuentra el Gerente)

PERSONAL DEL VENTA

Recepta pedidos

Realizan venta fuera dentro ciudad y fuera de ella.

PERSONAL DE APOYO DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA

Ayudar a realizar cobros cuando existe mucha demanda

Atender al cliente

Mantener la mercadería en buen estado

Revisar la cartera de recuperación de crédito

CULTURA ORGANIZACIONAL

Trabajar en equipo

INSTRUMENTO TÉCNICO

FISICO:

Computadoras

Personal de trabajo

LÓGICO:

Sistema operativo Excel

Objetivos empresariales

Ofrecer productos a precios competitivos en el mercado

Garantizar la calidad y oportunidad de productos y servicios ofrecidos a los clientes.

Afianzar la permanencia de la empresa en el mercado, garantizando su solidez económica y social.

Reconocer, valorar y desarrollar el potencial de nuestro equipo de trabajo.

Valores empresariales

Honestidad.- proceder con honradez e integridad en nuestras actividades diarias, buscando dar ejemplo a los demás.

Eficiencia.- ofrecer productos de calidad en buen estado.

Responsabilidad.- cumplir con las funciones diarias en la empresa y según la ley.

Respeto.- sostener y promover permanentemente un ambiente de relaciones cordiales y respetuosas con los clientes, proveedores, jefes y compañeros de trabajo.

Lealtad.- demostrar un sano sentimiento de identidad, prestigio e interés por la empresa.

Resultados de la auditoria

HOJA DE HALLAZGO Nº 1

Condición: Mediante el análisis de información relevante, se verificó que el área no dispone de políticas y funciones generales establecidas de manera formal, el personal realiza el proceso de crédito en base a indicación verbal que describe el procedimiento a seguir.

Criterio: Se debería desarrollar un instructivo de procedimientos, con el objeto de establecer normas políticas y funciones y definir responsabilidades para que las actividades se realicen en forma eficiente y oportuna.

Causa: Gerencia no ha considerado el desarrollo de un manual o instructivo donde se establezca las políticas y funciones de los créditos, y las actividades se ejecutan tomando como guía los procedimientos verbales del dueño del negocio.

Efecto: Al no disponer de un documento que especifique en forma cabal los reglamentos y procedimientos determinados en cada área, genera reproceso en el desarrollo de las actividades.

Conclusión: El no disponer de un manual de procedimientos de políticas y funciones y al realizar las operaciones tomando como guía los procedimientos verbales, conlleva a una uniformidad en los procesos, junto con el incumplimiento de actividades y que exista un ineficiente control que obstaculice el logro de los objetivos planteados.

Recomendación: (Gerente) Desarrollar un instructivo, donde se establezcan las políticas y funciones, donde se detalle en forma clara y concreta los procesos de manejo de crédito para proporcionar directrices claras en el desarrollo de los distintos procedimientos y los responsables de su ejecución, para poder determinar el nivel de control interno dentro del área.

HOJA DE HALLAZGO Nº 2

Condición: En el análisis de la información relevante, se verificó que las áreas de recuperación de crédito no manejan ni respaldan la recuperación del crédito en forma adecuada que describe el procedimiento a seguir.

Criterio: En la empresa se debería llevar como política que los créditos otorgados sean concedidos con garantías legalizadas y respaldos para agilizar el proceso de recuperación de crédito y así fortalecer la situación financiera de la empresa

Causa: Gerencia debería designar una persona que se la encargada del respaldo y aseguramiento de la recuperación de cartera en forma optima

Efecto: Posibles procesos recuperación de cartera que den cambios, y alteraciones en el presupuesto de la empresa

Conclusión: La falta de documentación de respaldo representa un riesgo operativo y financiero para la organización

Recomendación: (Gerente) Desarrollar un instructivo, donde se detalle en forma clara y concreta los procesos para proporcionar directrices claras en el desarrollo de los distintos procedimientos y los responsables de su ejecución, es necesario, que la empresa designe un supervisor que atienda esta función de control.

HOJA DE HALLAZGO Nº 3

Condición: En comercial AGRICAM MC no se lleva un registro una política de respaldo de deuda, reciben directamente una copia de la orden de venta respectiva y no realizan informe de recibo de diario.

Criterio: Las operaciones deben registrarse dentro del período en que ocurran, a efecto que la información contable sea oportuna y útil para la toma de decisiones del gerente

Causa: falta de implementación de un plan contable

Efecto: inexistencia de registro de cuentas por cobrar, además el diario o registro de cheques expedientes, falta de control y seguimiento de la gestión de cobro

Conclusión: la falta de un registro de cobro trae como consecuencia falta de información de evidencia para realizar conciliaciones de deudas.

Recomendación: (Gerente) Analizar la forma implementar una estrategia más apropiada al negocio para el eficiencia del cobro y mejorar la cartera recuperación.

Sra. María del Carmen Hidalgo

GERENTE DEL COMERCIAL AGRICAM MC DE LA CIUDAD DE SAN VICENTE

Presente.-

Por medio de la presente extiendo un cordial saludo, al mismo tiempo para informarle que se ha efectuado y culminado la Auditoria de Gestión para medir la eficacia y la eficiencia de las políticas de manejo y control de crédito y su incidencia en la recuperación de cartera del comercial Agricam MC de la ciudad de San Vicente La acción administrativa se efectuó de acuerdo con lo establecido con las Normas Ecuatorianas de Auditoría Gubernamental emitidas por la Contraloría General del Estado. Estas normas requieren que el examen sea planificado y ejecutado para obtener una certeza razonable de que tanto la información como la documentación examinada no contengan exposiciones erróneas de carácter significativo, al igual que las operaciones que se hayan ejecutado sean conforme con las disposiciones vigentes, políticas y demás normas aplicables.

Cabe indicar acción de control, los resultados se encuentran con sus respectivas conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Por tanto, de conformidad con lo que dispone el artículo 92 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, las recomendaciones deben ser aplicadas de forma inmediata y con la obligatoriedad del caso.

Atentamente,

JEFE DE EQUIPO

FASE V

SEGUIMIENTO

A

RECOMENDACIONES

Nº	DESCRIPCION DE RECOMENDACIONES	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				RESPONSABLE	OBSERVACION
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Desarrollar un instructivo, donde se detalle en forma clara y concreta los procesos de manejo de crédito para proporcionar directrices claras en el desarrollo de los distintos procedimientos y los responsables de su ejecución, para poder determinar el nivel de control interno dentro del área	X	x															GERENTE	
2	Desarrollar un instructivo, donde se detalle en forma clara y concreta los procesos para proporcionar directrices claras en el desarrollo de los distintos procedimientos y los responsables de su ejecución, es necesario, que la empresa designe un supervisor que atienda esta función de control.			x	x													GERENTE	
3	Es necesario implementar un manual de procedimientos administrativos y dar a conocer a todos el personal administrativo y operativo, de esta manera se llevara un mejor orden en el manejo de información y responsabilidades				x	x	x											GERENTE	
4	Analizar la forma de implementar una estrategia más apropiada al negocio para el eficiencia del cobro y mejorar la cartera recuperación						x	x	x									GERENTE	

ANEXOS

UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

UNIDAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

CARRERA INGENIERÍA EN AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZA DEL COMERCIAL AGRICAM MC

El propósito de esta entrevista es recopilar información, la misma que se utilizará para evidenciar este proyecto de investigación, **"POLÍTICAS DE MANEJO Y CONTROL DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACION DE CARTERA DEL "COMERCIAL AGRICAM MC" DE LA CIUDAD DE SAN VICENTE."** motivo por el cual le solicitamos nos conteste a las siguientes interrogantes.

INSTRUCIONES: Lea detenidamente cada pregunta, de las interrogantes y marque con una "X" la que usted considere conveniente.

1.- ¿Cree usted que se debería desarrollar nuevas políticas de manejos y control de crédito y cobranza?

SI NO

2.- ¿Conoce sobre los créditos que otorga el comercial "Agricam MC" a los clientes?

SI NO

3.- ¿Conoce cuáles son las ventajas y desventajas que genera facilitar ventas a crédito?

BASTANTE POCO NADA

4.- ¿Considera que existe un alto índice de morosidad en cuanto a cuentas por cobrar?

SI NO

5.- ¿Cree que la cartera vencida afecta a la rentabilidad del comercial Agricam MC?

SI AFECTA NO AFECTA

6.- ¿Considera que con políticas de manejos y control de créditos adecuado de las cuentas por cobrar incrementará la rentabilidad en el comercial Agricam MC?

INCREMENTA NO INCREMENTA

7.- Piensa Ud. que, ¿Un manual de políticas de crédito y cobranzas aporta a la solución de los problemas de liquidez?

SI TAVEZ NO

8.- ¿Es recomendable incluir funciones que brinden un manejo, control y seguimiento adecuado de la cartera de clientes?

SI NO

9.- A través de un manual, ¿La eficiencia del personal involucrado en créditos y cobranzas, aumentará?

SI NO

MUY SEGURO POCO SEGURO NADA SEGURO

10.- ¿Cree Ud. que con un manual de políticas de crédito y cobranza se conseguirá una disminución de la morosidad?