



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

TEMA: “MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA COBRANZA SEGURA C&R, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR”

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad
y Auditoría C.P.A.

AUTOR(A)

MEJÍA BENAVIDES KARLA GUÍSELA

DIRECTOR

ING. DIEGO FERNANDO RODRÍGUEZ YASELGA

IBARRA, 2022

RESUMEN

El manual administrativo, financiero y contable permite planificar, organizar, controlar y dirigir cada uno de los procesos con eficiencia y eficacia, optimizando los recursos humanos y económicos agilizando las actividades a desarrollar. El presente proyecto tiene como objeto diseñar un manual administrativo, financiero y contable, basándose en las necesidades de la entidad. Se toman en consideración a los autores Guamán (2016), Mosquera (2020), Rodas (2016) y Eslao (2018) para idealizar la importancia de aplicar este documento. La recopilación de la información se enfocó en base a los procedimientos metodológicos como descriptivo, deductivo e inductivo, también el estudio del diagnóstico y las técnicas de investigación como la guía de observación y entrevista que permiten obtener datos verídicos para la realización del proyecto, se observó inexactitudes o falencias como la falta de planificación, organización, estructura, dobles funciones, falta de un organigrama, sistema contable, políticas contables y controles. En conclusión, la aplicación de un manual administrativo, financiero y contable en las empresas favorecen al desarrollo integral que ayuda al crecimiento empresarial y a mejorar las relaciones y procedimientos.

ABSTRACT

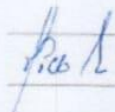
The administrative, financial and accounting manual allows planning, organizing, controlling and directing each of the processes efficiently and effectively, optimizing human and financial resources, streamlining the activities to be carried out. The purpose of this project is to design an administrative, financial and accounting manual, according to the needs of the entity. The authors Guamán (2016), Mosquera (2020), Rodas (2016) and Eslao (2018) are taken into consideration to idealize the importance of applying this document. The collection of information was focused on the basis of methodological procedures such as descriptive, deductive and inductive, also the study of diagnosis and research techniques such as the observation and interview guide that allow obtaining true data for the realization of the project, it is recorded inaccuracies or shortcomings such as lack of planning, organization, structure, double functions, lack of an organization chart, accounting system, accounting policies and controls. In conclusion, the application of an administrative, financial and accounting manual in companies favors comprehensive development that helps business growth and improves relationships and procedures.

APROBACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En mi calidad de Director de Trabajo de Grado presentado por la estudiante egresada Karla Guisela Mejía Benavides, para optar por el título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, cuyo tema es **MANUAL ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA COBRANZA SEGURA C&R, CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA, ECUADOR.**

Considero que el presente trabajo reúne y méritos suficientes para ser sometidos a presentación y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, al 1 del mes de abril del 2021



Ing. Diego Rodríguez

DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD
TÉCNICA DEL NORTE**

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art 144 de la Ley de educación superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que se publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO

CÉDULA DE IDENTIDAD: 100366208-5
APELLIDOS Y NOMBRES: Mejía Benavides Karla Guísela
DIRECCIÓN: Víctor Jaramillo 1-95 y Raúl Montalvo
EMAIL: carlymejia93@gmail.com
TELÉFONO FIJO: 06 2547 134
TELÉFONO MÓVIL: 097 915 5516

DATOS DE LA OBRA

TÍTULO: Manual administrativo, financiero y contable para la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.
AUTORA: Mejía Benavides Karla Guísela
FECHA: 1/04/2021

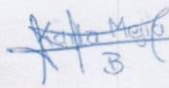
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO

PROGRAMA: PREGRADO POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A
ASESOR/DIRECTOR: MSc. Diego Rodríguez

2.- CONSTANCIA

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrollo, sin violar derechos de autor de terceros por lo tanto la obra es original y es titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamos por parte de terceros.

Ibarra, al 3 del mes de enero del 2022



Karla Guisela Mejía Benavides

C.I. 100366208-5

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mis padres Jofre Mejía y Mery Benavides porque sin ellos no habría logrado tener buenos valores, conocimientos, experiencias, estudios adquiridos a lo largo de mis años de vida. Por presionarme a seguir a pesar de las circunstancias que se presenten y ser mejor cada día

A mi hermano Fabricio Mejía, siendo el hombre que siempre está pendiente de mi bienestar, porque me motiva a superarme y a dar el ejemplo de hermana mayor, gracias al apoyo incondicional a pesar de tener diferentes puntos de opinión, pero siempre lucharemos juntos por sacar adelante a nuestra familia.

A mi abuelito Marco Benavides por ser la luz y mi ángel guardián en el cielo, al cuidarme cuando fui una niña, llevarme al colegio y pasar momentos inolvidables a su lado que siempre estarán en mi mente. Ser mi motivación para seguir estudiando y nunca desistir a pesar de las circunstancias.

Karla Guísela Mejía Benavides

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme conocerme y tener amor propio y ver que tengo muchas cosas que ofrecer, ayudándome a creer y confiar en mí misma, porque cada día que transcurre siento que me fortalece a luchar y salir adelante para cumplir todas las metas que me propongo, superándome e iluminándome el camino correcto.

A mis abuelitos Martha Almeida, Manuel Mejía y Gloria Ponce por ser como mis segundos papás al consentirme y desearme siempre lo mejor y mi hermano de igual forma, porque ellos al ser comprensivos aportaron con un granito de arena tanto a mi vida personal como académica.

A mis tíos Javier y Rolando Benavides que son como mis hermanos mayores, quienes me reprendieron cuando no hacía las cosas correctamente y también me enseñaron el valor de la familia que a pesar de los errores que comentemos siempre podemos contar unos con otros. Por el apoyo, amor incondicional y ejemplo a seguir.

A mis tías políticas Verónica Jaramillo, Carolina Santillán y Blanca Terán que son las mujeres más extraordinarias, inteligentes, comprensivas, amigables y comprometidas con su trabajo que pude haber conocido. Son mi mayor motivación de que si te lo propones y trabajas por ello todo se puede lograr.

A mis primitos Isabelita, Zaid, Camilita, Mati, Dome, Daya y Joha por todas las alegrías y momentos felices que paso a su lado, gracias a ustedes he adquirido experiencias increíbles tanto adultas como infantiles. Y es por ello que quiero ser la persona que admiren y vean como un ejemplo a seguir.

Y a todos mis compañeros de la Universidad con quienes compartí 5 años de anécdotas, amistad y enseñanzas que han dejado en mí, porque con ellos he logrado llegar al lugar en el que me encuentro y mis logros, solo me queda decirles gracias por acompañarme en este proceso.

Karla Guísela Mejía Benavides

ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT	3
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE	5
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTO	8
ÍNDICE	9
ÍNDICE DE FIGURAS	13
ÍNDICE DE TABLAS	14
CAPÍTULO I	17
MARCO TEÓRICO	17
1.1. Introducción	17
1.2. Objetivo general.....	18
1.3. Fundamentación teórica del problema.....	18
1.4. Fundamentación teórica de los procedimientos metodológicos	19
1.4.1. Métodos de investigación.	19
1.4.2. Técnicas de recopilación de datos.	20
1.5. Fundamentación teórica del diagnóstico.....	21
1.5.1. Estudio diagnóstico.	21
1.6. Aspectos teóricos de la propuesta.....	24
1.6.1. Empresa.	24
1.6.2. Microempresa.	25
1.6.3. Introducción a los manuales.	27
CAPÍTULO II	30

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS	30
2.1. Introducción	30
2.2. Objetivo	30
2.3. Tipo de investigación.....	30
2.3.1. Descriptiva.....	30
2.3.2. Inductivo.....	31
2.3.3. Deductivo.	31
2.4. Técnicas e instrumentos.....	31
2.4.1. Guía de observación.	32
2.4.2. Entrevista.....	34
2.5. Tipo de muestreo	37
2.6. Identificación de variables diagnósticas	37
CAPÍTULO III	39
DIAGNÓSTICO	39
3.1. Introducción	39
3.2. Desarrollo de variables	39
3.2.1. Equipamiento y programas.....	39
3.2.2. Control interno.....	40
3.2.3. Sistema financiero.	41
3.2.4. Sistema contable.....	41
3.2.5. Talento humano.....	41
3.3. Objetivo	41
3.4. Análisis de la información	42
3.4.1. Matriz FODA.....	42
3.4.2. Cruces estratégicos.....	43
3.5. Conclusión diagnóstica	43

CAPÍTULO IV	44
PROPUESTA	44
4.1. Introducción.....	44
4.2. Objetivo	44
4.3. Manual administrativo para la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador	44
4.3.1. Filosofía empresarial.	44
4.3.2. Estructura organizacional.	47
4.3.3. Gestión de riesgos.....	63
4.4. Manual contable para la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.	65
4.4.1. Controles contables.	66
4.4.2. Plan de cuentas.	66
4.4.3. Dinámica de cuentas.....	68
4.4.4. Políticas contables.	81
4.5. Manuel financiero para la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.....	84
4.5.1. Estructura de los estados financieros.....	84
4.5.2. Ejercicio práctico.....	90
4.5.3. Notas a los estados financieros.....	103
4.5.4. Análisis horizontal.....	104
4.5.5. Análisis vertical	106
4.5.6. Índices financieros.....	107
CAPÍTULO V	108
VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	108
5.1. Introducción.....	108
5.2. Descripción del estudio.....	108

5.2.1. Objetivo.....	108
5.2.2. Equipo de trabajo.....	108
5.3. Metodología de verificación.....	109
5.3.1. Factores para validar.....	109
5.3.2. Método de calificación.....	110
5.4. Resultados.....	110
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES	116
BIBLIOGRAFÍA	117
ANEXOS	121
Anexo 1 Cuadro de mando integral – propuesta administrativa.....	122
Anexo 2 Fotografías.....	123

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Finalidad del estudio de diagnóstico.....	22
<i>Figura 2.</i> Estructura del estudio de diagnóstico	23
<i>Figura 3.</i> Tipos del estudio de diagnóstico.....	23
<i>Figura 4.</i> Clasificación del estudio de diagnóstico.....	24
<i>Figura 5.</i> Clasificación de empresas.....	25
<i>Figura 6.</i> Microempresa	26
<i>Figura 7.</i> Características de las microempresas	26
<i>Figura 8.</i> Clasificación de las microempresas	27
<i>Figura 9.</i> Objetivos del manual administrativo	28
<i>Figura 10.</i> Propuesta de la misión	45
<i>Figura 11.</i> Propuesta de la visión	45
<i>Figura 12.</i> Valores corporativos	46
<i>Figura 13.</i> Filosofía empresarial – objetivos	47
<i>Figura 14.</i> Estructura organizacional propuesta.....	48
<i>Figura 15.</i> Identificación de riesgos	63
<i>Figura 16.</i> Matriz de riesgos (matriz de probabilidad - impacto).....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
<i>Guía de observación</i>	32
Tabla 2	
<i>Identificación de variables diagnósticas</i>	37
Tabla 3	
<i>Matriz FODA</i>	42
Tabla 4	
<i>Cruces estratégicos</i>	43
Tabla 5	
<i>Denominación de la empresa</i>	45
Tabla 6	
<i>Perfil de cargo y manual de funciones - gerencia</i>	50
Tabla 7	
<i>Perfil de cargo y manual de funciones de abogado</i>	51
Tabla 8	
<i>Perfil de cargo y manual de funciones - departamento contable</i>	52
Tabla 9	
<i>Perfil de cargo y manual de funciones - departamento de recursos humanos</i>	53
Tabla 10	
<i>Perfil de cargo y manual de funciones - departamento de operación, (atención al cliente)</i> ...54	
Tabla 11	
<i>Perfil de cargo y manual de funciones – departamento de operación, (cargo call center)</i>55	
Tabla 12	
<i>Manual de funciones - departamento de operación, (investigación financiera)</i>56	
Tabla 13	
<i>Manual de funciones - departamento de operación, (notificadores)</i>57	
Tabla 14	
<i>Segregación de funciones del gerente</i>58	
Tabla 15	
<i>Segregación de funciones de la contadora</i>	59
Tabla 16	
<i>Segregación de funciones del jefe de recursos humanos</i>60	
Tabla 17	
<i>Procedimiento de cobranza – recuperación de cartera</i>	61
Tabla 18	
<i>Segregación de funciones del abogado</i>62	
Tabla 19	
<i>Plan de cuentas</i>	67
Tabla 20	
<i>Dinámica de la cuenta efectivo y equivalente</i>69	
Tabla 21	
<i>Dinámica de la cuenta bancos</i>	70

Tabla 22	
Dinámica de documentos y cuentas por cobrar	71
Tabla 23	
<i>Dinámica de otras cuentas por cobrar</i>	72
Tabla 24	
<i>Dinámica de la cuenta impuestos anticipados</i>	73
Tabla 25	
Dinámica de la cuenta propiedad, planta y equipo	74
Tabla 26	
Dinámica de documentos y cuentas por pagar.....	75
Tabla 27	
<i>Dinámica de otras cuenta por pagar</i>	76
Tabla 28	
Dinámica de impuestos por pagar.....	77
Tabla 29	
Dinámica de la cuenta patrimonio	78
Tabla 30	
Dinámica de la cuenta de ingresos.....	79
Tabla 31	
<i>Dinámica de la cuenta de gastos</i>	80
Tabla 32	
Políticas contables.....	81
Tabla 33	
Modelo del balance general o estado de situación financiera inicial.....	85
Tabla 34	
Modelo del estado de resultados	86
Tabla 35	
Modelo del estado de flujo de efectivo	87
Tabla 36	
Modelo del estado de cambios en el patrimonio.....	88
Tabla 37	
Cartera de la Cooperativa Imbaburapak	91
Tabla 38	
Cartera de Dialvhimac	91
Tabla 39	
Cartera de Megallantas	92
Tabla 40	
Balance general o estado <i>de situación financiera inicial</i>	93
Tabla 41	
<i>Libro diario</i>	94
Tabla 42	
Balance de comprobación.....	99
Tabla 43	
<i>Estado de resultado</i>	100

Tabla 44	
<i>Estado de situación financiera final</i>	101
Tabla 45	
Estado de flujo de efectivo.....	102
Tabla 46	
Estado de cambios en el patrimonio	102
Tabla 47	
Notas a los estados financieros	103
Tabla 48	
Análisis horizontal	104
Tabla 49	
<i>Indicadores financieros</i>	107
Tabla 50	
<i>Matriz de verificación</i>	109
Tabla 51	
<i>Método de calificación</i>	110
Tabla 52	
<i>Matriz de validación – docentes</i>	111
Tabla 53	
<i>Resultados de validación – docente Msc Diego Rodríguez</i>	112
Tabla 54	
Resultados de validación – docente Msc María de los Ángeles Torres.....	112
Tabla 55	
Resultados de validación – docente Msc Alba Cevallos	113
Tabla 56	
<i>Matriz de validación - empresa</i>	113
Tabla 57	
<i>Resultados de validación - empresa</i>	114

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción

El marco teórico se realiza con el propósito de sustentar el análisis e investigación realizada en la empresa de Cobranza Segura C&R, se recopiló información importante de fuentes secundarias como la evaluación de control, es decir mediante entrevistas, revisión de documentos para la elaboración del ejercicio contable e inspección del lugar y matriz de riesgos, dando a conocer que la entidad necesita un manual administrativo, financiero y contable.

Según Núñez (2012) afirma que:

Los manuales administrativos son documentos que sirven de medios de comunicación y coordinación para registrar, transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor las tareas (p.2).

Mientras Parreño (2002) expresa que:

Los manuales administrativos constituyen una de las etapas de un proceso que dan forma a la estructura universalmente reconocida; cuando la Dirección es percibida como una necesidad profesional, el ejercicio se da mediante un proceso, en el que cada parte, acto, etapa, están indisolublemente unidas con las demás que se dan simultáneamente. Se presenta en todo momento de la vida de una empresa u organismo social, sea privado, público o mixto (p.2).

El manual administrativo, financiero y contable es importante debido a que el mismo ayuda a las empresas en alcanzar los objetivos propuestos a través de estrategias metodológicas, es decir para lograr una gestión de calidad debe estar sustentada en la implementación del plan de acción.

Además, en la investigación se identifica que en la entidad también necesita la implementación de un manual de procedimientos y de funciones para cada departamento o área con la que cuenta la empresa Cobranza Segura C&R, según Ruiz (2015) que afirma lo siguiente:

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este manual es una guía (como hacer las cosas) de trabajo y es muy valiosa para orientar al personal de nuevo ingreso (p.32).

1.2. Objetivo general

Estructurar la fundamentación teórica relacionado con el manual administrativo, financiero y contable que sirva como apoyo para el desarrollo de la propuesta.

1.3. Fundamentación teórica del problema

En la actualidad la empresa de Cobranza Segura C&R no dispone de un manual administrativo, financiero y contable para el desarrollo de las funciones del personal según la evaluación de control interno realizado en la entidad, la cual presenta diferentes problemas en el transcurso de las actividades. Por lo que se toman en cuenta las opiniones de diferentes investigadores las mismas que definen la importancia de contar con un documento, donde se establezcan objetivos y funciones para una mejor organización.

En el trabajo de grado realizado en la compañía de seguridad privada “Copriseq”, Guamán (2016) comenta que “el principal problema en este tipo de empresas es la falta de un sistema administrativo, financiero y contable, y es por lo que la entidad se encuentra limitada” (p.9).

Mientras que en la entidad de Otelo & Fabell fabricante de cosméticos, Eslao (2018) afirma que:

La elaboración de un manual de procedimientos de crédito y cobranzas es un elemento de mucha importancia, debido a que la aplicación permite que el análisis e instrumentación se desarrolle en una norma enmarcada en el contexto propio de una empresa comercial (p.13).

Por otra parte, la compañía de servicios de mantenimiento Imvic, según Reyes (2018) expone que:

Se debe realizar un manual que indique la estructura organizacional, políticas de crédito, cobranza y procesos de cómo llevar a cabo el manejo y así no afecte la liquidez de la entidad, el cual permite verificar y optimizar los métodos para obtener una operación segura, moderna y eficiente, satisfacer las necesidades tanto del cliente como de la empresa (p.1).

Es importante contar con un manual administrativo, financiero y contable como también de procedimiento en las empresas, porque ayudan a evitar problemas económicos en un futuro como la iliquidez, complicaciones internas, mala distribución de funciones, organización deficiente y control en la entidad.

1.4. Fundamentación teórica de los procedimientos metodológicos

1.4.1. Métodos de investigación.

Para la presentación de los métodos de investigación en los siguientes puntos se toman en cuenta la opinión de diferentes investigadores, que plantean una definición corta y concisa hacia un mejor entendimiento con respecto a la importancia que tienen cada una de las técnicas.

Según Arrieta (2018), el método inductivo como el deductivo son muy importantes en la producción del conocimiento, por lo que durante una investigación científica es posible que se utilice uno u otro, o una combinación de ambos, dependiendo del campo de estudio.

1.4.1.1. Método deductivo.

El método deductivo consiste en brindar una solución a las empresas a partir del desarrollo de una hipótesis sobre los problemas que presentan las entidades, con el fin de buscar un recurso óptimo para aplicar y mitigar las fallas a través de la utilización de la información encontrada.

Como ejemplo se toma en cuenta la investigación realizada en la compañía de Seguridad Privada “Copriseg”, Guamán (2016) expone que “el método deductivo es el camino lógico para buscar la solución a los problemas planteados. Consiste en emitir una hipótesis acerca de los posibles resultados y en comprobar con los datos disponibles si están de acuerdo con aquellas” (p.94).

1.4.1.2. Método inductivo.

El método inductivo consiste en la formulación de una teoría apoyada en los resultados obtenidos de la empresa, pero basándose en aplicar diferentes técnicas de recopilación de datos como la técnica de observación. Y logrando conseguir información necesaria, pertinente sobre todos los aspectos.

Fue basado en la investigación realizada en la compañía de seguridad privada “Copriseg”, Guamán (2016) con respecto al método inductivo menciona que “es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, hipótesis o teoría” (p.94).

1.4.2. Técnicas de recopilación de datos.

En el siguiente proyecto se utilizan diferentes técnicas de recopilación de datos con el fin de obtener información sobresaliente, entre las cuales están la guía de observación, la entrevista y la encuesta, por lo tanto, se incluyen las citas de autores con la definición o aplicación de estos.

1.4.2.1. Guía de observación.

Una guía de observación es un instrumento útil, el cual es aplicado en la empresa con el propósito de recopilar información llegando a conocer los problemas que posee la entidad y así lograr una solución y que es necesaria para estar al tanto del estado en el que se encuentra la organización.

La compañía de seguridad privada “Copriseq” se caracterizó por el estudio de este método, Guamán (2016) expresa que “la guía de observación es un instrumento y fue aplicado para tener un conocimiento preliminar de la situación actual de la compañía, y de la misma forma poseer una idea de los problemas que se desea solucionar” (p.9).

Mientras que en la microempresa de calzado artesanal "Shambana", Mosquera (2020) manifiesta que “la guía de observación permite recopilar información para conocer la situación actual y recabar investigación importante en cuanto a infraestructura, ambiente laboral y desarrollo de las actividades dentro de la entidad” (p.29).

1.4.2.2. Entrevista.

La entrevista es un instrumento comúnmente utilizado para conocer aspectos relevantes ya sea interna o externamente, a través de preguntas abiertas o cerradas, mismas que se aplican al personal de la empresa con el fin de sustraer información pertinente o verídica de las operaciones o procesos.

La microempresa de calzado artesanal "Shambana", Mosquera (2020) manifiesta que:

La entrevista es un instrumento que permite la recolección de información a través del dialogo entre el entrevistador y el entrevistado por medio de una serie de preguntas, a través de esta técnica se puede obtener la investigación sobre aspectos más relevantes tanto internos como externos de la entidad (p.28).

La compañía de seguridad privada “Copriseq”, Guamán (2016) comenta que:

Para la investigación fue necesario realizar una entrevista de carácter personal, a las autoridades administrativas. Todo esto fue con el único propósito de conocer aspectos

internos de la entidad, así como también determinar cómo se encuentra, la situación actual en aspectos contables y financieros (p.9).

1.4.2.3. Encuesta.

La encuesta es necesaria para tener información adicional, mediante una serie de preguntas cerradas que están dirigidas a un grupo de personas específicas ubicadas en diferentes áreas, con el fin de lograr una indagación extra de manera eficaz y dando a conocer las fortalezas o debilidades de la empresa.

En la microempresa de calzado artesanal "Shambana", Mosquera (2020) comenta que “la encuesta es un instrumento, que permite la recopilación de información por medio de preguntas cerradas para conocer la opinión de un grupo de personas, luego llevar al análisis, procesar, graficar e interpretar dicha investigación” (p.29).

Mientras que para la compañía de seguridad privada “Copriseg”, Guamán (2016) expone que:

La aplicación de la encuesta tiene la finalidad de saber el grado de conocimiento que tienen acerca de la información general de la misma. Fue aplicada al personal de la empresa con el propósito de conocer o encontrar las falencias de la misma (p.9).

1.5. Fundamentación teórica del diagnóstico

1.5.1. Estudio diagnóstico.

Para la fundamentación teórica del estudio de diagnóstico para la elaboración de un manual administrativo, financiero y contable en la empresa de Cobranza Segura C&R se tomó en cuenta la opinión de diferentes autores o teorías los cuales varía según la investigación y están citados a continuación:

En la teoría del XVII concurso de proyectos, Vicerrectoría de Asuntos estudiantiles y Comunitarios (2015) define que el estudio de diagnóstico tiene por finalidad el verificar la identificación del problema, con el propósito de brindar una solución que genere un mayor impacto.

Mientras que González (2019) expresa que es una técnica o herramienta de estudio, diagnóstico la cual ayuda a conocer la situación actual del fenómeno y consiste en realizar un análisis de los hechos o acontecimientos encontrados, mismos que surgen para la identificación del problema.

Por otro lado, Marka (2017) menciona que en el estudio de diagnóstico se puede hacer referencia a la fase de ejecución de la investigación a desarrollar, la cual está basada en la

realización del marco teórico, logrando conocer la situación actual o el estado del problema que presenta la empresa.

El estudio de diagnóstico es un método comúnmente utilizado para analizar la situación actual de la empresa, es decir consiste en determinar e identificar los problemas que regularmente presenta la entidad por lo que es importante tener una idea clara de lo que realmente sucede.

1.5.1.1. Finalidad.

Como propósito del estudio de diagnóstico fueron consideradas las diferentes opiniones de autores, investigadores y libros con el fin de determinar la importancia e intención que tiene la empresa al contar con la información necesaria y verídica, por lo que se cita los siguientes textos.

Según Ciclo (2020), establece que los siguientes puntos son importantes y determinan la finalidad del estudio de diagnóstico y se detalla a continuación:

Finalidad		
Para tener una información básica que sirva para programar acciones concretas, llámense programas, proyectos o actividades.	Para tener un cuadro de la situación, que sirva para las estrategias de actuación, en otras palabras, el diagnóstico es el punto de partida para diseñar operaciones y acciones que permiten enfrentar los problemas y necesidades detectadas en el mismo.	El diagnóstico debe ser el fundamento de las estrategias que han de servir en la práctica de acuerdo con las necesidades y aspiraciones de la comunidad y a la influencia de los diferentes factores que inciden en el logro de los objetivos propuestos.

Figura 1. Finalidad del estudio de diagnóstico
Fuente:Ciclo (2020)

Mientras que Marka (2017) menciona que el estudio de diagnóstico ayuda en la identificación de las posibles maneras existentes para mejorar internamente el problema que presenta la empresa y sirve la realización de la matriz FODA. Con el fin de asemejar las características de la situación.

1.5.1.2. Estructura.

De acuerdo con Vicerrectoría de asuntos estudiantiles y comunitarios (2015) establece que la estructura del estudio de diagnóstico es de la siguiente manera:

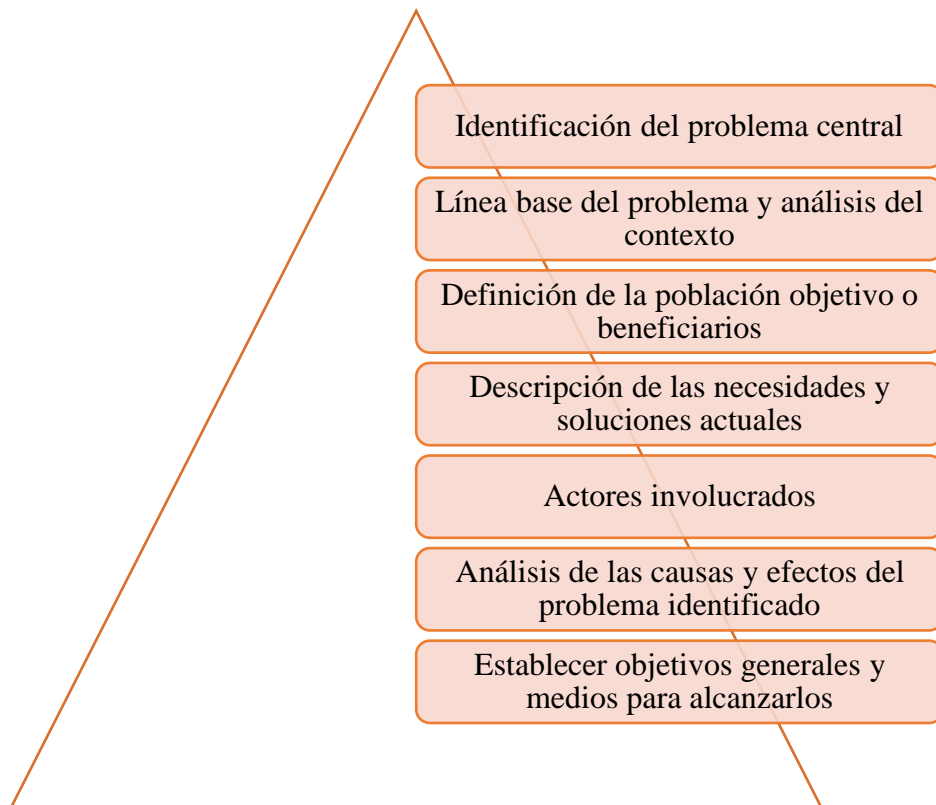


Figura 2. Estructura del estudio de diagnóstico
Fuente: Vicerrectoría de asuntos estudiantiles y comunitarios (2015)

1.5.1.3. Tipos.

González (2019) plantea que los tipos de estudio del diagnóstico son los siguientes:

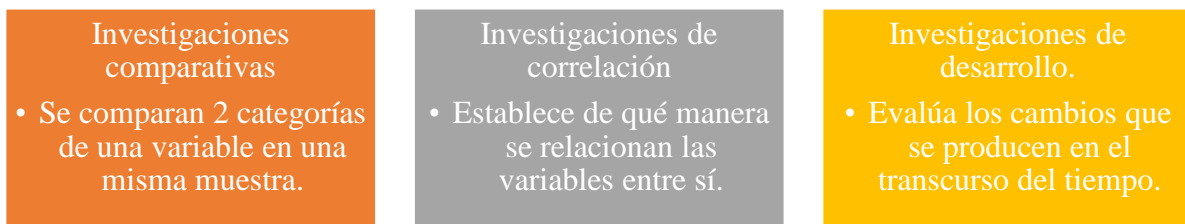


Figura 3. Tipos del estudio de diagnóstico
Fuente:González (2019)

1.5.1.4. Clasificación.

De acuerdo con Hernández (2020) establece que la clasificación del estudio de diagnóstico es la base para identificar los problemas y por lo cual trata sobre la práctica donde establece criterios ya sea por grupos o en categorías. Refiriéndose a la habilidad de relacionar las dificultades.

Taxonomía.

Es el estudio teórico de las clasificaciones, incluyendo las bases, principios, procedimientos y reglas.

Nomenclatura.

Sistema o grupo de términos o símbolos utilizados en una ciencia o disciplina particular, es la compilación de términos aceptados para describir los fenómenos.

Nivel de abstracción.

El nivel de abstracción describe la concreción de un concepto, son independientes en el tiempo y en el espacio, tienen descriptores generales y pueden no ser clínicamente útiles para planificar el tratamiento como, por ejemplo, flor o incontinencia.

Figura 4. Clasificación del estudio de diagnóstico
Fuente: Hernández (2020)

1.6. Aspectos teóricos de la propuesta

1.6.1. Empresa.

Una empresa está conformada por un espacio físico, el cual cuenta con estructura y la unión de recursos como: talento humano, infraestructura, materiales y capital con el fin de brindar un bien o servicio satisfaciendo las necesidades de las personas y lograr tener un beneficio económico a futuro.

1.6.1.1. Clasificación de empresas.

Según Caurin (2019), las empresas se clasifican de la siguiente manera:

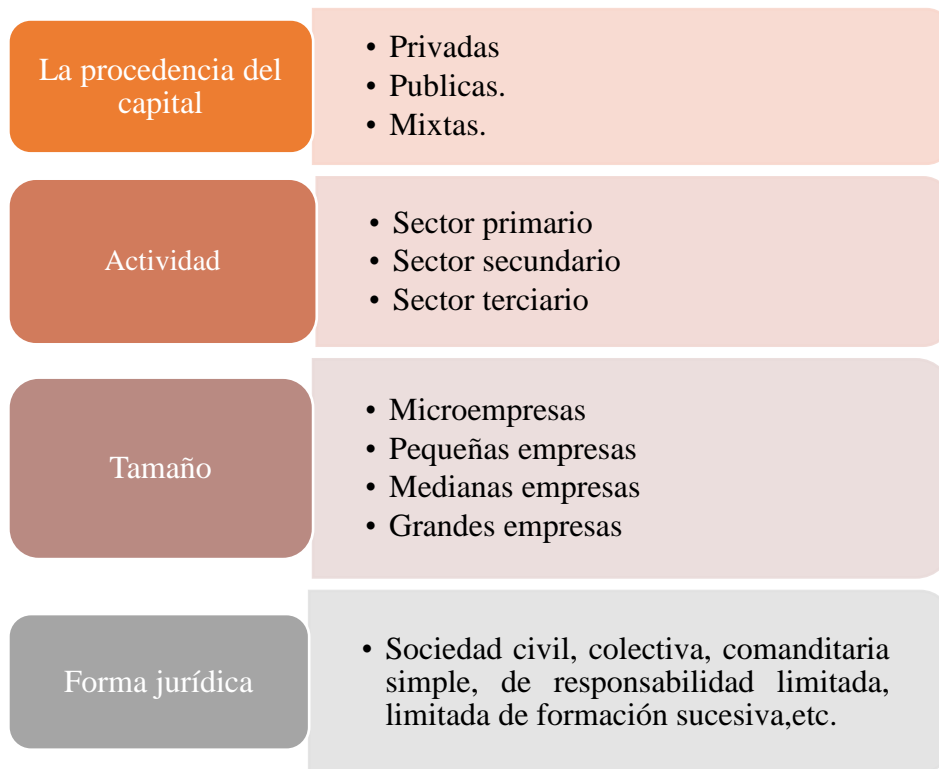


Figura 5. Clasificación de empresas
Fuente: Caurin (2019)

1.6.2. Microempresa.

Una microempresa puede estar dirigida por una persona natural o jurídica dependiendo del tipo de entidad y es conocida comúnmente familiar que cuenta con un fin económico más bajo, realizando todo tipo de actividades como, por ejemplo, de producción o comercialización de bienes o servicios.

La microempresa de servicio de cafetería gourmet, Tapia (2015) expone que:

Una unidad económica que se encuentra operada por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de gestión corporativa, que desarrolla todo tipo de actividad ya sea de producción o comercialización de bienes o prestación de servicios, en la que se puede distinguir elementos de capital de trabajo y tecnología (p.2).

Mientras que Flores (2018) comenta que las microempresas pueden tener como representante ya sea a una persona natural, familia, o formado por un grupo de individuos, y también mientras tengas ingresos bajos que por lo general son organizaciones de economía popular.

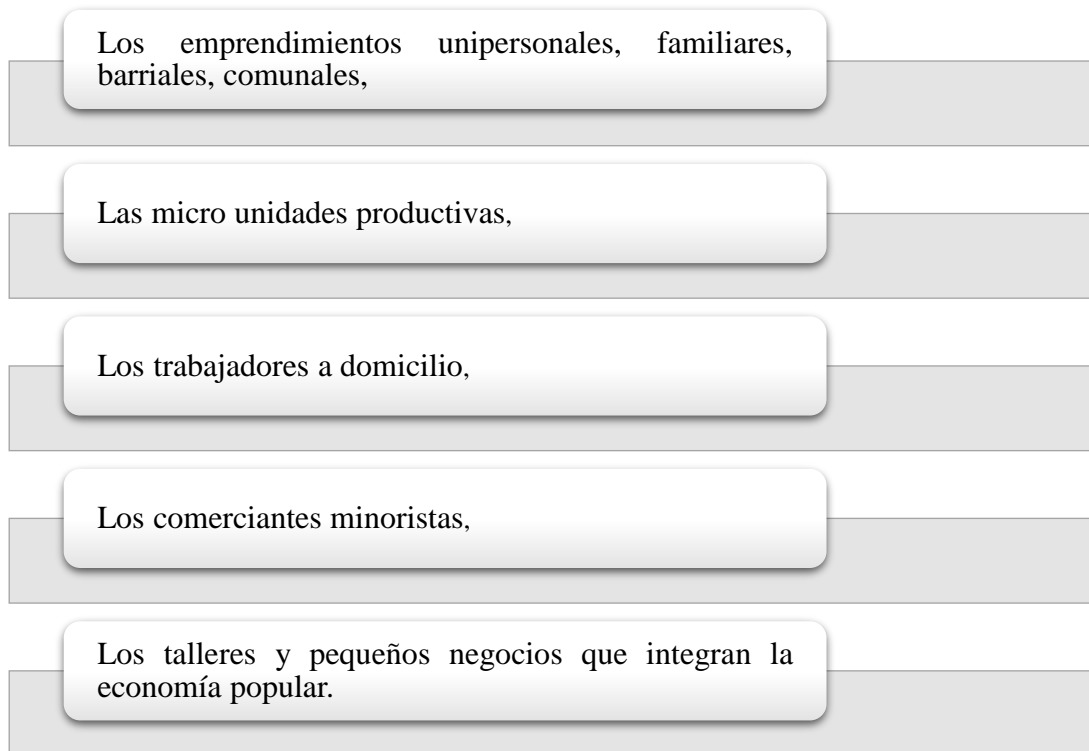


Figura 6. Microempresa
Fuente: Flores (2018)

1.6.2.1. Características de las microempresas.

La microempresa se caracteriza según Flores (2018) de la siguiente manera:



Figura 7. Características de las microempresas
Fuente: Flores (2018)

1.6.2.2. Clasificación de las microempresas.

La estructura de la clasificación de microempresa se encuentra dentro de las opciones de producción, es decir la tiene una gama amplia de actividades según Reyes (2018):

<u>Productiva</u>	<u>De servicios</u>	<u>De comercio</u>
<ul style="list-style-type: none">• Convierte materias primas en productos, como una zapatería.	<ul style="list-style-type: none">• Satisface necesidades aplicando conocimientos, como una peluquería o una mecánica.	<ul style="list-style-type: none">• Compra y vende productos, como un puesto de frutas o una tienda de víveres en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas naturales que hacen el comercio bajo una razón social.

Figura 8. Clasificación de las microempresas
Fuente: Reyes (2018)

En la clasificación de las microempresas Flores (2018) afirma que las microempresas que producen diferentes servicios o productos proporcionando a las personas de manera apropiada y contribuyen a las ventas en sectores importantes con el pasar del tiempo.

La clasificación de las microempresas se divide según la productividad o industrial, de servicios y comercial, las cuales ayudan a las personas en diferentes áreas como sería la producción y venta de zapatos, el servicio de un corte de cabello y también a tener un lugar donde se adquiera frutas o víveres para el hogar.

1.6.3. Introducción a los manuales.

1.6.3.1. Manual administrativo.

Es un documento que tiene como fin tener una buena comunicación, organización y coordinación entre el personal de la entidad y los directivos, al contar con la información empresarial correspondiente. Un manual permite registrar y transmitir la indagación necesaria de una manera ordenada y sistemática.

El manual administrativo es comúnmente utilizado como una herramienta por parte de las empresas, es importante porque al momento de ejecutar el trabajo asignado al personal de la entidad se logra una mayor eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos de la organización.

En la empresa Ferrecaracol Cía. LTDA, según Ruíz (2015) expresa los siguientes puntos como objetivos:

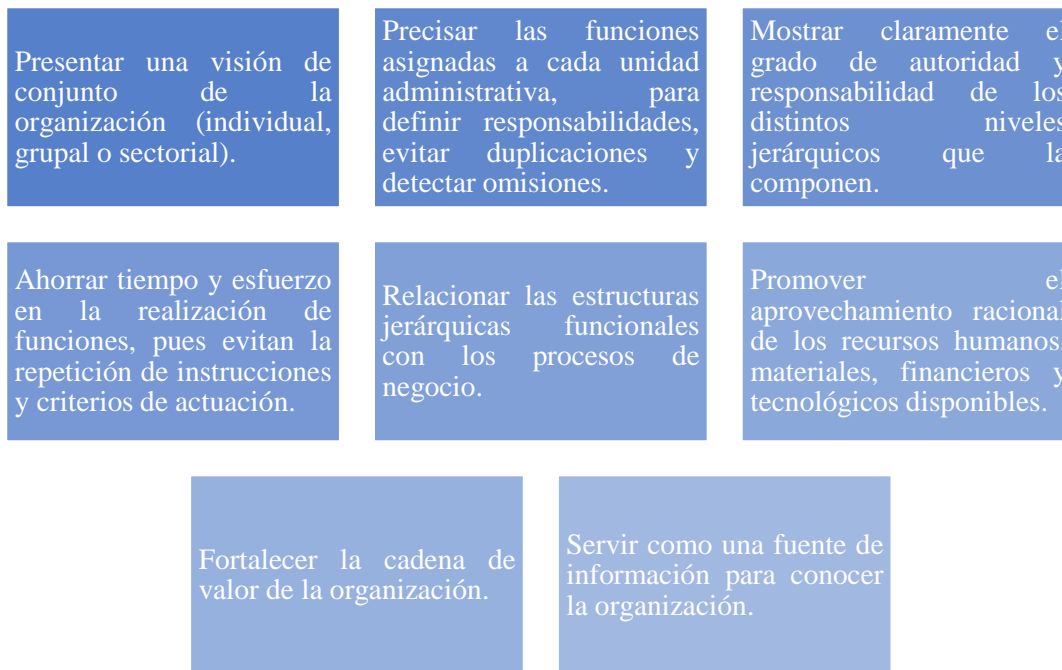


Figura 9. Objetivos del manual administrativo
Fuente: Ruíz (2015)

1.6.3.2. *Manual contable.*

El manual contable es comúnmente utilizado como guía o instrumento en las empresas y está dirigido al personal de la entidad, el cual proporciona información necesaria, precisas y pertinente sobre la ejecución de las operaciones, mismas que se adaptan a la estructura de la entidad.

En el hotel el Cisne 1 ubicado en Esmeraldas, Guashpa (2017) comenta que:

El manual contable es un documento que sirve de guía para los funcionarios y empleados de la empresa, proporcionando información acerca de la ejecución de operaciones en la realización de una actividad o tarea específica, es flexible y se adapta a la estructura de la misma (p.20).

Mientras que en la microempresa de calzado artesanal "Shambana", a través de la investigación realizada en la misma por Mosquera (2020) determina que “el manual contable es el conjunto de pasos que fortalecen y controlan los procesos financieros” (p.127).

De acuerdo con el manual de políticas, Charris & Gasparini (2018) define que:

La importancia de tener procedimientos hoy en día y como se ha visto tiempo atrás, es poseer instrumentos que mejoren el trabajo. Lo que se busca dentro de un grupo de trabajo, empresa, organización o institución, es en sí el mejoramiento continuo de las actividades y el aprovechamiento óptimo de los recursos que dispone (p.39).

Según Dinco (2015) indica que los puntos a continuación son los objetivos del manual contable:

- Servir como guía a los usuarios de la empresa para el correcto registro de las transacciones u operaciones contables.
- Proporcionar una nomenclatura de cuentas para un registro uniforme de transacciones.

1.6.3.3. Manual financiero.

El manual sirve como guía para la empresa, debido a que en él se elabora el presupuesto inicial, estados financieros, entre otros, es decir todo el proceso económico que conlleva una entidad, con el fin de ser analizada y lograr una correcta toma de decisiones con respecto a la liquidez o solvencia.

La investigación realizada en almacenes súper fiesta, Rodas (2016) define que:

El manual financiero es una guía para la elaboración del presupuesto inicial de la empresa, la interpretación y análisis de los estados, dar pautas hacia la aplicación de indicadores de liquidez, solvencia, financiamiento y otros aspectos importantes en la toma de decisiones (p.178).

Por otra parte, Mosquera (2020) expone:

El manual financiero permite a la organización conocer a través de un proceso los tiempos y costos al momento de realizar adquisiciones de materia prima e insumos, de la misma manera establecer el precio de venta de cada uno de los productos (p.25).

El financiero es igual de importante que el manual administrativo, contable, de procesos y funciones, los cuales permiten tener progresos en los procedimientos económicos y ayudan a encontrar posibles errores en la empresa. Es así que es necesario contar con esta herramienta en la entidad.

Según Rodas (2016) indica que los puntos a continuación son los objetivos del manual financiero:

- Proporcionar a la gerencia una herramienta para mejorar los procedimientos económicos de la empresa y facilitar la interpretación de los estados financieros.
- Busca proporcionar las pautas para que la gerencia tome decisiones estratégicas en base a los resultados financieros de la empresa.

CAPÍTULO II

PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

2.1. Introducción

La metodología es el medio que se utiliza para la aplicación de una serie de herramientas teóricas, las cuales son utilizadas en el transcurso de la investigación llegando a dar solución de los problemas administrativos, financieros y contables que presenta la empresa de cobranzas.

En este capítulo se especifica la metodología aplicada en la empresa de “Cobranza Segura C&R” ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, para recopilar la información necesaria y precisa dependiendo del tipo y el enfoque de la investigación a realizar, por ejemplo, cualitativa y cuantitativa.

Para lo cual se inicia con la identificación del problema, la definición del objetivo general y específicos del proyecto de investigación, como también el tipo de muestreo, las técnicas e instrumentos aplicados y la tipificación de las variables diagnósticas en el transcurso de la indagación.

El cual tiene como objetivo la recopilación de los datos estadísticos significativos y relevantes que se aplican y presentan en la empresa, mismos que están ubicados en las diferentes áreas de trabajo y logrando complementar la información adquirida para la toma de decisiones.

2.2. Objetivo

Identificar los procedimientos metodológicos utilizados en la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

2.3. Tipo de investigación

2.3.1. Descriptiva.

Se verifica si la empresa posee un adecuado sistema de control interno, del cual se determina que la empresa Cobranza Segura C&R no contaba con un método adecuado y se estableció a través de la evaluación que existe riesgos como: interés, país, de catástrofe, financiero, liquidez, operacional, legal, reputacional. Comprobando la probabilidad de ocurrencia e impacto debido a la falta de planificación y organización.

Mosquera (2020), expone que “la investigación descriptiva busca especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.28).

2.3.2. Inductivo.

A partir del método inductivo aplicado en la entidad con respecto a las funciones y procesos financieros, operativos permite determinar y concluir que la entidad Cobranza Segura C&R necesita de forma inmediata un manual administrativo, financiero y contable.

Cegarra (como se citó en Guamán (2016)) afirma que el método inductivo “es utilizado en la ciencia experimental. Consiste en basarse en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, tales como hipótesis o teoría” (p.94).

2.3.3. Deductivo.

La empresa debe cumplir adecuadamente la acción procesal administrativa, financiera y operativa para brindar la razonabilidad de los saldos de las cuentas, formulado a través de los indicadores de gestión y financieros, con el fin de mejorar los procesos y los consecuentes conflictos de planeación y organización. Con lo cual se establece una seguridad razonable de los estados financieros.

Cegarra (como se citó en Guamán (2016)), expone que el método deductivo “es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si están de acuerdo con aquellas” (p.94).

2.4. Técnicas e instrumentos

Son procedimientos metodológicos que permiten tener datos verídicos y son aplicados al personal de la empresa que están ubicados en el departamento administrativo, financiero y contable, se realizó el encuentro con la encargada de Cobranza Segura C&R con el propósito de identificar los aspectos importantes que presenta la organización. A continuación, se muestra la estructura de la guía de observación y entrevista aplicadas:

La población a la cual se aplica las siguientes técnicas es menor a 30 personas por lo que se ha optado por realizar un censo.

2.4.1. Guía de observación.

Tabla 1
Guía de observación

Indicador	Evaluación			Observación
	Mala	Regular	Buena	
Infraestructura				
Fachada		x		
Estado de las instalaciones	x			
Estado físico		x		
Naturaleza del negocio			x	
División de áreas físicas			x	
Empresa				
Relación laboral			x	
Atención al cliente			x	
Experiencia del personal		x		
Accesibilidad a la empresa		x		
Equipamiento para desarrollar las actividades		x		
Personal				
Puntualidad		x		
Comportamiento			x	
Área de trabajo limpia			x	
Vestimenta adecuada			x	
Desarrollo de actividades		x		

- **Fachada:** en la parte delantera de la empresa Cobranza Segura C&R ese encuentra en condiciones regulares, es decir el estado de la pintura se encuentra fragmentada, caída y sucia debido al poco cuidado dado por lo que genera una mala imagen la cual se ve a simple vista.
- **Estado de las instalaciones:** se nota con facilidad el cableado del internet y de los computadores también hay fuga de agua, lo que llama la atención y al no estar en buen estado genera una mala imagen de la empresa, podría ocurrir algún accidente si el cableado llega a tener contacto con el agua.
- **Estado físico:** si se observa a simple vista el estado físico de la empresa no es tan notorio, debido a la estructura que cuenta la entidad, pero es aconsejable mejorarlo porque los clientes en la mayoría son cooperativas, agentes y comerciantes por lo que se debe dar una imagen segura.

- **Naturaleza del negocio:** es considerada una buena idea debido a que no hay muchas empresas que se dediquen a la cobranza externa o recuperación de cartera, por lo que tienen contratos con diferentes entidades del ámbito privado y público para ayudar a recuperar deudas vencidas.
- **División de áreas físicas:** se logró observar que en la entidad si se encuentra distribuido adecuadamente para cada uno de los departamentos con los que cuenta la empresa Cobranza Segura C&R, los cuales son: gerencia, judicial, área contable, atención al cliente, call center e investigación.
- **Relación laboral:** si existe comunicación entre los diferentes departamentos por lo que se logró observar la buena relación que existe entre ellos, también que están conectados al trabajo, es decir dependen de las funciones de los compañeros y es esencial puesto que es una cadena laboral.
- **Atención al cliente:** debido a la pandemia a nivel mundial, la empresa tomó medidas sanitarias con las personas que ingresan a la entidad logrando prevenir más contagios. También atención al cliente consiste en tener buenos modales y la comunicación, lo cual ayuda a realizar el trabajo de una mejor manera.
- **Experiencia del personal:** los empleados se encuentran medianamente capacitados en la empresa porque solo brindan atención al cliente, debido a que el abogado es quien cierra contratos y al no estar calificado está perjudicando a la entidad, perdiendo trabajo al esperar que alguien más los atienda.
- **Accesibilidad a la empresa:** es regular, debido que al momento de ingresar a la entidad el espacio es angosto dificultando integrarse a las instalaciones, considerando que no se permite la aglomeración de personas en la entrada, en tiempos de pandemia se debe tener una distancia prudente.
- **Equipamiento para desarrollar las actividades:** no posee el equipo de cómputo necesario y adecuado, debido a que deben mejorar los aparatos que ocupan y al no contar con ellos se ocasiona que el trabajo sea retrasado, porque las computadoras están lentas o con virus y el uso en estas se dificulta, no logrando cumplir con lo planeado.

- **Puntualidad:** es regular porque la hora de ingreso para el personal de la empresa de Cobranza Segura C&R es a las 8h00 teniendo como punto máximo de llegada a las 8h10, por lo que generalmente inician las actividades a las 8h30 o 8h45 dando como resultado tiempo perdido.
- **Comportamiento:** el personal del departamento de operación, los cuales están en atención al cliente, call center y notificadores cuentan con una actitud buena pero no excelente, es decir que ayudan en lo posible a las necesidades del cliente y resolver problemas, pero aún les falta mejorar.
- **Área de trabajo limpia:** el personal cuenta con un área propia de trabajo en donde desarrolla las actividades asignadas, por lo que es indispensable que mantenga el espacio limpio, es así que lo desinfectan después del ingreso de un cliente o deudor manteniendo el ambiente libre de contagio.
- **Vestimenta adecuada:** para el área de atención al cliente es esencial la buena presencia que esa es la imagen que transmiten de la empresa de Cobranza Segura C&R, siendo así que las mujeres utilizan vestidos adecuados para la oficina y con la respectiva identificación, mientras que los notificadores utilizan traje o vestimenta semiformal. No cuentan con uniforme.
- **Desarrollo de actividades:** al iniciar cada mañana el personal revisa el trabajo a realizar en el transcurso del día como, por ejemplo, el número de llamadas que realizan y de que cliente son, como también si hay alguna novedad con algún deudor. El problema en las actividades es que no tiene un control laboral y de tiempo.

2.4.2. Entrevista.

La entrevista fue la herramienta utilizada en la recopilación de información interna necesaria para determinar en qué situación se encuentra la empresa Cobranza Segura C&R, la cual consta de 10 preguntas que fueron aplicadas al gerente de la entidad y a la contadora.

1. ¿Qué tipo de equipamiento y programas utilizan en la empresa?

Síntesis: los equipos que utiliza la empresa son únicamente computadoras, en las cuales se realiza informes, convenios de pago e investigaciones, mientras que en programas se maneja únicamente con Databook. Los instrumentos que utilizan van acorde a las necesidades de la

entidad por lo que no es necesario incrementar, o caso contrario mejorarlos para agilizar el trabajo. (1',11'')

2. ¿Realiza mantenimiento o ha renovado los equipos, muebles y enseres?

Síntesis: con respecto a los equipos no se ha hecho mantenimiento y tampoco se los ha renovado por lo que en algunas ocasiones fallan, mientras que los muebles y enseres recientemente fueron cambiados, pero no en la mayoría. El programa de investigación no es periódico, es decir se lo contrata cuando es necesario. Y al no renovar están retrasando el trabajo laboral debido al deterioro de estos y llegan a fallar en momentos esenciales. (1',02'')

3. ¿El equipo, programas, los muebles y enseres que utilizan en el negocio permite una adecuada organización?

Síntesis: la empresa cuenta con equipos, muebles y enseres que permiten brindar un mejor servicio de acuerdo con la naturaleza de la entidad, pero faltar realizar mantenimiento para evitar contratiempos, también cuenta con un programa de investigación que facilita la cobranza proporcionando información extensa del deudor haciéndolo ubicable y brindando un servicio excelente. (49'')

4. ¿Establecen distribución de funciones entre el personal?

Síntesis: si, existe distribución de funciones para los diferentes departamentos con los que cuenta la empresa de cobranza, siendo de manera rotativa por lo que cada persona debe conocer que rol cumple, como atención al cliente, call center y notificación porque en las demás áreas son fijas.

La distribución de funciones ayuda a tener organizado al personal con las acciones respectivas para evitar desorden y doble función en un punto medio, pero al ser rotativo la distribución de funciones la empresa corre el riesgo de que las actividades sean realizadas a medias y no cumplan con el objetivo planteado. (2',13'')

5. ¿Han ocurrido cambios en las funciones durante los últimos meses?

Síntesis: como a nivel mundial en los últimos meses hubo cambios por la pandemia, por lo que hubo recorte del personal, debido a este suceso los empleados que continúan en la empresa tienen que estar a cargo de todas las funciones lo que perjudica al rendimiento de la entidad al no lograr cumplir los objetivos. (1',03'')

6. ¿Maneja algún sistema financiero-contable en la empresa?

Si

No

Síntesis: al no contar con un sistema financiero-contable está evitando la facilidad del trabajo, es decir en la actualidad hay a disposición diferentes sistemas a utilizar dependiendo de las necesidades y preferencias, también al no tener un procedimiento corre el riesgo de no estar al tanto de los recursos y deben utilizar cualquier instrumento que sea óptimo. (37'')

7. ¿Ha notado alguna mejora al utilizar dichos sistemas o en caso de no contar con uno cree que a futuro trae problemas financieros y contables?

Síntesis: al no contar con ningún sistema financiero-contable automatizado por el momento podría ocasionar el cierre de la empresa. La entidad no tiene un control de ingresos, gastos, salidas de efectivo, registro adecuado y constante por lo que es difícil saber el estado por la falta de organización. (1',01'')

8. ¿Considera usted la implementación del departamento de finanzas en la empresa?

Si

No

Síntesis: como visión de la empresa es crecer a nivel nacional, siendo necesaria la implementación del departamento financiero para tener conocimiento total del estado en el que se encuentra la entidad y tomar las medidas adecuadas, también contar con un control interno adecuado, expansión de las opciones de financiamiento, el ahorro de dinero, tiempo y logrando tener una seguridad. (56'')

9. ¿El personal reconoce los aportes del departamento?

Síntesis: el personal está consciente del aporte que tiene cada departamento debido a la rotación de funciones que realiza la empresa, pero no está especializado lo que conlleva a presentar un trabajo deficiente, es decir no está al tanto de lo que pueda ocurrir en la entidad y no controlar las situaciones que se presenten. (1',13'')

10. ¿El número de empleados con el que cuenta el negocio es óptimo para la realización adecuada de las actividades?

Síntesis: no, la falta de personal puede ocasionar exceso de trabajo, estrés laboral e impedimento en alcanzar las metas para continuar creciendo laboralmente, por ello es necesario la implementación de empleados dependiendo de las necesidades de la empresa, esto ayuda a tener mejor rendimiento tanto administrativo como financiero. (1'32'')

2.5. Tipo de muestreo

Para la realización de la investigación en la empresa de Cobranza Segura C&R, no se aplicó ningún tipo de muestreo, debido que para la investigación del presente proyecto se trabaja con toda la población que labora en la entidad y por lo tanto no se emplea corrección alguna para la muestra.

2.6. Identificación de variables diagnósticas

Tabla 2
Identificación de variables diagnósticas

Objetivo diagnóstico	Variable	Indicador	Técnicas	Fuentes de información
Determinar el tipo de equipamiento, programas y transportes que utiliza la empresa de cobranzas.	Equipamiento y programas	-Tipos de equipos -Tipos de programas -Estado de los equipos.	Entrevista, guía de observación y evaluación de control interno.	Gerente y empleados
Conocer qué tipo de control interno aplican en la empresa.	Control interno	-Funciones -Objetivos -Políticas -Historial de errores	Entrevista y evaluación del control interno	Gerente y contador
Conocer que sistema financiero utilizan	Sistema financiero	-Experiencia del personal -Uso -Eficiencia -Eficacia	Evaluación de control interno	Contador, SRI

Conocer que sistema contable utilizan	Sistema contable	<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia -Funciones -Nivel satisfacción -Eficiencia 	de	Evaluación de control interno	Contador y SRI
Determinar el tipo de talento humano	Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> -Valores -Experiencia -Actitud -Profesionalismo 	Guía	de	Gerente y Empleados

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO

3.1. Introducción

El desarrollo del presente capítulo tiene por objeto la identificación y la determinación de la situación administrativa, contable y financiera de “Cobranza Segura C&R”. La información recopilada son el resultado de la entrevista realizada al gerente de la empresa y la guía de observación aplicada en las instalaciones de la misma.

Los procedimientos metodológicos y la evaluación del control interno permiten recopilar información, logrando el correcto desarrollo y descripción de los principales indicadores y variables de la estructura diagnóstica, esta investigación se utiliza para completar la matriz FODA.

La estructura de la matriz FODA ayuda a identificar los diferentes aspectos, por ejemplo, los internos de la empresa permiten determinar las fortalezas y debilidades, como los elementos externos y el entorno por medio de la tipificación de las oportunidades y amenazas.

Por otro lado, la elaboración de la estructura de los cruces estratégicos que se presentan a continuación, así como también las conclusiones diagnósticas realizadas a través de la matriz FODA, permiten identificar los problemas que presenta la empresa Cobranza Segura C&R.

3.2. Desarrollo de variables

3.2.1. Equipamiento y programas.

El equipamiento y programas de investigación sirven para optimizar el tiempo y recursos logrando un mejor rendimiento del personal, porque facilita el trabajo tanto en la búsqueda de deudores o clientes, como en el desarrollo de contratos, convenios, actas, etc.

La empresa de cobranza cuenta con varios equipos de cómputo básicos que constan de una pantalla, CPU, reguladores, parlantes, teclados y mouse para realizar el trabajo, pero están en un estado regular debido a que no efectúan mantenimiento del software y del hardware, por lo que no cuentan con un antivirus provocando que el procesamiento del mismo sea lento. El programa de investigación, el cual se llama Databook sirve en investigar información personal, pero no lo tienen siempre a disposición por el costo y solo lo contratan por pequeños lapsos.

3.2.2. Control interno.

El correcto control interno ayuda a tener una mejor estructura, organización, planificación, dirección y monitoreo en la empresa de Cobranza Segura C&R, que, a través de la evaluación de control interno, logrando el cumplimiento de las metas planteadas en un período determinado.

Es así como la empresa cuenta con una distribución de funciones rotativo siendo perjudicial tanto en el presente como para el futuro de la entidad porque no permite salvaguardar los recursos, porque no tienen un control de las actividades a efectuar por persona y por área, también se desconoce si las acciones realizadas fueron culminadas o hasta que porcentaje se elaboró. Es necesario que los cargos sean fijos logrando un mejor rendimiento laboral corrigiendo los errores y cumpliendo con los objetivos.

Según Charris & Gasparini (2018) expone que:

Para la elaboración de un manual que se ajuste a las necesidades de la empresa es necesario llevar a cabo un análisis o evaluación de control interno hacia las actividades más afectadas de la entidad, basado en los componentes del COSO III con un rango de interpretación de los resultados (p.15).

De acuerdo con Núñez (2012) indica que:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto coordinado de los métodos y medidas adoptados dentro de una empresa para salvaguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información contable, promover la eficiencia operativa y alentar la adhesión a las políticas prescritas por la gerencia (p.38).

Rodas (2016) afirma que “al hablar de control interno, se habla de métodos y procedimientos que van a permitir salvaguardar los recursos de la empresa, ayudar a lograr los objetivos fijados por la administración y proporcionar información financiera más confiable y oportuna” (p.44).

De acuerdo con Sanbel & Villamarín (2011) manifiestan que:

El control interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, el sistema de control interno de una empresa comprende diversos elementos, cuyo diseño le corresponde a la administración pues sirve de apoyo gerencial, con el propósito de proteger los activos, generar registros contables confiables, fomentar la eficacia de operación y alentar la observancia de las políticas prescritas, colectivamente los diversos elementos del Sistema de Control Interno funcionan con el fin de reducir la exposición involuntaria a riesgos de carácter comercial, financiero o contable (p.16).

3.2.3. Sistema financiero.

El sistema financiero sirve en la planificación y asesoramiento al gerente con respecto a los temas de: presupuestos, estrategias a utilizar, liquidez y equilibrio entre otros para garantizar una eficaz asignación de recursos económicos y una correcta toma de decisiones.

El personal de Cobranza Segura C&R no cuenta con la experiencia suficiente para desenvolverse en el ámbito, por lo que es necesario que al momento de contratar se tenga en cuenta los estudios y cursos realizados en áreas afines, tampoco usa un sistema financiero por lo que la eficiencia y eficacia ha disminuido, porque no tiene un control sobre los recursos, presupuesto y si cuenta o no con liquidez la entidad.

3.2.4. Sistema contable.

El sistema contable permite registrar, clasificar y resumir toda la información recopilada en la empresa Cobranza Segura C&R, llevando un control interno, registro de los ingresos, gastos y existencias para poder definir estrategias adecuadas y tomar una decisión.

La empresa de cobranza no cuenta con un sistema contable computarizado porque se maneja de manera tradicional, es decir manualmente pero aun así la información es deficiente por la falta de reportes sobre la evaluación de las existencias, ganancias, pérdidas, planillas y por ello la entidad está expuesta a multas debido a la falta de cumplimiento de las declaraciones con el Servicio de Rentas Internas (SRI).

3.2.5. Talento humano.

La adecuada administración del departamento de talento humano motiva a la empresa a mejorar las relaciones entre el personal y directivos, logrando así la identificación de los objetivos que desea cumplir y satisfaciendo las necesidades de los que laboran en la entidad.

Se identificó que el personal no cuenta con experiencia o conocimientos, se debe a que al momento de reclutar lo realizan a través de publicidad en redes sociales porque la empresa no toma en cuenta la experiencia sino la necesidad. Es así como no es incentivado, pero si capacitado, pero a pesar de la información que proporciona la entidad no es suficiente porque no tienen funciones tipificadas en temas y actividades específicas.

3.3. Objetivo

Realizar el diagnóstico que permita establecer la problemática actual de la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

3.4. Análisis de la información

3.4.1. Matriz FODA.

Tabla 3
Matriz FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">- Cuenta con equipo de cómputo adecuado- Ventaja competitiva por la naturaleza del negocio<ul style="list-style-type: none">- Buena ubicación geográfica- Cuenta con programas de investigación<ul style="list-style-type: none">- Buen ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none">- Falta de filosofía organizacional- Inadecuado proceso administrativo<ul style="list-style-type: none">- Falta de planificación- Falta de capacitación del personal- Falta de un sistema financiero-contable<ul style="list-style-type: none">- No contar con un presupuesto- No cuenta con un manual administrativo, financiero y contable<ul style="list-style-type: none">- Falta de políticas contables
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- Buen desarrollo del mercado- Existe nuevos nichos de mercados- Apertura de nuevos puntos de venta<ul style="list-style-type: none">- Amplio desarrollo del negocio	<ul style="list-style-type: none">- Riesgo interés- Riesgo país- Riesgo de catástrofe- Riesgo financiero- Riesgo de liquidez- Riesgo operacional<ul style="list-style-type: none">- Riesgo legal- Riesgo reputacional

3.4.2. Cruces estratégicos.

Tabla 4
Cruces estratégicos

Estrategia (FO)	Estrategia (DA)
<ul style="list-style-type: none">• Aprovechar la ventaja competitiva que tiene la empresa para abrir nuevos puntos de venta.• Mejorar el desarrollo del mercado a través de la ubicación geográfica.• Disponer de equipamiento adecuado para optimizar el tiempo y rendimiento.• Aprovechar el programa de investigación para ampliar el desarrollo del negocio.	<ul style="list-style-type: none">• Implementar un sistema financiero-contable para evitar un riesgo financiero.• Mejorar el control interno en la empresa con el propósito de contar con manuales administrativo y financieros.• Elaborar mantenimiento en los equipos de cómputo de la empresa con el propósito de mejorar el software y trabajar de una manera más eficaz.• Implementar un mejor proceso administrativo, contar con el presupuesto adecuado para que no afecte la liquidez de la empresa.
Estrategia (FA)	Estrategia (DO)
<ul style="list-style-type: none">• Aprovechar la ventaja competitiva con la que cuenta la empresa para mejorar la liquidez.	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la filosofía organizacional de la empresa para lograr una mejor distribución y ampliar el desarrollo del negocio.• Realizar el mantenimiento en los equipos de cómputo para un mejor manejo de estos.• Contar con un presupuesto favorable para la empresa y así lograr abrir nuevos puntos de venta a nivel nacional.

3.5. Conclusión diagnóstica

Con la investigación diagnóstica realizada en Cobranza Segura C&R a través de la evaluación de control interno, se concluye que no cuenta con un manual administrativo, financiero, contable porque no poseen una adecuada estructura y organización interna. Se desconoce los recursos que posee la entidad, no permite que se desarrolle al máximo evitando cumplir con los objetivos empresariales.

Es por lo que en la empresa de Cobranza Segura C&R es necesario el diseño y la aplicación de un manual administrativo, financiero, contable y de funciones, el mismo que debe estar a disposición de la entidad, para un adecuado manejo y control en los departamentos como del personal.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. Introducción

En el presente capítulo se pone a consideración un manual administrativo, financiero y contable para la empresa de Cobranza Segura C&R en base a las necesidades de la entidad, como también a todos los departamentos mitigando errores, mejorando la estructura, filosofía y organización interna.

Mediante la aplicación de las técnicas como la guía de observación y entrevista como también de la evaluación del control interno en la empresa de Cobranza Segura C&R, se determina que la entidad presenta algunos problemas en la gestión debido a la falta de un manual administrativo, financiero, contable.

Se considera pertinente la implementación y aplicación de un manual administrativo, financiero y contable, debido a que en él se especifican las funciones y procedimientos necesarios, a través de la aplicación de controles, con el objetivo de mejorar los procesos a realizar en la empresa y lograr un mejor desarrollo en el mercado.

4.2. Objetivo

Diseñar la propuesta de un manual administrativo, financiero y contable para la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

4.3. Manual administrativo para la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador

4.3.1. Filosofía empresarial.


La empresa Cobranza Segura C&R se identifica de manera corporativa, que es la imagen que transmite a los clientes, deudores y proveedores al contar con una oficina para satisfacer las necesidades y ofrecer las mejores soluciones a los problemas de cobranza, brindando un servicio de calidad.

Para el futuro la empresa de Cobranza Segura C&R tiene el propósito crecer y ser una organización reconocida por el trabajo realizado a nivel nacional, incrementando los recursos económicos a través de nuevos socios, como también mejorar los recursos tecnológicos y personales.

4.3.1.1. Denominación de la empresa y logotipo.

Tabla 5

Denominación de la empresa

Nombre de la empresa:	Cobranza Segura C&R
Actividad:	Prestación de servicios profesionales
Razón social:	Abg. Cerón Cañizares Vanessa Marisol
Logo:	

4.3.1.2. Misión.

Proveer un servicio de cobranzas y recuperación de carteras en cualquier estado de morosidad teniendo como estrategia el conocimiento del historial de cada cliente, y buscando la satisfacción de las necesidades de los consumidores utilizando una efectiva gestión administrativa.

Figura 10. Propuesta de la misión

Fuente: Cobranza Segura C&R

Elaborado por: la autora

4.3.1.3. Visión.

Para el año 2023 Cobranza Segura C&R, será reconocida como la empresa líder en la gestión de cobranzas y recuperación de cartera a nivel local, provincial y nacional, contando con el personal técnico y altamente capacitado, utilizando la tecnología de punta.

Figura 11. Propuesta de la visión

Fuente: Cobranza Segura C&R

Elaborado por: la autora

4.3.1.4. Valores.

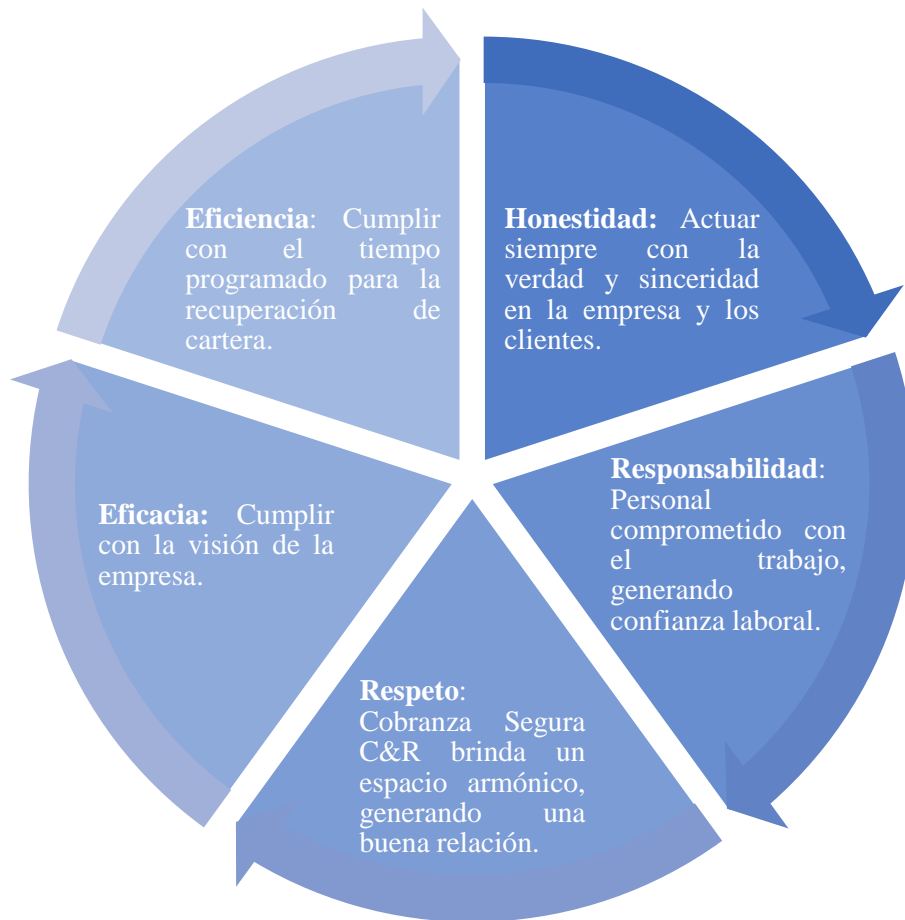


Figura 12. Valores corporativos

Fuente: Cobranza Segura C&R

Elaborado por: la autora

Como filosofía empresarial, la entidad Cobranza Segura C&R se caracteriza y respeta los valores porque son importantes y espera que el personal cumpla con los valores esperados y propuestos, es decir que al instante de contratar nuevos empleados lo primero que tienen en cuenta es cómo actúan ante circunstancias comunes en la organización y la respuesta ante ellas mediante la entrevista o en el transcurso de las actividades.

4.3.1.5. Objetivos.

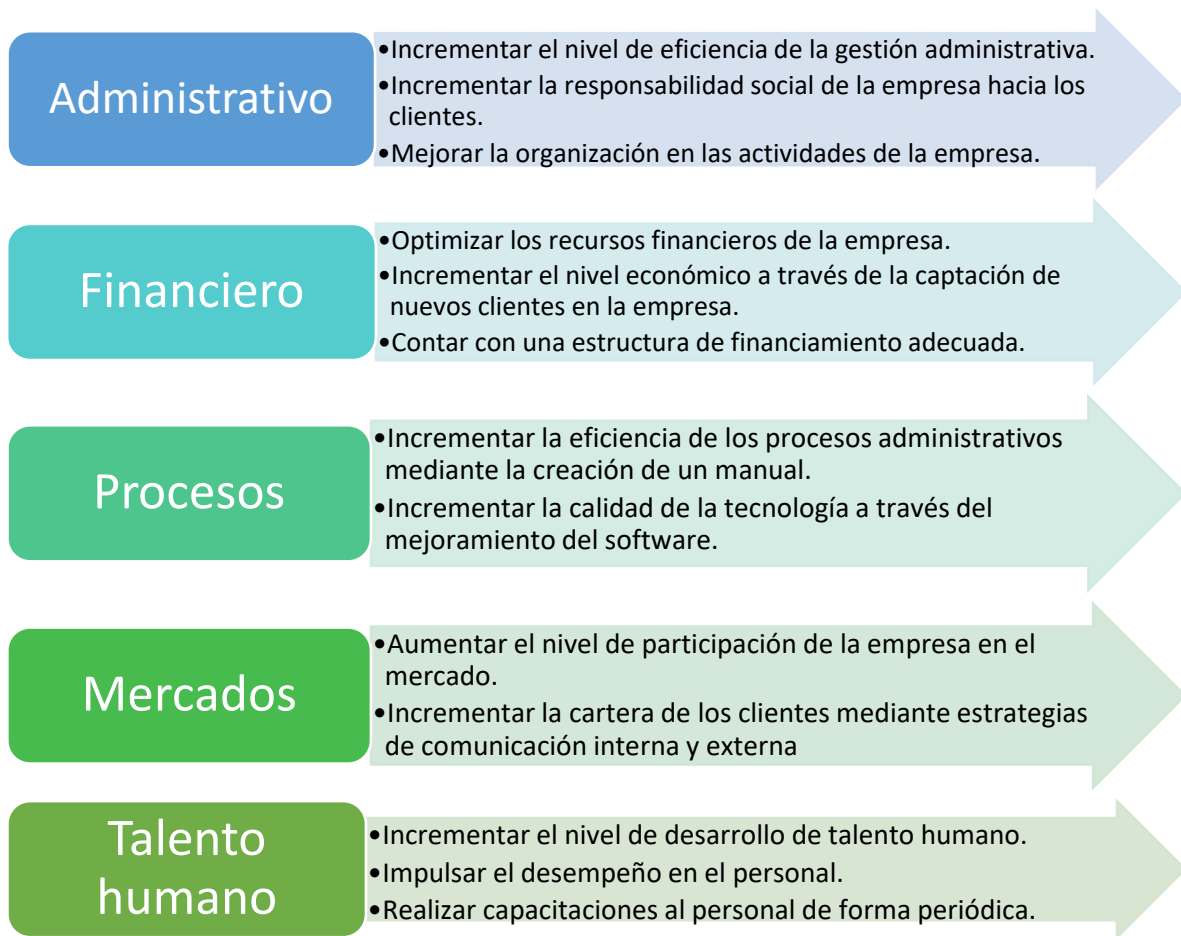


Figura 13. Filosofía empresarial – objetivos

Fuente: Cobranza Segura C&R

Elaborado por: la autora

4.3.2. Estructura organizacional.

La estructura organizacional es esencial porque ayuda a la empresa Cobranza Segura C&R a tener un orden interno, es decir refuerza el conocimiento de la cantidad de recursos tanto personales como económicos que la entidad necesita para el cumplimiento de cada una de las funciones. También iría modificando cada cierto período de tiempo.

Es por ello, que en la estructura organizacional se encuentra dividida por los diferentes departamentos con los que cuenta Cobranza Segura C&R, también se logra observar las actividades a realizar. Es importante saber que el organigrama debe ser claro, de manera que cualquier persona pueda entender fácilmente y se respete las líneas de comunicación.

4.3.2.1. *Organigrama estructural propuesto.*

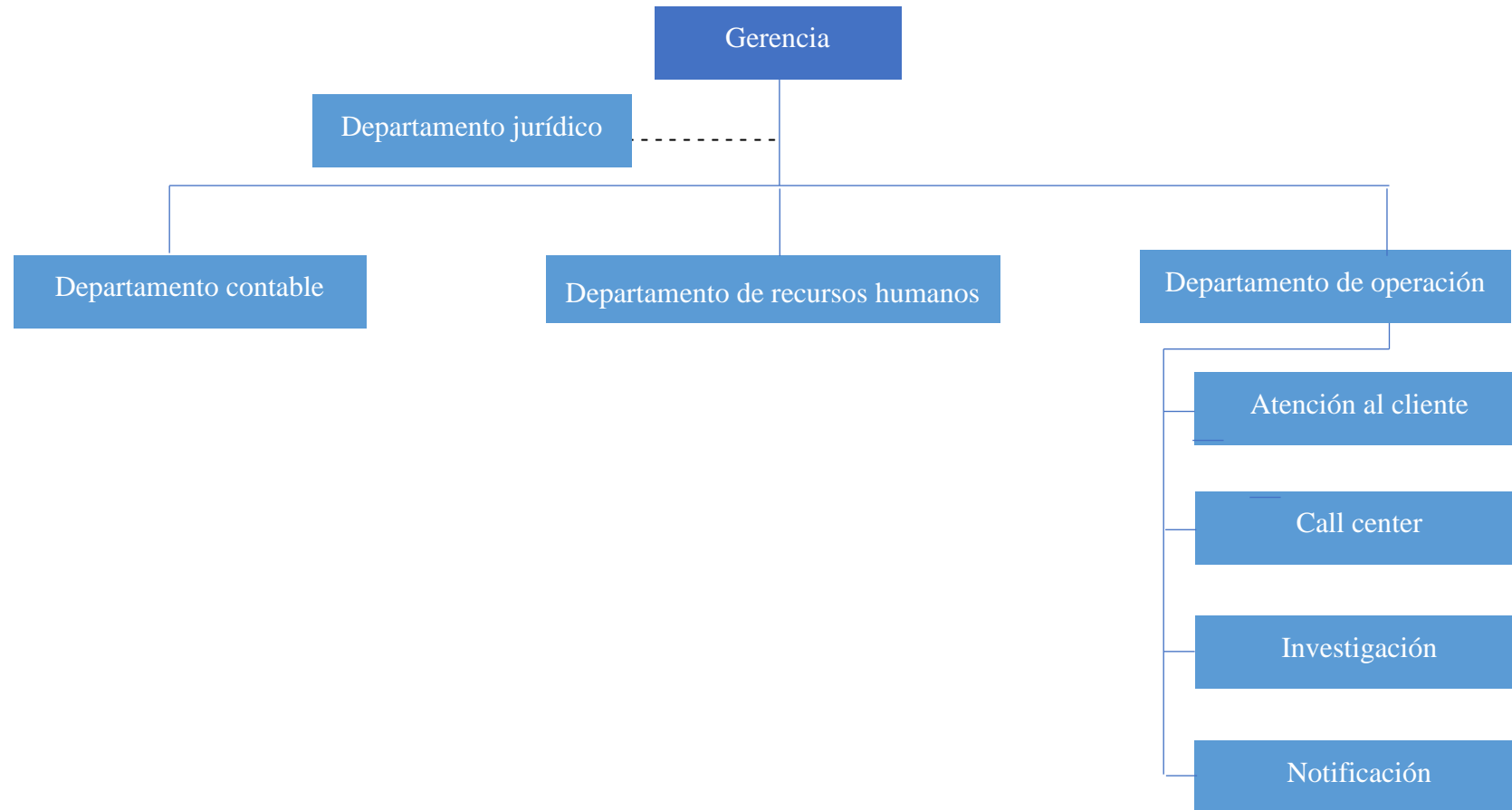


Figura 14. Estructura organizacional propuesta

Fuente: Cobranza Segura C&R

Elaborado por: la autora

4.3.2.2. Perfil de cargo y manual de funciones.

La empresa Cobranza Segura C&R elabora el perfil de cargo para determinar el nivel de educación, destrezas, habilidades, cursos y estudios que necesita de la persona que sean aptas para ocupar el puesto disponible, y acorde a las políticas de la empresa, si la entidad no desarrolla uno significaría que desconoce lo que la entidad necesita y no cuenta un proceso de contratación.

Constitución de la República del Ecuador, Art 33, 20 de octubre de (2008), expone que:

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a la dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (p.29).

Ministerio del Trabajo, 20 de octubre de (2018) a través del nuevo programa quiere lograr “promover la inserción laboral de jóvenes de 18 a 26 años sin experiencia en condiciones dignas e igualdad de oportunidades que potencien las capacidades y conocimientos mediante incentivos al sector privado para contribuir a la reducción del desempleo” (p.1).

Tabla 6
Perfil de cargo y manual de funciones - gerencia



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- IDENTIFICACIÓN

Departamento: Gerencia
Nombre del Cargo: Gerente

2.- REQUISITOS

Educación: Título de tercer nivel en administración de empresas
Cursos: Gerencia y liderazgo, dirección de empresas, otros.
Experiencia: 1 año en áreas similares
Conocimientos: Computación, finanzas, comercialización.

3.- FUNCIONES

- 1 Planificar los objetivos generales y específicos a corto y largo tiempo.
- 2 Dirigir la empresa.
- 3 Toma de decisiones. y supervisión
- 4 Supervisión a las demás áreas.
- 4 Detectar desviaciones o diferencias.
- 5 Selección y capacitación del personal.
- 6 Análisis de problemas financieros.
- 7 Llevar una buena relación con los clientes.
- 8 Decidir sobre las políticas para la empresa.
- 9 Mantenerse informado sobre las novedades del mercado, empresa y competencias.
- 10 Crear un buen ambiente de trabajo mediante misión y visión.

Autorización:

Tomado de Ávila (2017) menciona las siguientes funciones

Tabla 7
Perfil de cargo y manual de funciones de abogado



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- IDENTIFICACIÓN

Departamento: Judicial

Cargo: Abogado

2.- REQUISITOS

Educación: Título de tercer nivel en derecho

Cursos: Derecho y legislación

Experiencia: Ninguna

Conocimientos: Computación, cobranzas,

3.-FUNCIONES

- 1 Revisar, redactar y negociar los contratos comerciales.
- 2 Proveer mediaciones para los clientes o deudores.
- 3 Representar a la empresa en asuntos legales.
- 4 Cumplimiento de las leyes.
- 5 Analiza y organiza los trámites administrativos.
- 6 Entrega, agiliza y revisa el estado de los procesos.
- 7 Ejecuta las gestiones pertinentes con respecto a los trámites legales.
- 8 Elabora los informes de los trámites.
- 9 Asume la representación legal en la empresa.
- 10 Asesora a las autoridades y el personal en general.

Autorización:

Tomado de Banco popular dominicano (2015), se refiere a las siguientes funciones de un abogado

Tabla 8
Perfil de cargo y manual de funciones - departamento contable



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- IDENTIFICACIÓN

Departamento: Contable

Cargo: Contabilidad

2.- REQUISITOS

Educación: Título de tercer nivel en contabilidad y auditoría

Cursos: Contabilidad básica, auxiliar contable, tributación, otros.

Experiencia: Ninguna

Conocimientos: Aspectos tributarios, procesos contables, NIC y NIIFS

3.- FUNCIONES

- 1 Realizar informes financieros a través de los libros contables y estados financieros.
- 2 Control de los libros contables.
- 3 Elaborar inventarios.
- 4 Administrar los recursos.
- 5 Diseñar o rediseñar los procedimientos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del área.
- 6 Registrar mensualmente los movimientos de la empresa.
- 7 Realizar las declaraciones de impuestos correspondientes.
- 8 Pago de impuestos con el SRI.
- 9 Asesora financiera y tributariamente.
- 10 Coordinar con los demás departamentos.
- 11 Asegurar que los pagos de los deudores y clientes sean en las fechas especificadas.

Autorización:

Tomado de Universidad de Perú (2020) expresa las siguientes funciones para el departamento contable.

Tabla 9

Perfil de cargo y manual de funciones - departamento de recursos humanos



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- IDENTIFICACIÓN

Departamento: Recursos humanos

Cargo: Recursos Humanos

2.- REQUISITOS

Educación: Título de tercer nivel en administración

Curso: Asistencia en gestión de talento humano para sector privado, otros.

Experiencia: Ninguna

Conocimientos: Relación laboral, selección del personal, gestión de riesgos

3.- FUNCIONES

- 1 Administrar el personal de la empresa gestionando procesos de selección.
- 2 Control de empleados.
- 3 Reclutamiento y selección del personal.
- 4 Pago por los servicios prestados.
- 5 Velar por el cumplimiento de las funciones del personal.
- 6 Garantizar que las demás áreas de la entidad cuenten con el personal adecuado.
- 7 Mantener actualizada los datos personales de los empleados.
- 8 Solicitud de visto bueno de conformidad con la ley.
- 9 Seguimiento a la nómina de cada empleado y realizar los pagos respectivos.
- 10 Realizar a tiempo los pagos de personal.
- 11 Gestionar todos los trámites administrativos.
- 12 Prevención de riesgos laborales.

Autorización:

Tomado de Sánchez (2010) afirma las funciones para el departamento de recursos humanos.

Tabla 10

Perfil de cargo y manual de funciones - departamento de operación, (atención al cliente)



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- IDENTIFICACIÓN

Departamento: De operación

Cargo: Atención al cliente

2.- REQUISITOS

Educación: Mínimo título bachiller

Curso: Estrategias del servicio de atención al cliente, otros.

Experiencia: Ninguna

Conocimientos: Atención al cliente, computación, comprensión oral, vocalización.

3.- FUNCIONES

- 1 Brindar información y resolver dudas.
- 2 Solucionar problemas del cliente.
- 3 Recibir, tramitar pedidos, solicitudes y reclamaciones.
- 4 Analizar las necesidades de los clientes.
- 5 Gestionar las necesidades en equipo con las demás áreas de la empresa.
- 6 Promover la recuperación de cartera.
- 7 Identificar posibles oportunidades en el mercado.
- 8 Compilar la información extra del cliente.
- 9 Realizar los trámites o solicitudes que se le asignen.
- 10 Detectar nuevos aspectos de mejora.
- 11 Prevenir incidentes a futuro.
- 12 Disminuir el tiempo del servicio.

Autorización:

Tomada de Da Silva_(2020), menciona las funciones del departamento de operación en atención al cliente.

Tabla 11

Perfil de cargo y manual de funciones – departamento de operación, (cargo call center)



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- IDENTIFICACIÓN

Departamento: De operación

Cargo: Call center

2.- REQUISITOS

Educación: Mínimo título bachiller

Curso: Atención telefónica, telemarketing, operador, otros.

Experiencia: Ninguna

Conocimientos: Computación, uso de redes sociales, vocalización y comunicación.

3.- FUNCIONES

- 1 Recibir a todo tipo de cliente tanto interno como externo de una forma cálida y amistosa.
- 2 Ofrecer un servicio personalizado de excelente calidad a todos los clientes.
- 3 Escuchar atentamente y tomar nota en las solicitudes del cliente sobre el producto.
- 4 Comunicar el cliente, los imprevistos encontrados.
- 5 Documentar y responder de manera eficiente.
- 6 Llamar y confirmar con el cliente, la fecha y hora.
- 7 Receptar todas las llamadas que entren.
- 8 Expresarse con el deudor de forma clara y concisa, sin dejar al cliente con suposiciones.
- 9 No utilizar palabras que podrán agredir al cliente o deudor.
- 10 Gestionar la base de datos con objetivos empresariales.
- 11 Fomentar prácticas de trabajo seguras para el personal.
- 12 Animar con nuevas habilidades o modalidades de comunicación.

Autorización:

Tomada de Garavito,(2012) indica cuales son las funciones del departamento de operación en call center.

Tabla 12

Manual de funciones - departamento de operación, (investigación financiera)



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- IDENTIFICACIÓN

Departamento: De operación

Cargo: Investigación

2.- REQUISITOS

Educación: Título de tercer nivel en administración o economía

Curso: Metodología de la investigación, otros

Experiencia Ninguna

Conocimientos: Computación, estadística, uso de redes sociales y Databook.

3.- FUNCIONES

- 1 Planear, organizar, gestionar, ejecutar y supervisar las actividades.
- 2 Mantener el correcto funcionamiento de la empresa en general.
- 3 Analizar los informes de las áreas y establecer mejoras.
- 4 Realizar estrategias para el cumplimiento de las metas.
- 5 Consultar cualquier inquietud sobre el cliente y deudor.
- 6 Uso de medios legales al momento de buscar información personal del cliente.
- 7 No revelar la información del cliente y del deudor con otras personas o entidades.
- 8 Gestionar la base de datos de la empresa.
- 9 No revelar ninguna información privada de la empresa o clientes.
- 10 Verificar que la información recopilada sea correcta.

Autorización:

Tomada de Chulde_(2014), comenta cuales son las funciones para el departamento de operación en investigación financiera.

Tabla 13

Manual de funciones - departamento de operación, (notificadores)



DESCRIPCIÓN DEL CARGO

1.- IDENTIFICACIÓN

Departamento: De operación

Cargo: Notificadores

2.- REQUISITOS

Educación: Mínimo título bachiller

Experiencia: Asistente administrativo, opositor notificador, otros.

Experiencia Ninguno

Conocimientos: Manejo de redes sociales, conocimiento en términos legales y técnicas en cobranzas.

3.- FUNCIONES

- 1 Notificar a las personas físicas o jurídicas respecto al ejercicio comercial, industrial y de prestación de servicios sobre las disposiciones legales.
- 2 Cerciorarse del domicilio correcto en caso de notificación por instructivo.
- 3 Trato a los comerciantes con atención y cortesía.
- 4 Desempeñar el puesto con el máximo cuidado.
- 5 Comunicarse de manera educada con la persona a notificar.
- 6 No está permitido recibir dinero por parte de deudor a menos que sea autorizado y cuente con un recibo.
- 7 No dar ninguna información sobre el cliente, todo tramite será con Cobranza Segura C&R.
- 8 Siempre identificarse ante el cliente o deudor.
- 9 Llevar el carnet de la empresa para que los clientes lo distingan.
- 10 Cumplir con el número de caso entregado para notificar en el tiempo establecido.

Autorización:

Tomada de Atlacomulco_(2015), expresa las funciones del departamento de operación para notificadores.

4.3.2.3. Flujograma de procedimiento.

La actividad económica principal que categoriza a la empresa es la recuperación de cartera vencida y consiste en cobrar una deuda a través de un documentos mercantil o comercial. Se conectan e intervienen las áreas de atención al cliente, call center, investigación y notificación, formando el proceso de cobranza. En el siguiente flujograma se detalla la segregación de funciones a realizar por cada cargo.

Tabla 14
Segregación de funciones del gerente

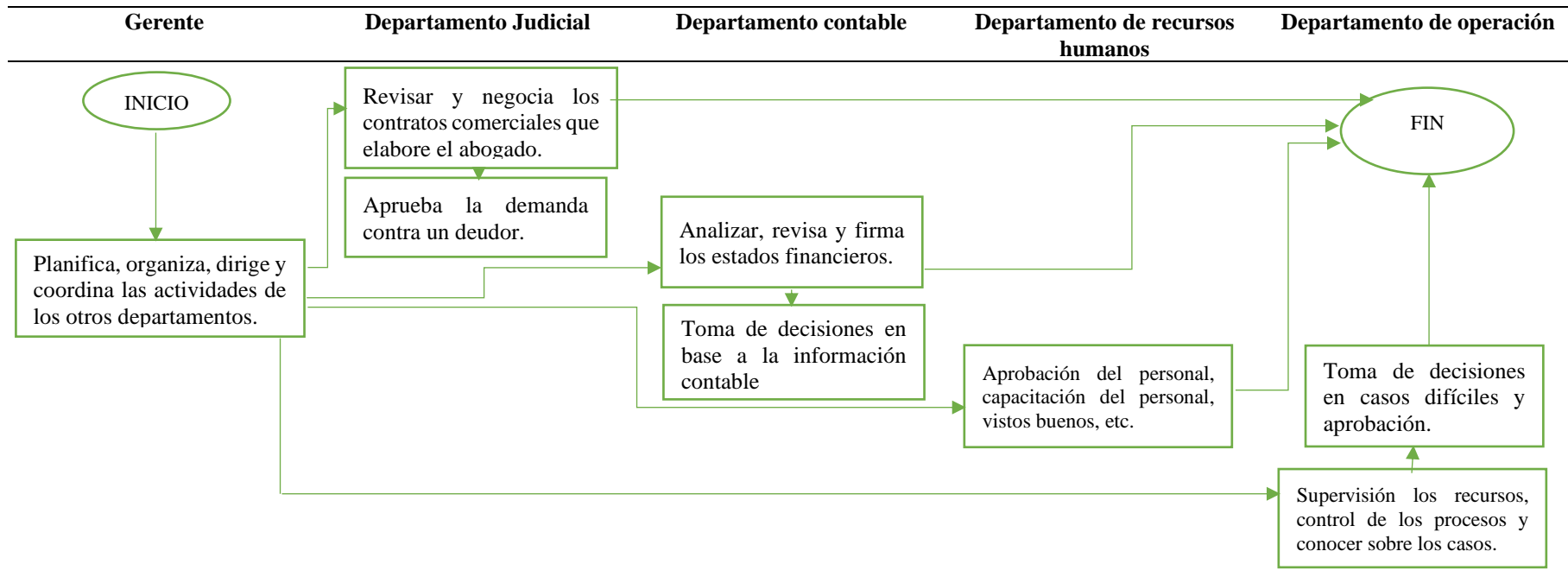


Tabla 15
 Segregación de funciones de la contadora.

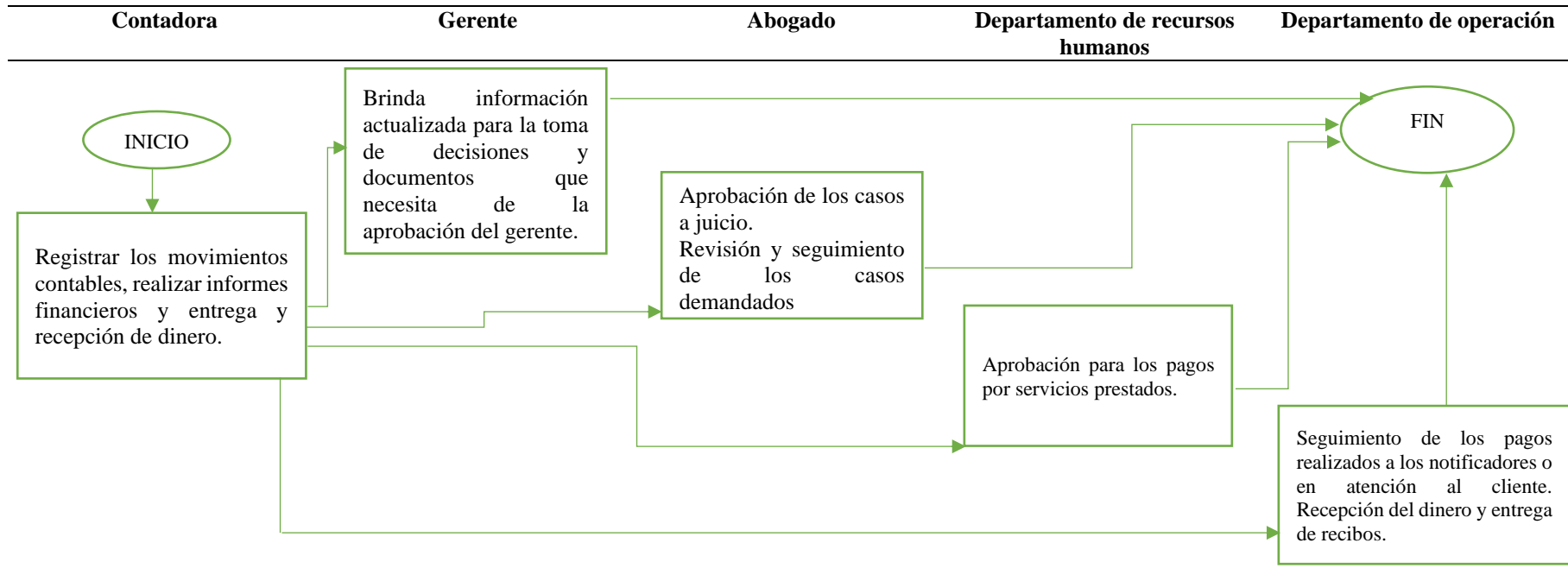


Tabla 16
Segregación de funciones del jefe de recursos humanos

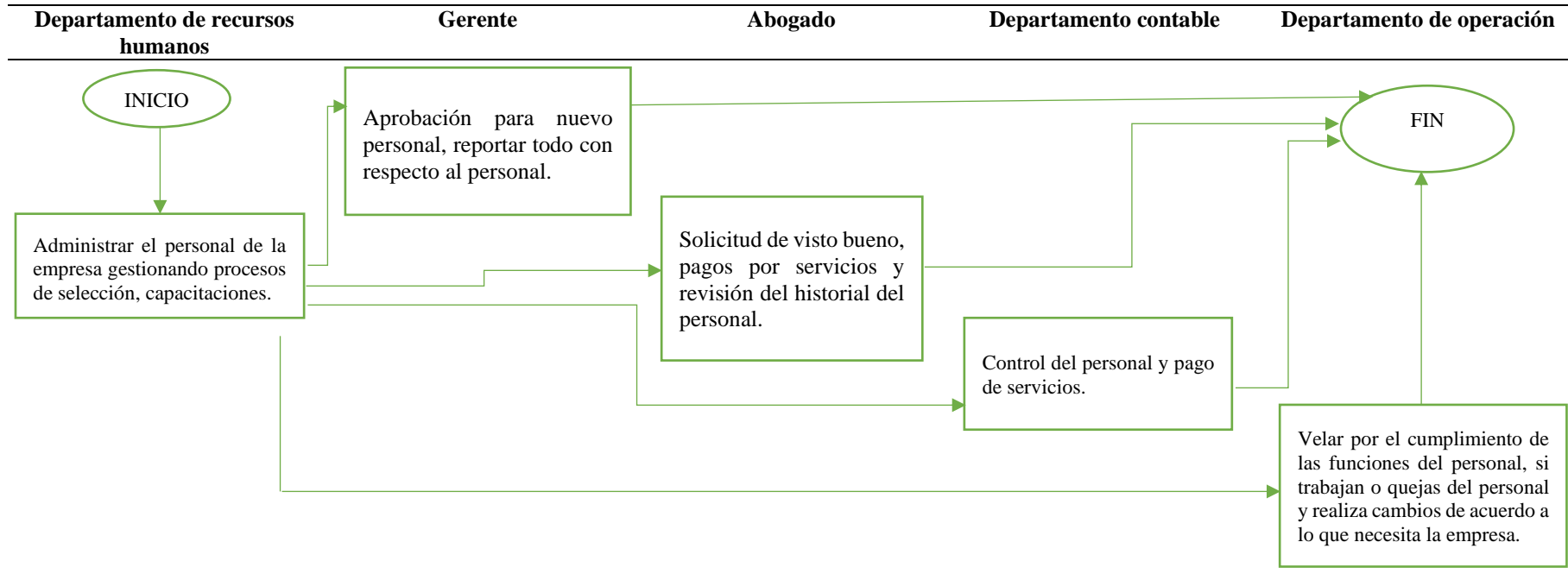


Tabla 17
 Procedimiento de cobranza – recuperación de cartera

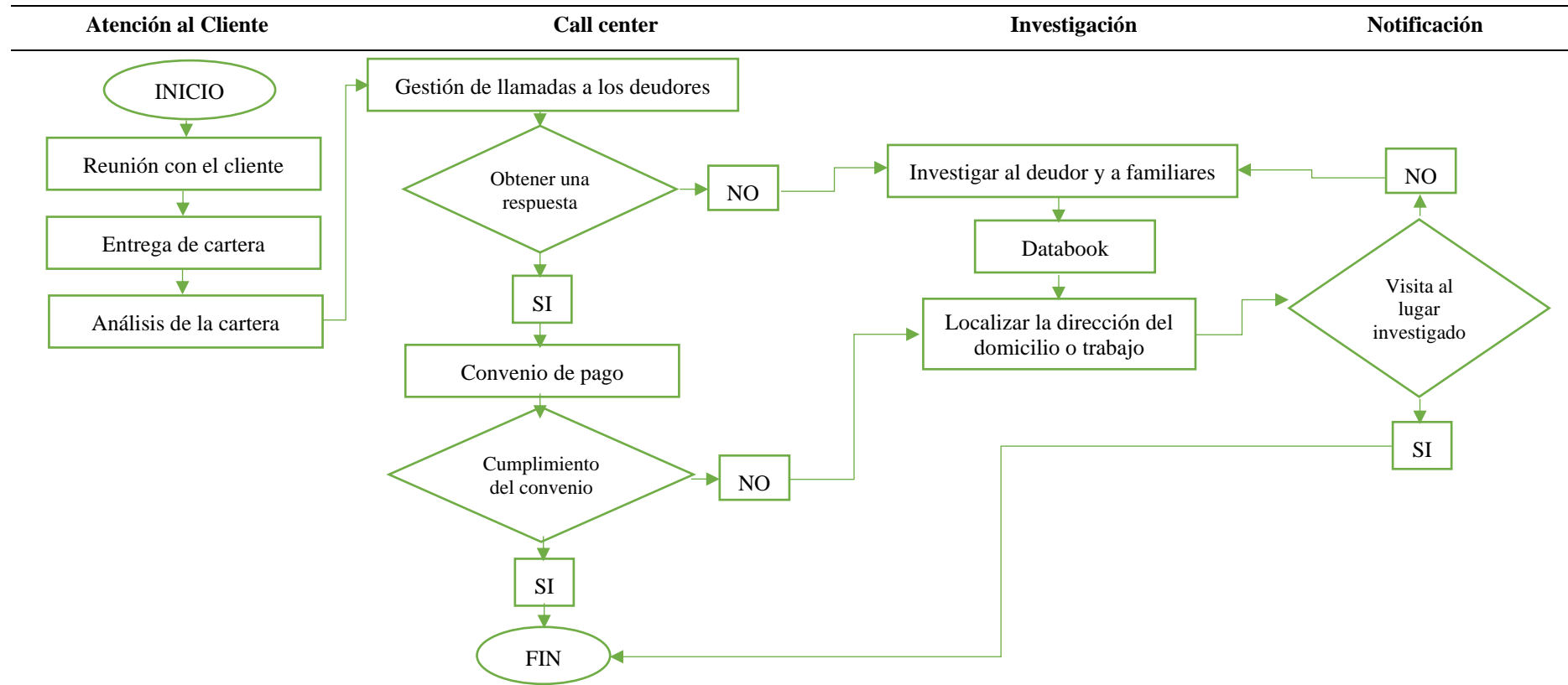
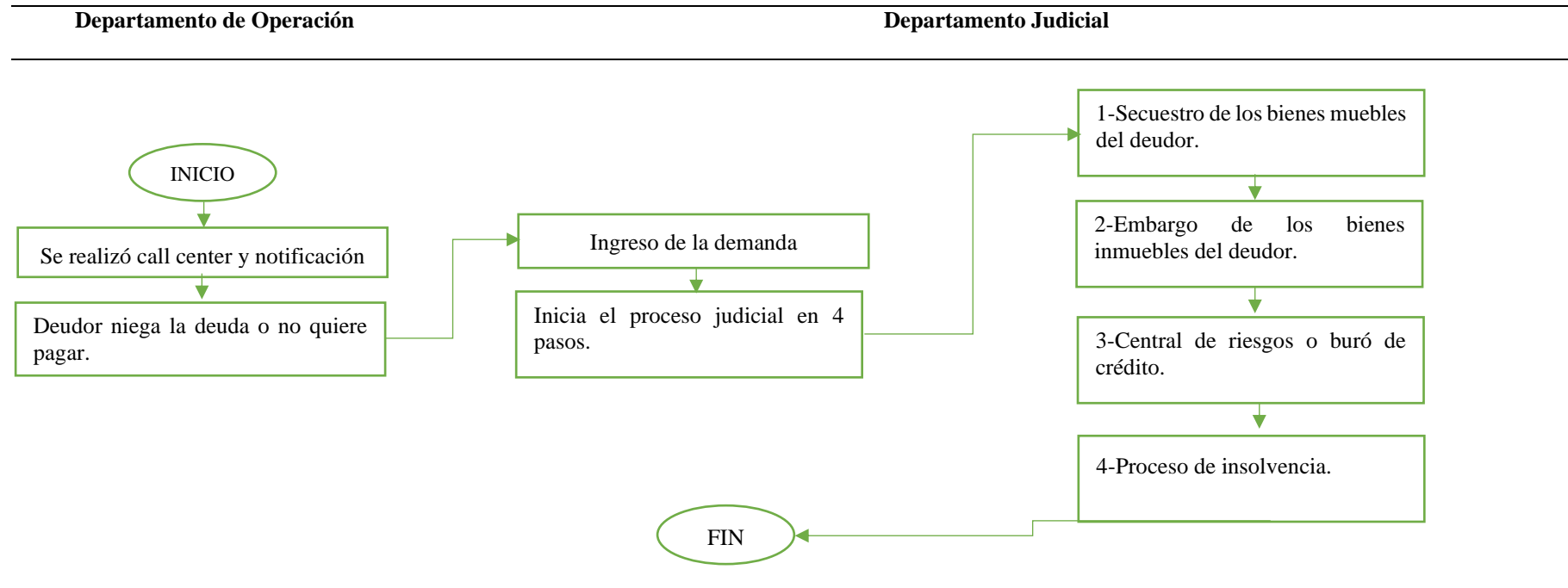


Tabla 18
Segregación de funciones del abogado



4.3.3. Gestión de riesgos.

Es muy importante la gestión de riesgos en la empresa Cobranza Segura C&R, porque ayudan a detectar los posibles peligros o conflictos a los que está expuesta la entidad constantemente, dando así soluciones a los problemas a través de la implementación de controles, medidas y procesos.

Las medidas que serán adaptadas deben estar de acuerdo con lo que la empresa de Cobranza Segura C&R necesita para poder mitigar los problemas que se presenten, si no se tiene en consideración los controles adecuados, esto podría afectar a las actividades que realiza la entidad diariamente.

Siendo así necesario la implementación de la gestión de riesgos en la empresa Cobranza Segura C&R tomando en cuenta los efectos que podrían causar a la entidad, por lo que es necesario detectarlos y mitigarlos para un correcto manejo, y que al momento de un problema que presente la entidad va a estar preparada a reaccionar.

4.3.3.1. Identificación de riesgos.

Riesgo de interés:	Variación que se produce en la rentabilidad.
Riesgo país:	Situación económica en la que se encuentra el país.
Riesgo financiero:	No hay control del flujo en la empresa.
Riesgo de liquidez:	No hay capacidad para cumplir con las necesidades.
Riesgo operacional:	-Falta de planificación administrativa y financiera. -Falta de formación y capacitación. -Endeudamiento.
Riesgo legal:	Puede afectar a los contratos que mantiene la empresa.
Riesgo de catástrofe:	-Ocurrencia de un desastre natural. -Problemas tecnológicos. -Covid-19.
Riesgo reputacional:	Problemas provocados por las empresas asociadas

Figura 15. Identificación de riesgos

Fuente: Cobranza Segura C&R
Elaborado por: la autora

4.3.3.2. Matriz de riesgos.

Componente 2	Subcomponent 3	Riesgo 4	# 5	Descripción del Riesgo	Factores externos					Factores internos				Importancia 9	Probabilidad 10	Impacto 11	Riesgo inherente 12	Controles 13	Importancia 14	Probabilidad 15	Impacto 16	Riesgo Residual 17	Priorización 18	Actividades 19	Responsables (Cargo) 20
					Económicos 6	Medioambientales 7	Políticos y legales 8	Sociales 9	Tecnológicos 10	Infraestructura 11	Personal 12	Procesos 13	Tecnología 14												
Ambiente de control	Departamento financiero	Riesgo de Interés		Variación que se produce en la rentabilidad.	X	X					X		10	3	2	ALTO	Implementar una política interna en la indique la revisión constante de las tasas de interés	10	1	1	BAJO	1	Análisis de las tasas de interés y evaluar los resultados	Gerente y Contador	
Ambiente de control	Departamento financiero	Riesgo País		Situación económica en la que se encuentra el país	X	X	X				X		10	3	3	ALTO	Revisión de la situación actual del país con análisis financieros	10	1	1	BAJO	1	Seguimiento de los informes de la situación del país con las medidas que se podría tomar a consideración	Jefe Financiero	
Ambiente de control	Departamento Financiero	Riesgo Financiero		No hay control del flujo en la empresa.	X					X	X		10	3	3	ALTO	Se debe de realizar una política de control interno que establezca un límite al flujo de la empresa.	10	1	1	BAJO	5	Revisión para constatar que se cumple con la política	Jefe Financiero	
Ambiente de control	Departamento Financiero	Riesgo de Liquidez		No hay capacidad para cumplir con las necesidades.	X	X				X			10	3	3	ALTO	Implementar una política interna en la que establezca la disminución de salida de efectivo	10	1	1	BAJO	1	Seguimiento de la salida de efectivo e informes	Gerente, Jefe Financiero, Jefe Administrativo	
Ambiente de control	Departamento Administrativo	Riesgo Operacional		o Falta de planificación administrativa y financiera. o Falta de formación y capacitación. o Endeudamiento	X	X				X	X		10	3	3	ALTO	Implementar una política interna en la que establezca la confidencialidad de la información por parte del personal	10	1	1	BAJO	1	Firma de acta de confidencialidad y monitoreo	Jefe Financiero	
Ambiente de control	Departamento Administrativo	Riesgo Legal		Puede afectar a los contratos que mantiene la empresa.	X	X	X			X	X		10	3	3	ALTO	Se debe revisar que exista la documentación que respalde los acuerdos que se firmo en los contratos.	10	1	1	BAJO	1	Monitoreo de los contratos y el cumplimiento de los mismos	Gerente, Jefe Administrativo	
Ambiente de control	Departamento Administrativo	Riesgo de Catástrofe		o Ocurrencia de un desastre natural. o Problemas tecnológicos. o Covid-19.	X	X	X	X			X	X	10	3	3	ALTO	La empresa debe contar con una reserva	10	1	1	BAJO	5	Supervisar que el dinero de la reserva sea utilizado únicamente cuando se necesite por motivos catastróficos	Jefe Financiero	
Ambiente de control	Departamento Administrativo	Riesgo Reputacional		Problemas provocados por las empresas asociadas		X	X			X	X		10	3	3	ALTO	Investigación antes de asociarse con alguna empresa y tener un contrato de por medio.	10	1	1	BAJO	1	Monitoreo de las empresas asociadas con respecto a la información que poseen	Gerente, Jefe Administrativo	

Figura 16. Matriz de riesgos (matriz de probabilidad - impacto)

Fuente: Cobranza Segura C&R
Elaborado por: la autora

La matriz de riesgos también conocida como de probabilidad e impacto es una herramienta útil para la empresa Cobranza Segura C&R, porque permite identificar los riesgos a los que se expone la entidad y que tipos de controles o medidas debe tomar para evitarlos. Misma que se realizó mediante el FODA.

El modo de uso es en base al caso III identificando de manera general el riesgo y con el mismo ir asemejando el tipo de control que necesita, los factores que le pueden afectar, las actividades y los responsables por actividad, y así sucesivamente por cada uno para mejorar la seguridad de la empresa.

4.3.3.3. Controles administrativos.

La empresa Cobranza Segura C&R para llevar un correcto manejo interno de las actividades y procedimientos de la entidad, maneje los siguientes controles como el preventivo que es usado para verificar los recursos y que los clientes cuenten con lo necesario para continuar con la gestión, concurrente cuando se supervisa al personal en todas las áreas de la organización y por último realizan la retroalimentación a través de las comisiones que genere los empleados del departamento de operación y la satisfacción del cliente.

4.4. Manual contable para la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador.

El manual contable es importante en la empresa Cobranza Segura C&R porque ayuda en el desarrollo de las actividades económicas de la entidad, a través de la aplicación de normas y procedimientos que se ajustan a las necesidades propias de esta, mismas que pueden ir cambiando dependiendo de las condiciones de la organización.

Es importante contar con un manual porque ayuda a tener un mejor control, estructura, organización y desarrollo de las actividades, es decir al basarse en el plan de cuentas, dinámica y políticas, permite a la entidad tener una idea clara de los acontecimientos para el registro contable.

4.4.1. Controles contables.

Para el correcto funcionamiento en la empresa Cobranza Segura C&R es necesario la aplicación de controles contables:

- Preventivo. - consiste en anticipar que tipos de riesgos pueden afectar al cumplimiento de objetivos de la entidad a través de la matriz FODA y la división de responsabilidades.
- Detección. - ayuda a identificar irregularidades en las conciliaciones, inventarios, registros.
- Correctivo. - da una solución a lo que ya sucedió y evitará errores en un futuro, manteniendo a la entidad organizada.

4.4.2. Plan de cuentas.

El plan de cuentas es muy útil para la empresa Cobranza Segura C&R, porque es una herramienta que muestra como contabilizar las operaciones al proveer información como el código, detalle o descripción y si pertenece a activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos. Sirve como guía y se debe visualizar de la mejor manera para la toma de decisiones.

La empresa Cobranza Segura C&R para el registro de los movimientos en torno al giro del negocio hace uso del plan de cuentas que se encuentra en la página de SUPERCÍAS disponible para todo el público. El documento es utilizado de manera general porque los nombres son fáciles de entender y aplicar.

Cobranza Segura C&R es una empresa no obligada para llevar contabilidad que presta servicios de intermediario para la Cooperativa Imbaburapak y Dialvhimac que están a obligadas a llevar contabilidad además al almacén Megallantas que por la estructura que maneja es de manera diferente a las entidades anteriores.

De esta manera se presenta el siguiente formato del plan de cuentas, con el que la empresa Cobranza Segura C&R se manejará para la contabilización o registro de las actividades, también lo iré adecuando según la entidad lo necesite con el tiempo, con el fin de que se organice y sea fácil de comprender.

Tabla 19
Plan de cuentas



COBRANZA SEGURA C&R
Ibarra, Ecuador
PLAN DE CUENTAS

CÓDIGO	CUENTA
1	ACTIVO
11	ACTIVO CORRIENTE
1101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE
110101	Caja general
1102	BANCOS
110201	Pichincha 2203823813
1103	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR
110301	Cuentas por cobrar
1104	OTRAS CUENTAS POR COBRAR
110401	Fondos de terceros por cobrar
11040101	Cooperativa Imbaburapak
11040102	Dialvhimac
11040103	Megallantas
1105	IMPUESTOS ANTICIPADOS
110501	Crédito tributario
110502	Impuesto causado
110503	Retención 70% IVA
110504	Retención 2% IR
110505	IVA en compras
12	ACTIVO FIJO
1201	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO
120101	Muebles y enseres
120102	Equipo de cómputo
2	PASIVO
21	PASIVO CORRIENTE
2101	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR
210101	Cuentas por pagar
2102	OTRAS CUENTAS POR PAGAR
210201	Fondos de terceros por pagar
21020101	Cooperativa Imbaburapak
21020102	Dialvhimac
21020103	Megallantas
2103	IMPUESTOS POR PAGAR
210301	IVA en ventas
3	PATRIMONIO
31	CAPITAL
3101	Capital

32	RESULTADOS ACUMULADOS
3201	Ganancias acumuladas
3202	(-) Pérdidas acumuladas
33	RESULTADOS DEL EJERCICIO
3301	Ganancia del ejercicio
3302	(-) Pérdida del ejercicio
34	RESUMEN DE RENTAS Y GASTOS
4	INGRESOS
41	INGRESOS OPERACIONALES
4101	Ingreso por servicios
4102	Otros ingresos
5	GASTOS
51	GASTOS OPERACIONALES
5101	HONORARIOS
510101	Honorarios profesionales
5102	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
510201	Mantenimiento
5103	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
510301	Publicidad
5104	SERVICIOS BÁSICOS
510401	Agua potable
510402	Energía eléctrica
510403	Internet
5105	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS
510501	Patente municipal
5106	SUMINISTROS Y MATERIALES
510601	Suministros de oficina
5107	OTROS GASTOS
510701	Servicios prestados

Fuente: Cobranza Segura C&R

Elaborado por: la autora

4.4.3. Dinámica de cuentas.

Es la guía de uso de cuentas, es comúnmente utilizada como base en la empresa de Cobranza Segura C&R, en el cual detallan los activos, pasivos, patrimonio, gastos e ingresos con respectivo código, descripción, grupo, el tipo de saldo y el control interno que se puede aplicar por cada uno que utiliza y está de acuerdo al giro del negocio, es decir que da una idea general del funcionamiento siendo más fácil para la entidad y cumple con las necesidades de la entidad.

Tabla 20
 Dinámica de la cuenta efectivo y equivalente



COBRANZA SEGURA C&R
 Ibarra, Ecuador
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1 ELEMENTO	NIVEL 2 GRUPO	NIVEL 3 SUBGRUPO	NIVEL 4 MAYOR
1. Activo	11. Activo corriente	1101. Efectivo y equivalente	110101. Caja general

Descripción

Representa a un fondo de una cuantía mayor utilizado con el que la empresa cuenta.

Dinámica

Caja general es una cuenta que aumenta en él debe y disminuye en el haber y el saldo es débito.

Débito

- Por entrada de efectivo por la prestación de servicios.
- Por sobrantes en caja al efectuar los arqueos.

Crédito

- Por salida de efectivo por pago a través de caja general.
- Por faltantes en caja al efectuar los arqueos.

Control interno:

- Comprobar que los comprobantes este enumerados.
- Los datos de recibos, facturas este correctamente llenados.
- Verificar que el efectivo al cerrar caja sea depositado en las siguientes 24 horas a la cuenta de la empresa.
- Constatar que toda actividad tenga la autorización correspondiente.
- Exista un sustento legal por el gasto.

Elaborado por: Autora

Tabla 21
Dinámica de la cuenta bancos



COBRANZA SEGURA C&R
Ibarra, Ecuador
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1 ELEMENTO	NIVEL 2 GRUPO	NIVEL 3 SUBGRUPO	NIVEL 4 MAYOR
1. Activo	11. Activo corriente	1102. Bancos	110201. Pichincha 2203823813

Descripción

Registra los depósitos y retiros de dinero protegidos en la cuenta de la empresa.

Dinámica

Bancos es una cuenta que aumenta en él debe y disminuye en el haber y el saldo es débito.

Débito

- Por los depósitos de dinero de las operaciones diarias.
- Por incremento de fondos por los servicios prestados.
- Por transferencias bancarias recibidas.
- Por cheques recibidos.

Crédito

- Por transferencia de fondos de terceros por pagar.
- Por pago de honorarios profesionales.
- Por pago de servicios prestados.
- Por pago de otros gastos y costos.

Control interno:

- Autorización para trasferencias o salida de dinero.
- Revisión periódica del estado de cuenta de la empresa.
- Exista un documento de sustento por el gasto.
- Los comprobantes estén con el número de cuenta de la empresa.
- Revisar que el valor depositado sea el mismo que el autorizado o acordado.

Elaborado por: Autora

Tabla 22

Dinámica de documentos y cuentas por cobrar



COBRANZA SEGURA C&R

Ibarra, Ecuador

DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
1. Activo	11. Activo corriente	1103. Documentos y cuentas por cobrar	110301. Cuentas por cobrar

Descripción

Dinámica

Cuentas por cobrar es una cuenta que aumenta en el debe y disminuye en el haber y el saldo es débito.

Débito

- Por la venta del servicio de cobranza
- Por el cumplimiento de las actividades propias de la empresa.

Crédito

- Por el cobro total o parcial de la deuda.
- Por el cobro de actividades de la entidad.

Control interno:

- Llevar un registro de las cuentas por cobrar, con el detalle y el saldo.
- Autorización de la empresa para la transferencia de las cuentas por cobrar.
- Siempre dar un recibo donde conste el valor cobrado, para constancia de la empresa.
- Tener los comprobantes enumerados para un mejor control.
- Las transferencias serán solo a la cuenta de la empresa que corresponda.

Tabla 23
 Dinámica de otras cuentas por cobrar



COBRANZA SEGURA C&R
 Ibarra, Ecuador
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
1. Activo	11. Activo corriente	1104. Otras cuentas por cobrar	110401. Fondos de terceros por cobrar.

Descripción

Registra el movimiento de fondos recibidos por la prestación de servicios como cuentas de terceros con la Cooperativa Imbaburapak, Dialvhimac y Megallantas.

Dinámica

Fondos de terceros por cobrar es una cuenta que aumenta en él debe y disminuye en el haber y el saldo es débito.

Débito

- Por el importe del servicio entregado a terceros.
- Por otras cuentas por cobrar.

Crédito

- Por el retiro del servicio entregado a tercero.
- Por retiro o baja de otras cuentas por cobrar.

Control interno:

- Llevar un registro de los fondos donde conste el valor abonado y el saldo.
- Autorización de la empresa para la transferencia de fondos de terceros.
- Siempre dar un recibo donde conste el valor cobrado, para constancia de la empresa.
- Tener los comprobantes enumerados para un mejor control.
- Las transferencias serán solo a la cuenta de la empresa que corresponda.

Elaborado por: Autora

Tabla 24
 Dinámica de la cuenta impuestos anticipados



COBRANZA SEGURA C&R
 Ibarra, Ecuador
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1 ELEMENTO	NIVEL 2 GRUPO	NIVEL 3 SUBGRUPO	NIVEL 4 MAYOR
1. Activo	11. Activo corriente	1105. Impuestos anticipados	110501. Crédito tributario 110502. Impuesto causado 110503. Ret 70% IVA 110504. Ret 2% IR 110505. IVA en compras

Descripción

Registra los impuestos por compras que la empresa Cobranza Segura C&R realiza para la realización de actividades.

Dinámica

Impuestos anticipados son cuentas que aumentan en el debe y disminuyen en el haber y el saldo es débito.

Débito

- Por el valor pagado por concepto de IVA.
- Por el crédito tributario.
- Por las obligaciones tributarias con el SRI.

Crédito

- Por la compensación mensual por el pago de IVA.
- Por la compensación del impuesto causado.

Control interno:

- Verificar que se aplique el IVA en compras.
- Presentar el documento autorizado para el registro del IVA, crédito tributario o impuesto causado.
- Verificar que si este desglosado el IVA en el registro contable para ser más detallados.
- Observar que la retención tenga el detalle correctamente.
- Revisar que no haya errores en la retención.
- Presentar toda autorización firmada.

Elaborado por: Autora

Tabla 25
 Dinámica de la cuenta propiedad, planta y equipo



COBRANZA SEGURA C&R
 Ibarra, Ecuador
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
1. Activo	12. Activo fijo	1201. Propiedad, planta y equipo	120101. Muebles y enseres 120102. Equipo de cómputo

Descripción

Son los activos fijos que posee la empresa de los cuales se espera tener beneficios en un futuro.

Dinámica

Propiedad, planta y equipo es una cuenta que aumenta en él debe y disminuye en el haber y el saldo es débito.

Débito

- Por los bienes que posee la entidad.
- Adquisición de un bien.
- Donación del bien recibidas.

Crédito

- Por venta del bien.
- Por baja de activos.
- Por transferencia del activo

Control interno:

- Verificar la autorización para la adquisición, donación, venta o baja de activos.
- Constatar que lo entregado o recibido sea lo mismo que en el documento.
- Contar con un documento de sustento.
- Revisar que el documento de sustento este enumerado.
- Revisar que el documento de sustento tenga las firmas correspondientes.

Elaborado por: Autora

Tabla 26

Dinámica de documentos y cuentas por pagar



COBRANZA SEGURA C&R

Ibarra, Ecuador

DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivo	21. Pasivo corriente	2101. Documentos y cuentas por pagar	210101. Cuentas por pagar

Descripción

Registra las obligaciones contraídas por la empresa

Dinámica

Cuentas por pagar es una cuenta que aumenta en él haber, disminuye y cancela con él debe, siendo el saldo a crédito.

Débito

- Por los pagos totales o parciales de la deuda.
- Por el pago de actividades como gastos.

Crédito

- Por la compra de un servicio o bien.

Control interno:

- Llevar un registro donde conste el valor cancelado y el saldo en caso de haberlo.
- Siempre dar un recibo donde el valor pagado, para constancia de la empresa.
- Tener los comprobantes enumerados para un mejor control.
- Las transferencias serán solo a la cuenta de la empresa que corresponda.

Tabla 27
 Dinámica de otras cuenta por pagar



COBRANZA SEGURA C&R
 Ibarra, Ecuador
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivo	21. Pasivo corriente	2101. Otras cuentas por pagar	210101.Fondos de terceros por pagar

Descripción

Registra las obligaciones contraídas por cuentas de terceros como Cooperativa Imbaburapak, Dialvhimac y Megallantas.

Dinámica

Fondos de terceros por pagar es una cuenta que aumenta en él haber, disminuye y cancela con él debe, siendo el saldo a crédito.

Débito

- Por cancelación a la empresa correspondiente de los fondos de terceros.

Crédito

- Por el registro de los fondos de terceros por cobrar de la entidad contratante del servicio.

Control interno:

- Llevar un registro donde conste el valor cancelado y el saldo en caso de haberlo.
- Autorización de la empresa para la transferencia de fondos de terceros.
- Siempre dar un recibo donde conste el valor pagado, para constancia del proveedor y la empresa.
- Tener los comprobantes enumerados para un mejor control.
- Las transferencias serán solo a la cuenta de la empresa que corresponda.

Elaborado por: Autora

Tabla 28
 Dinámica de impuestos por pagar



COBRANZA SEGURA C&R
 Ibarra, Ecuador
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
2. Pasivo	21. Pasivo corriente	2102. Impuestos por pagar	210203. IVA en ventas

Descripción

Representa a los importes causados por la venta del bien o servicio.

Dinámica

IVA en ventas es una cuenta que aumenta en él haber, disminuye y cancela con él debe, siendo el saldo a crédito.

Débito

- Por el impuesto generado por la venta del bien o servicio.

Crédito


- Por el registro del impuesto al valor agregado.
- La venta de un bien o servicio que grave IVA.

Control interno:

- Contar con un documento de sustento.
- Revisar que no haya errores en la factura.
- La fecha de la autorización sea válida.
- Verificar la fecha de caducidad de la factura.

Elaborado por: Autora

Tabla 29
Dinámica de la cuenta patrimonio

		
COBRANZA SEGURA C&R Ibarra, Ecuador DINÁMICA DE CUENTAS		
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
3. Patrimonio	31. Capital	3101. Capital
	32. Resultados acumulados	3201. Ganancias acumuladas 3202. (-) Pérdidas acumuladas
	33. Resultados del ejercicio	3301. Ganancia del ejercicio 3302. (-) Pérdidas del ejercicio

Descripción

Registra la parte residual de la entidad entre los activos menos los pasivos.

Dinámica

Patrimonio es una cuenta que aumenta en el haber, disminuye y cancela con el debe, siendo el saldo a crédito.

Débito

- Por liquidación de la empresa.
- Por pérdida del ejercicio.

Crédito

- Por lo aporte del dueño.
- Por el aumento de capital.
- Por ganancias de ejercicios anteriores que no fueron distribuidos.
- Por ganancia o utilidad del ejercicio.

- Control interno:**
- Comprobar los asientos de cierre de rentas y gastos.
 - Toda transacción para el patrimonio debe tener justificación.
 - Constatar la autorización para el estado de cambios en el patrimonio.

Elaborado por: Autora

Tabla 30
 Dinámica de la cuenta de ingresos



COBRANZA SEGURA C&R
 Ibarra, Ecuador
DINÁMICA DE CUENTAS

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO
4. Ingresos	41. Ingresos operacionales	4101. Ingresos por servicios 4102. Otros ingresos.

Descripción

Registra los valores obtenidos durante el ejercicio contable por los servicios prestados.

Dinámica

Estas cuentas empiezan y aumentan en el haber y se debitan al final del ejercicio.

Débito

- Por cierre de la cuenta de ingresos al finalizar el período.

Crédito


- Por el valor de los servicios prestados en la empresa.
- Por otros ingresos que genere la empresa.

Control interno:

- Constatar que todo ingreso tenga el documento de autorización que lo respalde.
- Verificar que el documento de respaldo conste de las firmas que corresponden.
- Verificar que el ingreso sea realizado en la cuenta de la empresa.

Elaborado por: Autora

Tabla 31
Dinámica de la cuenta de gastos

			
COBRANZA SEGURA C&R Ibarra, Ecuador DINÁMICA DE CUENTAS			
NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
ELEMENTO	GRUPO	SUBGRUPO	MAYOR
5.Gastos	51. Gastos operacionales	5101. Honorarios 5102. Mantenimiento y reparación 5103. Promoción y publicidad 5104. Servicios básicos 5105. Impuestos, contribuciones y otros 5106. Suministros y materiales 5107. Otros gastos sin relación de dependencia	510101. Honorarios profesionales 510201. Mantenimiento 510301. Publicidad 510401. Agua potable 510402. Energía eléctrica 510403. Internet 510501. Impuesto predial 510601. Suministros de oficina 510701. Servicios prestados

Descripción

Registra los valores utilizados en las operaciones como salida de dinero para beneficio de la empresa.

Dinámica

Estas cuentas empiezan y aumentan en él debe, disminuyen y se cancelan en él haber.

Débito

- Por gasto honorarios
- Por gasto mantenimiento y reparación
- Por gasto promoción y publicidad
- Por gasto servicios básicos
- Por gasto impuestos, contribuciones y otros
- Por gasto suministros y materiales
- Por servicios prestados

Crédito

- Por el cierre de las cuentas al finalizar el período.

Control interno:

- Verificar que el pago de los gastos sea de la cuenta de la empresa.
- Cada transacción o pago sea realizada con la debida autorización.
- La autorización tenga la firma que corresponda.
- Solicitar factura o algún comprobante por el gasto.
- El documento de respaldo este sin errores.
- Verificar que se realice los asientos de cierres al finalizar el período.

Elaborado por: Autora

4.4.4. Políticas contables.

La realización de las políticas contables está elaborada por cada grupo que se presenta en el plan de cuentas de la empresa Cobranza Segura C&R, las cuales están basadas y sustentadas conforme lo establece las normas internacionales de información financiera IFRS (2015), como se detalla a continuación:

Tabla 32
Políticas contables

ELEMENTO	SUBGRUPO	POLÍTICAS
ACTIVO	Caja general y bancos	<ul style="list-style-type: none">○ Verificar que el dinero a recibir y entregar se encuentre en buen estado, es decir sin remiendos y billetes falsos.○ Para toda transacción que realice, la empresa debe garantizar contando con un respaldo ya sea un recibo, factura u otro tipo de documento.○ Tener la copia del documento de respaldo como del recibo o factura.○ Realizar el cierre de caja diario al finalizar las actividades y a la vez el dinero ser depositado en la cuenta que maneje la empresa.○ Revisar diariamente la banca virtual dado el caso de recibir dinero a través de una transferencia bancaria.○ Pedir como evidencia captura de la transferencia para registrar contablemente.○ Al momento de recibir un cheque, tener en cuenta el número de cheque y si los datos están bien. Para evitar pérdida de tiempo en el banco por correcciones.
	Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none">○ Las cuentas deben ser registrados detalladamente○ Deben ser aprobado por el encargado.○ Llevar un registro o historial de todas las cuentas por cobrar.
	Fondos de terceros por cobrar	<ul style="list-style-type: none">○ Tener un registro por cartera, donde conste el valor cancelado o abonado y el saldo.○ Al momento de un pago sea en efectivo o por bancos, la empresa debe tener una copia como respaldo del pago.○ Elaborar un acuerdo de pago en donde consten las cuotas que está dispuesto a pagar el deudor y estará firmado por ambas partes.○ Constatar que el valor de la cuota sea el mismo con el valor abonado o cancelado, para tener el saldo actualizado por cliente o deudor.○ Entregar un recibo por el abono o cuota que vaya cancelando y especificando el día, el valor y el saldo.

	Crédito tributario	○ En caso de haber crédito tributario o impuesto causado se debe registrarlo según corresponda.
	Impuesto causado	○ Registrar contablemente el IVA en compras.
	Ret 70% IVA	○ Verificar que la fecha de autorización de la retención sea válida.
	Ret 2% IR	○ Calcular el IVA en compras solo del valor del 30% de la comisión de los servicios prestados.
	IVA en compras	○ Revisar que no hay errores en las facturas y retenciones. ○ Registrar al momento que sucede la actividad.
	Muebles y enseres	○ Revisión periódica de los equipos y propiedad.
	Equipo de cómputo	○ Verificar el valor del monto cuando se realice alguna adquisición. ○ Tener un justificante por un equipo sin uso o dañado. ○ Verificar siempre la fecha al momento de adquirir un nuevo bien o si hay que darle de baja. ○ La empresa contabilizará los equipos y muebles por separado en caso de adquirir. ○ Mantenimiento periódico de los equipos. ○ Realizar el registro de acuerdo a la LORTI.
PASIVO	Cuentas por pagar	○ Confirmación en caso de haber saldos. ○ Registrar la cuenta por pagar detalladamente. ○ Registrar al momento que sucede.
	Fondos de terceros por pagar	○ El servicio de cobranza como intermediario debe ser entregado en buen estado y sea satisfactorio. ○ La empresa reconocerá como fondos de terceros por pagar siempre y cuando la cartera cuente con documentación firmada, verificando la deuda con el mismo.
	IVA en ventas	○ Registrar contablemente el IVA en ventas por honorarios, gasto suministros, servicios prestados y los que la empresa adquiera. ○ Calcular con el 12% el IVA en ventas. Registrar al momento que sucede la actividad.
PATRIMONIO	Capital, resultados acumulados y del ejercicio	○ Debe registrar si hay utilidad o pérdida para la empresa. ○ Realizar las conciliaciones al finalizar cada período. ○ Elaborar el estado de cambios en el patrimonio, para conocer cómo está la empresa. ○ Registrar las cuentas por separado y como corresponda.

INGRESOS	Ingresos por servicios	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tener en cuenta si se realiza descuentos por el servicio. ○ Del valor abonado hay que calcular el 30% como ingreso por servicios prestados, es decir la comisión que le corresponde a la empresa. ○ Registrar al momento que sucede la actividad.
	Otros ingresos	
GASTOS	Honorarios profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ○ Calcular el IVA en ventas por los honorarios profesionales brindados por la abogada a la empresa Cobranza Segura. ○ Antes de realizar el cálculo, revisar si quedo un saldo pendiente para hacer un solo pago. ○ Verificar que la empresa cuente con los fondos para realizar el pago
	Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> ○ Realizar el mantenimiento en los equipos de cómputo cada 3 meses ○ Registrar como gasto el mantenimiento de los equipos. ○ Registrar al momento que sucede la actividad.
	Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se designará un valor no mayor a \$100 para la publicidad de la empresa cada 3 meses. ○ Registrar por separado si es promoción o publicidad. ○ Registrar al momento que sucede la actividad.
	Agua potable Energía Internet	<ul style="list-style-type: none"> ○ Registrar por separado si es por pago de agua potable, energía eléctrica o internet. ○ Verificar que no tenga valores atrasado. ○ Estar pendiente de las fechas de pagos de los distintos servicios. ○ Verificar si hay fondos disponibles en la empresa para los pagos. ○ Guardar los recibos o facturas para respaldar el pago.
	Impuesto predial	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tener en cuenta la fecha de los pagos que la empresa. ○ Guardar el documento que respalde el pago. ○ Registrar por separado si es por impuestos, contribuciones. ○ Verificar si la empresa cuenta con el dinero suficiente antes de acercarse al Municipio.
	Suministros de oficina	<ul style="list-style-type: none"> ○ Calcular el IVA en compras por los materiales o suministros de oficina. ○ Registrar por separado si es suministros o materiales. ○ Registrar al momento que sucede la actividad.

Servicios prestados	<ul style="list-style-type: none">○ Calcular el IVA en ventas por los servicios prestados por todos los empleados que conforman la empresa Cobranza Segura C&R.○ Revisar que valor que corresponde por empleado.○ Verificar si hay pago pendiente por cada empleado.○ Registrar al momento que sucede la actividad.
---------------------	--

Elaborado por: Autora

4.5. Manuel financiero para la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador

Como propuesta es la elaboración de un manual financiero para la empresa de Cobranza Segura C&R debido a la falta de este en la entidad, se han ocasionado problemas internos como errores en los registros y estados en lugar de usar un sistema, también no cumplen con las fechas establecidas para las declaraciones.

La empresa Cobranza Segura C&R no cuenta con una adecuada organización, planificación, dirección y control, razón por la cual surgen irregularidades y problemas en el transcurso de las actividades o procesos que se realizan, las cuales serán disminuidas gracias al manual financiero.

El manual financiero tiene como finalidad ser una guía para la empresa Cobranza Segura C&R al momento de que el personal desarrolle las actividades o procesos, el cual consta del instructivo para la elaboración y presentación de los estados financieros, notas explicativas e indicadores.

4.5.1. Estructura de los estados financieros.


La empresa Cobranza Segura C&R para el manual financiero debe realizar informes al finalizar el periodo como el estado de situación financiera, de resultados, cambios en el patrimonio y el flujo de efectivo, teniendo como base y cumpliendo con la Norma Internacional de Contabilidad NIC N°1.

4.5.1.1. Balance general.

La empresa Cobranza Segura C&R realiza el balance general o estado de situación financiera al inicio y al final del período contable, el cual debe ir con el enunciado, cuerpo y firmas del gerente y contador y que este acorde con el plan de cuentas. Partiendo de ahí se conoce la información para la toma de decisiones y se presenta el siguiente modelo.

Tabla 33

Modelo del balance general o estado de situación financiera inicial

		Cobranza Segura C&R
		Estado de situación financiera inicial
		Al 31 de xx de 20xx
1	ACTIVOS	
11	ACTIVOS CORRIENTES	
1101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE	
110101	Caja general	0,00
1102	BANCOS	
110201	Pichincha 2203823813	0,00
1103	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	
110301	Fondos a terceros por cobrar	
11030101	Cooperativa Imbaburapak	0,00
11030102	Dialvimac	0,00
11030103	Megallantas	0,00
	Total activo corriente	0,00
TOTAL ACTIVO		0,00
2	PASIVO	
21	PASIVOS CORRIENTES	
2101	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	
210101	Fondos a terceros por pagar	
21010101	Cooperativa Imbaburapak	0,00
21010102	Dialvimac	0,00
21010103	Megallantas	0,00
TOTAL PASIVOS		0,00
3	PATRIMONIO	
31	CAPITAL	
3101	Capital	0,00
33	RESULTADOS DEL EJERCICIO	
3301	Ganancia del ejercicio	0,00
TOTAL PATRIMONIO		0,00
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		0,00

 Gerente


 Contadora

4.5.1.2. Estado de resultados.

Este estado es importante que la empresa Cobranza Segura C&R lo realice porque revela información útil para la toma de decisiones, el cuál consta de los ingresos y gastos demostrando si la entidad al finalizar el período tiene ganancia o pérdida. Debe tener encabezado (nombre de la organización), cuerpo (valores) y pie (firmas). Acorde con la Norma Internacional de Contabilidad NIC N°1, y se presenta el siguiente modelo.

Tabla 34

Modelo del estado de resultados

		Cobranza Segura C&R Estado de resultados Del 1 al 30 de xx de 20xx
4 INGRESOS		
41 INGRESOS OPERACIONALES		
4101	Ingreso por servicios	0,00
TOTAL INGRESOS		0,00
5 GASTOS		
51 GASTOS OPERACIONALES		
5101 HONORARIOS		
510101	Honorarios profesionales	0,00
5104 SERVICIOS BÁSICOS		
510401	Agua potable	0,00
510402	Energía eléctrica	0,00
510403	Internet	0,00
5106 SUMINISTROS Y MATERIALES		
510601	Suministros de oficina	0,00
5107 OTROS GASTOS		
510701	Servicios prestados	0,00
TOTAL GASTOS		0,00
GANANCIA DEL EJERCICIO		0,00


 Gerente

 Contadora

4.5.1.3. Estado de flujo de efectivo.

Se continúa con el de flujo de efectivo, se realiza el método directo, el cual permite a la empresa de Cobranza Segura C&R conocer las variaciones de efectivo o equivalentes, con la que cuentan en esos momentos para la toma de decisiones para la cual debe cumplir con los requisitos de la Norma Internacional de Contabilidad NIC N°7.

Tabla 35
 Modelo del estado de flujo de efectivo

 Cobranza Segura C&R Estado de flujo de efectivo Al 30 de xx de 20xx Método directo	
Efectivo inicial	0,00
Efectivo final	0,00
SALDO	
0,00	
Causas	
Operativas	
Pago suministros de oficina	0,00
Pago servicios básicos	0,00
Total operativa	
0,00	
Inversión	
Total inversión	
0,00	
Financiamiento	
Total financiamiento	
0,00	
TOTAL	
0,00	

 Gerente

 Contadora

4.5.1.4. Estado de cambios en el patrimonio.

La empresa Cobranza Segura C&R debe realizar este estado, porque en él se detallan las cuentas de patrimonio y cambios que han sucedido en la fase contable, en base a las entradas y salidas de capital transcurridas en el período, para lo cual se presenta el siguiente modelo de acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad NIC N°1.

Tabla 36

Modelo del estado de cambios en el patrimonio

 Cobranza Segura C&R Estado de cambios en el patrimonio Al 30 de XX de 20XX			
Cuentas patrimonio	Capital social	Ganancia y/o pérdida del ejercicio	Resultado del ejercicio
Saldo al 1/x/20xx	0,00		0,00
Ganancia y/o pérdida del ejercicio		0,00	0,00
Saldo al 30/x/20xx	0,00	0,00	0,00

Gerente

Contadora

4.5.1.5. *Notas explicativas.*

La empresa Cobranza Segura C&R debe desarrollar las notas explicativas, que revelan información de la entidad que no está reflejada en los estados financieros, para lo cual se toma como base la Norma Internacional de Contabilidad NIC N°1 y se presenta los aspectos a considerar:

- Enunciado que consta del nombre de la empresa, razón social y fecha de autorización o presentación de los estados financieros.
- Descripción de la naturaleza de las operaciones.
- Resumen de las políticas contables que significaron en las operaciones.
- Revelar información de apoyo o cualquier dato que se considere importante para la toma de decisiones.
- Fecha de autorización o presentación de los estados financieros.
- Presentar de manera sistemática y de acuerdo con las necesidades de la empresa.

4.5.1.6. *Índices financieros.*

La empresa Cobranza Segura C&R para una buena toma de decisiones debe elaborar los índices financieros al finalizar el período, para conocer la relación que existe en las cuentas y como se encuentra la entidad. Estos sirven para analizar la liquidez, endeudamiento y actividad de la entidad.

Los índices con los que la empresa Cobranza Segura C&R trabajará son los siguientes:

a) Índice de endeudamiento

El índice permite establecer el grado de participación que tienen los activos de la empresa, es decir si el indicador es alto significa que tiene limitada la capacidad de endeudamiento mientras que si es bajo representa un elevado grado de independencia con los acreedores que cuenta la entidad.

Fórmula:

$$\frac{\text{total pasivo}}{\text{total activos}}$$

Se considera óptimo cuando da como resultado un porcentaje promedio comprendido entre el 40% y 60%.

- Si es inferior a 40% significa que la empresa tiene recursos propios, pero están mal utilizados.
- Si es superior a 60% quiere decir que la entidad está demasiado endeudada.

b) Índice de liquidez

Este índice de liquidez indica en que proporción las exigibilidades a corto plazo de la empresa están cubiertas por los activos corrientes que se esperan convertir en efectivo, es decir la capacidad que tiene la empresa para cumplir con las obligaciones financieras que mantiene.

Fórmula:

$$\frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

Se considera óptimo cuando da como resultado un porcentaje promedio comprendido entre el 150% y 200%.

- Si es inferior a 150% significa que la empresa no tiene liquidez suficiente para enfrentar la deuda.
- Si es superior a 200% quiere decir si posee circulante suficiente para afrontar las obligaciones.

c) Índice de rentabilidad

El índice de rentabilidad ayuda a la empresa Cobranza Segura C&R a comparar las cuentas que se presentan en el estado de resultados, dando a conocer si la entidad cuenta con los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones que mantiene la organización y si el giro del negocio es beneficioso.

Fórmula:

$$\frac{\textit{utilidad}}{\textit{ingresos}}$$

- Se considera óptimo cuando el resultado tenga un valor positivo, eso quiere decir que si la empresa está en la capacidad de contribuir.
- Se considera no óptimo cuando el resultado es negativo para producir rentabilidad sobre los ingresos.

d) Índice de actividad o rotación de ventas

El índice de actividad ayuda a la empresa a medir las rotaciones de los activos y dependiendo del caso lo puede medir en las veces o en días, es decir que calcula el número promedio que las cuentas por cobrar regresan como efectivo para la organización Cobranza Segura C&R.

Fórmula:

$$\frac{\textit{ingresos}}{\textit{total activo}}$$

- Se considera óptimo cuando el valor de ingresos sea mayor y se pueda utilizar en una determinada inversión.
- Se considera no óptimo si el valor es menor en ingresos, porque no tendrá el suficiente sustento para una inversión.

4.5.2. Ejercicio práctico.

Para la realización del caso práctico se toma en cuenta los valores obtenidos de la empresa Cobranza Segura C&R, la cual fue recopilada a través de la evaluación de control interno y las técnicas de observación. El ejercicio está compuesto por los 4 estados financieros como balance general, estado de resultados, flujo de efectivo y cambios en el patrimonio finalizando con las notas explicativas, los indicadores y un análisis vertical y horizontal.

A continuación, se detalla el listado de cartera de los proveedores y el respectivo código con el que trabaja la empresa Cobranza Segura C&R, donde se especifica el nombre completo de la persona que abona, número de cédula y el valor que adeudan a través cheques, letras de cambio, factura de por medio.

Tabla 37
 Cartera de la Cooperativa Imbaburapak

Cooperativa Imbaburapak 11030101			
Nombres completos	N° socio	Cédula	Valor
Zurita Lascano Edgar Patricio	3010884	1710447374	5.784,52
Ponce Palacios Juan Heriberto	5518	1001257524	5.058,76
Borbor Zamora Manuela Mariana	209	0916023765	3.070,93
Vargas Vela Edison Andrés	10009025	1003066840	5.814,82
Amaguaña Chalapunte José Antonio	3009607	1001270451	8.871,45
Anrango Cuyago Mayra Alexandra	3007466	1002856688	4.843,30
Chilangua Tapia Andrés Ernesto	3005661	0401416805	5.838,83
Farinango Pupiales Carlos Roberto	9359	1003134242	4.519,09
Jaramillo Espinoza Carla Pamela	3009973	1002864278	3.740,31
Rosero Médicis German Aquiles	3011826	400488060	2.207,87
Total			49.749,88

Tabla 38
 Cartera de Dialvhimac

<u>DIALVHIMAC 11030102</u>		
Nombres completos	Cédula	Valor
Echeverria Martínez Sandra Marisol	1002281994	9.580,00
Gonzalón López Giovanny Ernesto	1002694634	2.307,00
Landeta Vallejo Elvis Paul	1003478292	5.836,00
Tulcanaza Yandun Jaime Rolando	1002253290	3.212,00
Viñachi Cuaran Patricio Vinicio	1001633310	4.626,00
Enríquez Padilla Ángel Iván	1001688371	5.882,00
Taez Jorge Olivo	1001163706	2.678,00
Pinchao Narváez Darwin Orlando	1002841607	7.262,00
Enríquez Padilla Luis Norberto	1705104022	8.882,00
Fernández Ramírez Sergio Ricardo	1719025924	6.281,70
Total		56.546,70

Tabla 39
Cartera de Megallantas


Megallantas 11030103		
Nombres completos	Cédula	Valor
Pastaz Flores Marco Javier	1003824032	5.285,60
Veliz Mendoza Pedro Euclides	1307259331	6.150,00
Flores Nogales Juan Carlos	1002842548	3.675,00
Carrera Vásquez Carlos Emanuel	1002836318	6.618,00
Santacruz Anrango José Santiago	1002386785	8.582,00
Rodríguez Carlosama Freddy Estuardo	1002808580	3.485,00
Tuquerres Muenala Yuyai Ricchari	1003877444	3.900,00
Andramunio Izurieta Silvia Patricia	0502290596	5.345,00
Gómez Vaca Willan Germánico	1002044095	3.335,00
Laso Panamá Cristian Marcelo	1002971321	4.130,00
Total		50.505,60

A continuación, se presenta el ejercicio práctico en base a la información antes mencionada y recopilada en la empresa Cobranza Segura C&R, con datos que se desarrollaron en el transcurso del mes de septiembre de 2020, es decir se muestra el movimiento que tuvo la entidad.

Cabe recalcar que la empresa Cobranza Segura C&R no está obligada a llevar contabilidad, también que el personal no se encuentra en relación de dependencia debido a las nuevas políticas y filosofía por la crisis sanitaria Covid-19, es decir que los empleados trabajan prestando servicios por lo que no cuentan con los beneficios sociales, dicha medida la tomarán en cuenta hasta que la situación se estabilice.

Tabla 40

Balance general o estado *de situación financiera inicial*

		Cobranza Segura C&R Estado de situación financiera inicial Al 31 de agosto de 2020
1 ACTIVOS		
11 ACTIVOS CORRIENTES		
1101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE	
110101	Caja general	200,00
1102	BANCOS	
110201	Pichincha 2203823813	2.000,00
1103	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	
110301	Fondos a terceros por cobrar	
11030101	Cooperativa Imbaburapak	49.749,88
11030102	Dialvimac	56.546,70
11030103	Megallantas	50.505,60
Total activo corriente		159.002,18
TOTAL ACTIVO		159.002,18
2 PASIVO		
21 PASIVOS CORRIENTES		
2101	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	
210101	Fondos a terceros por pagar	
21010101	Cooperativa Imbaburapak	34.824,92
21010102	Dialvimac	39.582,69
21010103	Megallantas	35.353,92
TOTAL PASIVOS		109.761,53
3 PATRIMONIO		
31 CAPITAL		
3101	Capital	41.240,65
33 RESULTADOS DEL EJERCICIO		
3301	Ganancia del ejercicio	8.000,00
TOTAL PATRIMONIO		49.240,65
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		159.002,18




Gerente



Contadora

Tabla 41
Libro diario

		Cobranza Segura C&R Libro Diario Del 1 al 30 de septiembre de 2020		
FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
1				
2/9/2020	110101	Caja general	200,00	
	110201	Pichincha 2203823813	2.000,00	
	11030101	Cooperativa Imbaburapak	49.749,88	
	11030102	Dialvimac	56.546,70	
	11030103	Megallantas	50.505,60	
	21010101	Cooperativa Imbaburapak		34.824,92
	21010102	Dialvimac		39.582,69
	21010103	Megallantas		35.353,92
	3101	Capital		41.240,65
	3301	Ganancia del ejercicio r/c estado de situación financiera inicial		8.000,00
2				
4/9/2020	110201	Pichincha 2203823813	4.870,00	
	11030102	Fondos a terceros por cobrar - Dialvhimac r/c Recuperación de la cartera Dialvhimac		4.870,00
3				
4/9/2020	21010102	Fondos a terceros por pagar - Dialvhimac	4.870,00	
	110503	Retención 70% IVA	109,58	
	110504	Retención 2% IR	26,09	
	110201	Pichincha 2203823813		3.544,66
	4101	Ingreso por servicios		1.304,46
	210303	IVA en ventas r/c Reposición de fondos a terceros y cobros de servicios		156,54
4				
7/9/2021	510601	Gasto suministro de oficina	24,11	
	110503	IVA en compras	2,89	
	110101	Caja general r/c compra de suministros de oficina		27,00

5

8/9/2021	110201	Pichincha 2203823813	7.300,00	
		Fondos a terceros por cobrar - Cooperativa		
	11030101	Imbaburapak		7.300,00
		r/c recuperación de la cartera Cooperativa Imbaburapak		

6

8/9/2021	21010101	Fondos a terceros por pagar - Cooperativa Imbaburapak	7.300,00	
	110503	Retención 70% IVA	164,25	
	110504	Retención 2% IR	39,11	
	110201	Pichincha 2203823813		5.313,36
	4101	Ingreso por servicios		1.955,36
	210303	IVA en ventas		234,64
		r/c Reposición de fondos a terceros y cobros de servicios		

7

10/9/2021	110201	Pichincha 2203823813	8.500,00	
		Fondos a terceros por cobrar - Cooperativa		
	11030101	Imbaburapak		8.500,00
		r/c recuperación de la cartera Cooperativa Imbaburapak		

8

10/9/2021	21010101	Fondos a terceros por pagar - Cooperativa Imbaburapak	8.500,00	
	110503	Retención 70% IVA	191,25	
	110504	Retención 2% IR	45,54	
	110201	Pichincha 2203823813		6.186,79
	4101	Ingreso por servicios		2.276,79
	210303	IVA en ventas		273,21
		r/c Reposición de fondos a terceros y cobros de servicios		

9

14/9/2020	110201	Pichincha 2203823813	6.610,00	
	11030103	Fondos a terceros por cobrar - Megallantas		6.610,00
		r/c recuperación de la cartera Megallantas		

10

14/9/2020	21010103	Fondos a terceros por pagar - Megallantas	6.610,00	
	110201	Pichincha 2203823813		4.627,00
	4101	Ingreso por servicios		1.770,54
	210303	IVA en ventas		212,46
		r/c Reposición de fondos a terceros y cobros de servicios		

11

16/9/2020	110201	Pichincha 2203823813	4.800,00	
	11030103	Fondos a terceros por cobrar - Megallantas r/c recuperación de la cartera Megallantas		4.800,00

12

16/9/2020	21010103	Fondos a terceros por pagar - Megallantas	4.800,00	
	110201	Pichincha 2203823813		3.360,00
	4101	Ingreso por servicios		1.285,71
	210303	IVA en ventas r/c Reposición de fondos a terceros y cobros de servicios		154,29

13

18/9/2020	510401	Agua potable	8,00	
	510402	Energía eléctrica	9,00	
	510403	Internet	18,00	
	110503	IVA en compras	2,16	
	110101	Caja general r/c pago de servicio básicos		37,16

14

22/9/2020	110201	Pichincha 2203823813	4.300,00	
	11030102	Fondos a terceros por cobrar - Dialvhimac r/c Recuperación de la cartera Dialvhimac		4.300,00

15

22/9/2020	21010102	Fondos a terceros por pagar - Dialvhimac	4.300,00	
	110503	Retención 70% IVA	96,75	
	110504	Retención 2% IR	23,04	
	110201	Pichincha 2203823813		3.129,79
	4101	Ingreso por servicios		1.151,79
	210303	IVA en ventas r/c Reposición de fondos a terceros y cobros de servicios		138,21

16

25/9/2020	110201	Pichincha 2203823813	5.200,00	
	11030103	Fondos a terceros por cobrar - Megallantas r/c recuperación de la cartera Megallantas		5.200,00

17

25/9/2020	21010103	Fondos a terceros por pagar - Megallantas	5.200,00	
	110201	Pichincha 2203823813		3.640,00
	4101	Ingreso por servicios		1.392,86
	210303	IVA en ventas r/c Reposición de fondos a terceros y cobros de servicios		167,14

18

28/9/2020	110201	Pichincha 2203823813	9.700,00	
		Fondos a terceros por cobrar - Cooperativa		
	11030101	Imbaburapak		9.700,00
		r/c recuperación de la cartera Cooperativa Imbaburapak		

19

28/9/2020	21010101	Fondos a terceros por pagar - Cooperativa Imbaburapak	9.700,00	
	110503	Retención 70% IVA	218,25	
	110504	Retención 2% IR	51,96	
	110201	Pichincha 2203823813		7.060,21
	4101	Ingreso por servicios		2.598,21
	210303	IVA en ventas r/c Reposición de fondos a terceros y cobros de servicios		311,79

20

29/9/2020	110201	Pichincha 2203823813	5.190,00	
	11040102	Fondos a terceros por cobrar - Dialvhimac r/c Recuperación de la cartera Dialvhimac		5.190,00

21

	21020102	Fondos a terceros por pagar - Dialvhimac	5.190,00	
	110503	Retención 70% IVA	116,78	
	110504	Retención 2% IR	27,80	
	110201	Pichincha 2203823813		3.777,58
	4101	Ingreso por servicios		1.390,18
	210303	IVA en ventas r/c Reposición de fondos a terceros y cobros de servicios		166,82

22

30/9/2020	510101	Honorarios profesionales	300,00	
	110503	IVA en compras	36,00	

	110201	Pichincha 2203823813		336,00
		r/c pago por honorarios a la abogada		
		23		
30/9/2020	510701	Gasto servicios prestados	1.400,00	
	110503	IVA en compras	168,00	
	110201	Pichincha 2203823813		1.568,00
		r/c cancela por servicios prestados al personal de la empresa		
		Total antes de cierres	275.020,73	275.020,73
		24C		
30/9/2020	34	Resumen de rentas y gastos	1.759,11	
	510101	Honorarios profesionales		300,00
	5104	Gasto servicios básicos		35,00
	510601	Gasto suministro de oficina		24,11
	510701	Gasto servicios prestados		1.400,00
		r/c cierre de las cuentas de gastos		
		25C		
30/9/2020	4101	Ingreso por servicios	15.125,89	
	34	Resumen de rentas y gastos		15.125,89
		r/c cierre de las cuentas de ingresos		
		26C		
30/9/2020	34	Resumen de rentas y gastos	21.366,78	
	3301	Ganancia del ejercicio		21.366,78
		r/c cierre de los asientos de gastos y apertura de la utilidad del ejercicio		
		Total asientos de cierre	38.251,78	38.251,78
		Total libro diario	313.272,51	313.272,51




Gerente



Contadora

Tabla 42
Balance de comprobación

		 Cobranza Segura C&R Balance de comprobación Del 1 al 30 de septiembre de 2020				
N°	Código	CONCEPTO	SUMAS		SALDOS	
			DEBE	HABER	DEUDOR	ACREEDOR
1	110101	Caja general	200,00	64,16	135,84	-
2	110201	Pichincha 2203823813	58.470,00	43.781,89	14.688,11	-
		Fondos a terceros por cobrar - Cooperativa	49.749,88	25.500,00	24.249,88	-
3	11030101	Imbaburapak				
4	11030102	Fondos a terceros por cobrar - Dialvhimac	56.546,70	14.360,00	42.186,70	-
5	11030103	Fondos a terceros por cobrar - Megallantas	50.505,60	16.610,00	33.895,60	-
6	110503	Retención 70% IVA	896,85	-	896,85	-
7	110504	Retención 2% IR	213,54	-	213,54	-
8	21010101	Fondos a terceros por pagar - Cooperativa Imbaburapak	25.500,00	34.824,92	-	9.324,92
9	21010102	Fondos a terceros por pagar - Dialvhimac	14.360,00	39.582,69	-	25.222,69
10	21010103	Fondos a terceros por pagar - Megallantas	16.610,00	35.353,92	-	18.743,92
11	210303	IVA por pagar	209,05	1.815,11	-	1.606,05
12	3101	Capital	-	41.240,65	-	41.240,65
13	3301	Ganancia del ejercicio	-	8.000,00	-	8.000,00
14	4101	Ingreso por servicios	-	15.125,89	-	15.125,89
15	510101	Honorarios profesionales	300,00	-	300,00	-
16	5104	Gasto servicios básicos	35,00	-	35,00	-
17	510601	Gasto suministros de oficina	24,11	-	24,11	-
18	510701	Gasto servicios prestados	1.400,00	-	1.400,00	-
			275.020,73	275.020,73	119.264,13	119.264,13




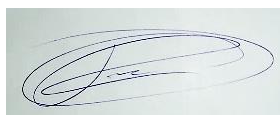
Gerente



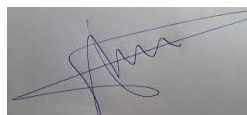
Contadora

Tabla 43
Estado de resultado

		Cobranza Segura C&R Estado de resultados Del 1 al 30 de septiembre de 2020
4 INGRESOS		
41 INGRESOS OPERACIONALES		
4101	Ingreso por servicios	15.125,89
TOTAL INGRESOS		15.125,89
5 GASTOS		
51 GASTOS OPERACIONALES		
5101 HONORARIOS		
510101	Honorarios profesionales	300,00
5104 SERVICIOS BÁSICOS		
510401	Agua potable	8,00
510402	Energía eléctrica	9,00
510403	Internet	18,00
5106 SUMINISTROS Y MATERIALES		
510601	Suministros de oficina	24,11
5107 OTROS GASTOS		
510701	Servicios prestados	1.400,00
TOTAL GASTOS		1.759,11
GANANCIA DEL EJERCICIO		13.366,78




Gerente



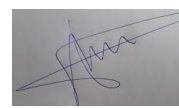
Contadora

Tabla 44
Estado de situación financiera final

		Cobranza Segura C&R Estado de situación financiera final Al 30 de septiembre de 2020
1 ACTIVOS		
11 ACTIVOS CORRIENTES		
1101	CAJA	
110101	Caja general	135,84
1102	BANCOS	
110201	Pichincha 2203823813	14.688,11
1103	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	
110301	Fondos a terceros por cobrar	
11030101	Cooperativa Imbaburapak	24.249,88
11030102	Dialvimac	42.186,70
11030103	Megallantas	33.895,60
1105 IMPUESTOS ANTICIPADOS		
110503	Retención 70% IVA	896,85
110504	Retención 2% IR	213,54
110505	IVA en compras	209,05
Total activo corriente		117.714,07
TOTAL ACTIVO		117.714,07
2 PASIVO		
21 PASIVOS CORRIENTES		
2101 OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
210101	Fondos a terceros por pagar	
21010101	Cooperativa Imbaburapak	9.324,92
21010102	Dialvimac	25.222,69
21010103	Megallantas	18.743,92
2104 IMPUESTO POR PAGAR		
210303	IVA en ventas	1.815,11
TOTAL PASIVOS		55.106,64
3 PATRIMONIO		
31 CAPITAL		
3101	Capital	41.240,65
33 RESULTADOS DEL EJERCICIO		
3301	Ganancia del ejercicio	21.366,78
TOTAL PATRIMONIO		62.607,44
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		117.714,07




Gerente



Contadora

Tabla 45
Estado de flujo de efectivo

 Cobranza Segura C&R Estado de flujo de efectivo Al 30 de septiembre de 2020 Método directo	
Efectivo inicial	200,00
Efectivo final	135,84
SALDO	64,16
Causas	
Operativas	
Pago suministros de oficina	27,00
Pago servicios básicos	37,16
Total operativa	64,16
Inversión	
Total inversión	-
Financiamiento	
Total financiamiento	-
TOTAL	64,16




Gerente



Contadora

Tabla 46
Estado de cambios en el patrimonio

 Cobranza Segura C&R Estado de cambios en el patrimonio Al 30 de septiembre de 2020			
Cuentas patrimonio	Capital social	Ganancia y/o pérdida del ejercicio	Resultado del ejercicio
Saldo al 1/9/2020	41.240,65		41.240,65
Ganancia y/o pérdida del ejercicio		21.366,78	21.366,78
Saldo al 30/9/2020	41.240,65	21.366,78	62.607,44



Gerente




Contadora

4.5.3. Notas a los estados financieros.

Tabla 47

Notas a los estados financieros

	<p style="text-align: center;">Cobranza Segura C&R Notas a los Estados Financieros Del 1 al 30 de septiembre de 2020</p>
---	---

Caja general

La cuenta caja dispone siempre de efectivo debido a que es una empresa de cobranza y existen deudores que realizan pago totales o anticipos con respecto a las deudas que mantienen, cancelando en las instalaciones de la entidad conforme lo establece el convenio de pago que firma.

Cooperativa Imbaburapak, Dialvhimac y Megallantas

Cabe recalcar que las empresas Cooperativa Imbaburapak y Dialvhimac están obligadas a llevar contabilidad y son agentes de retención, es así que en el ejercicio contable solo hay retención por pagar de estas 2 entidades porque Megallantas se maneja de una manera diferente.

Propiedad, planta y equipo

La empresa Cobranza Segura C&R inicio las actividades económicas en recuperación de cartera hace 8 años, por lo que los equipos ya se encuentran depreciados respectivamente al año 0, pero cabe recalcar que la entidad aún los usa para el trabajo diario a pesar de ser viejos, por eso se recomienda que la entidad haga una revalorización o peritaje de los bienes para que vuelva al valor original.

Otras cuentas por pagar

La empresa mantiene cuentas por pagar con diferentes proveedores desde hace 1 año de acuerdo con la documentación que cuenta la entidad Cobranza Segura C&R como, por ejemplo, con los almacenes Megallantas y Dialvhimac o la Cooperativa Imbaburapak por la prestación de servicios.

Ganancia del ejercicio

En el estado de resultados se demuestra que la utilidad no sobrepasa los \$15000,00, normalmente la empresa en años anteriores generaba más beneficio, pero ha pasado por tiempos difíciles debido al Covid-19, y se encuentra recuperando y activando nuevamente la entidad.

4.5.4. Análisis horizontal.

Tabla 48
Análisis horizontal

		Cobranza Segura C&R					
		Análisis horizontal y vertical del estado de situación financiera Del 1 al 30 de septiembre de 2020					
		2020	% A. Vertical	2019	% A. Vertical	Análisis Horizontal 2019 - 2020	
						Diferencia	%
1 ACTIVOS							
11 ACTIVOS CORRIENTES							
1101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTE		0,13%		0,11%		
110101	Caja general	200,00		150,00		50,00	33%
1102	BANCOS		1,26%		1,25%		
110201	Pichincha 2203823813	2.000,00		1.700,00		300,00	18%
1103	OTRAS CUENTAS POR COBRAR		98,62%		98,64%		
110301	Fondos a terceros por cobrar	156.802,18		133.700,00		23.102,18	17%
11030101	Cooperativa Imbaburapak	49.749,88		39.800,00			
11030102	Dialvimac	56.546,70		49.300,00			
11030103	Megallantas	50.505,60		44.600,00			
	Total activo corriente	159.002,18		135.550,00			
	TOTAL ACTIVO	<u>159.002,18</u>	<u>100%</u>	<u>135.550,00</u>	<u>100%</u>		

2 PASIVO					
21 PASIVOS CORRIENTES					
2101	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		69,03%		69,04%
210101	Fondos a terceros por pagar	109.761,53		93.590,00	16.171,53 17%
21010101	Cooperativa Imbaburapak	34.824,92		27.860,00	
21010102	Dialvimac	39.582,69		34.510,00	
21010103	Megallantas	35.353,92		31.220,00	
	TOTAL PASIVOS	109.761,53		93.590,00	
3 PATRIMONIO					
31	CAPITAL		25,94%		25,05%
3101	Capital	41.240,65		33.960,00	7.280,65 21%
33	RESULTADOS DEL EJERCICIO				
3301	Ganancia del ejercicio	8.000,00		8.000,00	
	TOTAL PATRIMONIO	49.240,65		41.960,00	
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>159.002,18</u>	<u>100%</u>	<u>135.550,00</u>	<u>100%</u>

4.5.5. Análisis vertical

a) Caja general

Los \$50,00 de diferencia, representan al 33% de aumento de caja general con respecto al año 2019.

b) Bancos

Los \$300,00 de diferencia, representan al 18% de aumento de bancos con respecto al año 2019.

c) Fondos a terceros por cobrar

Los \$23.102,18 de diferencia, representan al 17% de aumento de otras cuentas por cobrar con respecto al año 2019.

d) Fondos a terceros pagar

Los \$16.171,53 de diferencia, representan al 17% de aumento de otras cuentas por pagar con respecto al año 2019.

e) Capital

Los \$7.280,65 de diferencia, representan al 21% de aumento de capital con respecto al año 2019.

4.5.6. Índices financieros

Tabla 49

Indicadores financieros

		Cobranza Segura C&R			
		Indicadores financieros			
DETALLE	FÓRMULA	APLICACIÓN	VALOR	%	ANÁLISIS
Endeudamiento	$\frac{total\ pasivo}{total\ activo}$	$\frac{109.761,53}{159.002,18}$	0,69	69,03%	El porcentaje es óptimo porque el pasivo no sobrepasa a los activos de la empresa.
Liquidez	$\frac{activo\ corriente}{pasivo\ corriente}$	$\frac{159.002,18}{109.761,53}$	1,44	144,86%	El porcentaje es óptimo porque está indicando que la empresa está en la capacidad de contraer más obligaciones.
Rentabilidad	$\frac{Utilidad}{ingresos}$	$\frac{13.366,78}{15.125,89}$	2,02	202,18%	Es óptimo por tener un valor positivo, indicando que la empresa es rentable.
Actividad	$\frac{Ingresos}{total\ activo}$	$\frac{15.125,89}{159.002,18}$	0,09	9,50%	Es óptimo porque los ingresos presentes y futuros ayudan a solventar las cuentas por pagar que mantiene la empresa.

CAPÍTULO V

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

5.1. Introducción

Cobranza Segura C&R es una empresa que necesita la implementación de un proceso administrativo, financiero y contable que sea eficiente y concreto, en donde garantice el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de las actividades donde la planificación, la identificación y gestión de riesgos, el control interno y los lineamientos que estén de acuerdo con las necesidades según la entidad.

De acuerdo con las debilidades encontradas en la empresa Cobranza Segura C&R se ha diseñado un manual como plan de acción, mismo que debe ser validado para obtener resultados pertinentes y oportunos. Esta propuesta ha sido revisada por el director de trabajo de grado II y dos docentes técnicos expertas en el tema.

5.2. Descripción del estudio

5.2.1. Objetivo.

Validar un manual administrativo, financiero y contable para la empresa Cobranza Segura C&R, ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador

5.2.2. Equipo de trabajo.

Para el diseño del plan de acción se contó con el apoyo del equipo que conforma la entidad y de los docentes de la Universidad Técnica del Norte que se detallan a continuación:

- Director de trabajo de grado II: MSc. Diego Rodríguez
- Docentes expertos en el tema: MSc. María de los Ángeles Torres
MSc. Alba Cevallos
- Gerente general de Cobranza Segura C&R: Sr. Santiago Rivera

5.3. Metodología de verificación

5.3.1. Factores para validar.

El método para la verificación de manera descriptiva, se utiliza para obtener información detallada sobre el funcionamiento y operatividad de la empresa, en cada uno de los procesos administrativos, financieros y contables, la elaboración de la propuesta es realizado de forma íntegra y sistemática con el director de trabajo de grado II, los docentes expertos y el gerente general de la entidad Cobranza Segura C&R. Los factores por verificar se detallan a continuación:

Tabla 50
Matriz de verificación

Propuesta	Indicadores	Verificación	
		Si	No
Propuesta administrativa	Logotipo	X	
	Misión	X	
	Visión	X	
	Valores corporativos	X	
	Manual de procedimientos	X	
	Indicadores de gestión	X	
	Estructura organizacional	X	
	Organigrama funcional	X	
	Manual de funciones	X	
	Matriz de riesgos	X	
	Catálogo de cuentas	X	
	Gestión contable	X	
	Políticas contables	X	
Propuesta financiera y contable	Ejercicio contable	X	
	Razones financieras	X	

5.3.2. Método de calificación.

Para el respectivo proceso se utiliza tres tipos de puntajes como se detallan a continuación:

Tabla 51
Método de calificación

Puntaje	Concepto	Porcentaje
Puntaje 3	Muy aplicable	70% a 100%
Puntaje 2	Aplicable	35% a 69%
Puntaje 1	Poco aplicable	0% a 34%

5.4. Resultados

Se establece la siguiente estructura para la matriz de validación, la cual tiene como intención obtener resultados en base a la elaboración de la propuesta del manual administrativo, financiero y contable dependiendo del puntaje, complementando con la organización, planificación, dirección y control.

Tabla 52
Matriz de validación – docentes

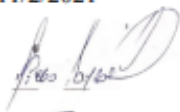

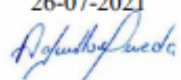
Nº	Variable	Indicadores	MSc. Diego Rodríguez			MSc. María de los Ángeles Torres			MSc. Alba Cevallos		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable	Muy aplicable	Aplicable	Poco aplicable
1	Propuesta administrativa	¿Cómo califica a la misión propuesta?	X					X		X	
2		¿Cómo califica a la visión propuesta?	X					X		X	
3		¿Cómo califica los valores corporativos?	X					x		X	
4		¿Cómo califica el manual de procedimientos?	X			X				X	
5		¿Cómo califica los indicadores de gestión?	X			X				X	
6		¿Cómo califica la estructura organizacional?	X			X				X	
7		¿Cómo califica el organigrama funcional?	X			X				X	
8		¿Cómo califica el manual de funciones?	X			X				X	
9	Propuesta financiera y contable	¿Cómo califica la matriz de riesgos?		X				X		X	
10		¿Cómo califica el diseño del catálogo de cuentas?	X			X				X	
11		¿Cómo califica la gestión contable?	X					X		X	
12		¿Cómo califica las políticas contables?	X					X		X	
13		¿Cómo califica el ejercicio contable?	X			X				X	
14		¿Cómo califica las razones financieras?	X			X				X	
Resultado			13	1		8		6		14	
Fecha			11/2/2021			21/6/2021			26-07-2021		
Firma											

Tabla 53
Resultados de validación – docente Msc Diego Rodríguez

Frecuencia	Frecuencia por resultado	Resultado	Porcentaje
3	Muy aplicable	13	70% a 100%
2	Aplicable	1	35% a 69%
1	Poco aplicable	0	0
Total		14	

Calificación total

Total indicadores = 14

Calificación total = total indicadores * frecuencia * calificación más alta

Calificación total = 546

Análisis

De acuerdo con la tabla 53 la matriz de validación se observa que los indicadores establecidos para la propuesta administrativa, financiera y contable tuvieron resultados positivos, es decir que la frecuencia por resultado es muy aplicable en la empresa Cobranza Segura C&R con una calificación de 546.

Tabla 54
Resultados de validación – docente Msc María de los Ángeles Torres

Frecuencia	Frecuencia por resultado	Resultado	Porcentaje
3	Muy aplicable	8	70% a 100%
2	Aplicable	6	35% a 69%
1	Poco aplicable	0	0
Total		14	

Calificación total

Total indicadores = 14

Calificación total = total indicadores * frecuencia * calificación más alta

Calificación total = 336

Análisis

De acuerdo con la tabla 54 la matriz de validación se observa que los indicadores establecidos para la propuesta administrativa, financiera y contable tuvieron resultados

positivos, es decir que la frecuencia por resultado es muy aplicable en la empresa Cobranza Segura C&R con una calificación de 336.

Tabla 55
Resultados de validación – docente Msc Alba Cevallos

Frecuencia	Frecuencia por resultado	Resultado	Porcentaje
3	Muy aplicable	14	70% a 100%
2	Aplicable	0	0
1	Poco aplicable	0	0
Total		14	

Calificación total

Total indicadores = 14

Calificación total = total indicadores * frecuencia * calificación más alta

Calificación total = 588

Análisis

De acuerdo con la tabla 55 la matriz de validación se observa que los indicadores establecidos para la propuesta administrativa, financiera y contable tuvieron resultados positivos, es decir que la frecuencia por resultado es muy aplicable en la empresa Cobranza Segura C&R con una calificación de 588.

Tabla 56
Matriz de validación - empresa

N°	Variable	Indicadores	Gerente general Cobranza Segura C&R		
			Muy aplicable	Aplicable	Poco probable
1	propuesta administrativa	¿Cómo califica a la misión propuesta?	3		
2		¿Cómo califica a la visión propuesta?	3		
3		¿Cómo califica los valores corporativos?	3		
4		¿Cómo califica el manual de procedimientos?	3		
5		¿Cómo califica los indicadores de gestión?	3		
6		¿Cómo califica la estructura organizacional?	3		
7		¿Cómo califica el organigrama funcional?	3		
8		¿Cómo califica el manual de funciones?	3		
9		¿Cómo califica la matriz de riesgos?	3		


10	propuesta financiera y contable	¿Cómo califica el diseño del catálogo de cuentas?	3
11		¿Cómo califica los controles contables?	3
12		¿Cómo califica las políticas contables?	3
13		¿Cómo califica el ejercicio contable?	3
14		¿Cómo califica los indicadores financieros?	3
Resultado			42
Fecha		30 de octubre de 2020	
Firma			

Tabla 57
Resultados de validación - empresa

Frecuencia	Frecuencia por resultado	Resultado	Porcentaje
3	Muy aplicable	42	70% a 100%
2	Aplicable	0	0
1	Poco aplicable	0	0
Total		42	

Calificación total

Total indicadores = 14

Calificación total = total indicadores * frecuencia * calificación más alta

Calificación total = 1764

Análisis

De acuerdo con la tabla 56 la matriz de validación se observa que los indicadores establecidos para la propuesta administrativa, financiera y contable tuvieron resultados positivos, es decir que la frecuencia por resultado es muy aplicable en la empresa Cobranza Segura C&R con la calificación de 1764.

CONCLUSIONES

El presente trabajo permite visualizar la importancia de que las empresas cuenten con un manual administrativo, financiero y contable, para lograr un adecuado control interno de las actividades, estructura y organización que realiza la entidad de Cobranza Segura C&R

- En el marco teórico se determinó la fundamentación relacionada y los antecedentes de los manuales administrativos, financieros y contables, determinando que la empresa Cobranza Segura C&R necesita implementar un documento que determine las funciones y actividades a realizar.
- Para el desarrollo de los procedimientos metodológicos está basado en la aplicación y funcionamiento de los tipos de investigación como por ejemplo descriptiva, inductiva, deductiva, cualitativa, cuantitativa, sintética y de campo, en las cuales se detallan como se obtuvo la información para el presente trabajo.
- En base a la problemática actual de la empresa Cobranza Segura C&R se diagnosticó la necesidad de diseñar e implementar un manual administrativo, financiero y contable, donde se propone medidas para mitigar las debilidades que presentaba la entidad ante la ausencia de un documento.
- Se diseñó la propuesta de un manual administrativo, financiero y contable para la empresa de Cobranza Segura C&R, misma que se realizó después de la evaluación de control interno y efectuar la matriz de riesgos también conocida como de probabilidad e impacto, ajustándose a las necesidades de la entidad,
- En la validación del manual administrativo, financiero, contable se determinó que la implementación del plan de acción fue favorable, la cual se concluye a través la metodología utilizada en el transcurso del trabajo y a la investigación realizada, evaluación de control interno y resultados obtenidos.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa de Cobranza Segura C&R la implementación de un manual administrativo, financiero, contable, basado en los antecedentes de la entidad y a la información recopilada porque ayuda a mejorar los procedimientos y funciones por cada departamento.
- Para lograr una buena recopilación y análisis de la investigación es preciso aplicar la siguiente metodología de investigación, deductivo, inductivo, cualitativo y cuantitativo, como también las técnicas, guía de observación y entrevista. Cada uno de ellos aporta información necesaria y se complementa la matriz de riesgos.
- Es necesario las empresas tome en cuenta la matriz de riesgos la cual permite contar con medidas correctivas ante cualquier circunstancia que se presente. También con estrategias de control interno para el diagnóstico de la situación actual, que ayude a minimizar las debilidades y a la vez aprovechar las fortalezas de la entidad.
- También las empresas deben contar con un manual de procedimientos y funciones que esté de acuerdo con las necesidades de la empresa, los cuales ayudará a reconocer las responsabilidades de cada empleado, logrando tener una mejor organización, planificación, dirección, control de la entidad y al cumplimiento de objetivos y metas empresariales.
- Es importante que la empresa considere realizar una evaluación de control interno cada cierto período de tiempo en donde se analizará los estados financieros, las funciones del personal y si las medidas o políticas necesitan ser cambiadas de acuerdo a las necesidades de la entidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Arrieta, E. (2018). *Diferenciador*. Obtenido de Método Inductivo y Deductivo: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=Tanto%20el%20m%C3%A9todo%20inductivo%20como,en%20la%20producci%C3%B3n%20de%20conocimiento>.
- Atlacomulco. (gosto de 2015). *Manual de la Organización de la Dirección de Gobernación*. Obtenido de https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo/2016/1/3/4610d35f40b2c9acf2b6b002fd3ae10c.pdf
- Ávila, R. (10 de octubre de 2017). *Gestiopolis*. Obtenido de Descripción del cargo de gerente general: <chrome-error://chromewebdata>
- Banco popular Dominicano, S. (2 de marzo de 2015). *Impulsa tu negocio*. Obtenido de Principales funciones de un abogado corporativo: <https://www.impulsapopular.com/impulsate/principales-funciones-de-un-abogado-corporativo/#:~:text=Un%20abogado%20corporativo%20tiene%20el,la%20empresa%20necesite%20para%20operar>.
- Caurin, J. (13 de marzo de 2019). *Emprende Pyme*. Obtenido de Tipos de Empresas : <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-empresas>
- CED, R. N. (5 de Mayo de 2010). Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/a204_-_contador_-_no.pdf
- Charris, C., & Gasparini, L. (2018). *Importancia del manual de políticas y procesos contables para las PYMES, bajo el enfoque coso III*. Santa Marta.
- Chulde, R. (18 de Agosto de 2014). *MANUAL DE DESCRIPCIÓN*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/4415/4/04%20IND%20031%20Manual%20de%20funciones.pdf>
- Ciclo, B. (25 de mayo de 2020). *Importancia del Diagnóstico en la Investigación*. Obtenido de <http://tiposdeinvestigaciones.blogspot.com/2010/05/importancia-del-diagnostico-en-la.html>

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

Da Silva, D. (30 de Junio de 2020). *Manual de funciones de servicio al cliente: una guía práctica para definir los perfiles del departamento de atención al cliente*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/manual-de-funciones-de-servicio-al-cliente/>

Defaz, A. (noviembre de 2013). *PARÁMETROS EMPLEADOS PARA LA EMISIÓN DE LAS PRINCIPALES NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA - NIIF*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10791/2.24.000442.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Dinco, S. (3 de septiembre de 2015). *Slideshare*. Obtenido de CONTABILIDAD I: CATÁLOGO Y CLASIFICACIÓN DE CUENTAS: [https://es.slideshare.net/DincoSA/2a-unidad-manual-contable#:~:text=OBJETIVOS%20El%20presente%20manual%20tiene,las%20transacciones%20u%20operaciones%20contables.&text=Proporcionar%20una%20nomenclatura%20de%20cuentas%20para%20un%20registro%20uniforme%20de%](https://es.slideshare.net/DincoSA/2a-unidad-manual-contable#:~:text=OBJETIVOS%20El%20presente%20manual%20tiene,las%20transacciones%20u%20operaciones%20contables.&text=Proporcionar%20una%20nomenclatura%20de%20cuentas%20para%20un%20registro%20uniforme%20de%20)

Eslao, K. (2018). *ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN LA COMPAÑIA OTELO & FABELL*.

Flores, J. (10 de julio de 2018). *Derecho Ecuador*. Obtenido de Microempresa: <https://www.derechoecuador.com/microempresa>

Garavito, A. (17 de Abril de 2012). *Manual de Funciones*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/andresgaravito/manual-de-funciones-1>

Garcés, C. (noviembre de 2019). *INDICADORES FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DISGARTA*. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf>

González, G. (2019). *Lifeder*. Obtenido de Investigación Diagnóstica: <https://www.lifeder.com/investigacion-diagnostica/>

- Guamán, A. (2016). *Manual Administrativo, Financiero y Contable para la compañía de Seguridad Privada "COPRISEG" en la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura*. Ibarra.
- Guashpa, E. (2017). *Diseño de un manual de procedimientos contable y financiero para el hotel El Cisne 1 en la ciudad de Esmeraldas*. Esmeraldas.
- Hernández, N. A. (12 de febrero de 2020). *Clasificación Diagnóstica*. Obtenido de Clasificación Diagnóstica: http://www.aniorte-nic.net/apunt_diagn_enfermer_4.htm
- IFRS. (2015). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)*. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Norma%20Internacional%20de%20Informaci%C3%B3n%20Financiera%20para%20PYMES_2016.pdf
- Marka. (13 de Noviembre de 2017). *Marka, Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación sencilla y eficaz: <https://markainvestigacion.wordpress.com/2017/11/13/para-que-sirve-el-diagnostico-en-la-investigacion/>
- Mosquera, E. (2020). *Manual Administrativo y Financiero para la microempresa de calzado artesanal "Shambana" ubicada en el cantón Otavalo, Provincia de Imbabura*.
- Núñez, W. (2012). *Metodología para la aplicación de un manual de procedimientos administrativos, financieros y contables en la empresa "ENSYS Servicios y Soluciones empresariales CIA. LTDA" de la ciudad de Quito*. Quito.
- Parreño, I. (2002). *Elaboración de manuales administrativos y de procesos en la Empresa Cerámica Novel 3, para lograr mayor eficiencia en los trabajadores*. Latacunga.
- Perú, U. d. (13 de febrero de 2020). *Las funciones de un contador en la empresa*. Obtenido de <https://carrerasuniversitarias.pe/carreras/carreras-universitarias/funciones-contador-empresa>
- Popular. (2 de Marzo de 2015). *PRINCIPALES FUNCIONES DE UN ABOGADO CORPORATIVO*. Obtenido de

<https://www.impulsapopular.com/impulsate/principales-funciones-de-un-abogado-corporativo/>

Reyes, C. (2018). *Manual de crédito y cobranza para mejorar la liquidez en la empresa de servicios de mantenimiento IMVIC en Santo Domingo de los Tsáchilas*. Santo Domingo de los Tsáchilas.

Rodas, L. (2016). *Manual Administrativo, Contable Y Financiero para Almacenes Súper Fiesta de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura*. Ibarra.

Ruiz, N. (2015). *Elaboración y Propuesta de Implementación de un Manual de Procedimientos para la Empresa Ferrecaracol CIA, LTDA*. Quito.

Sanbel, M., & Sandra, V. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers CIA, LTDA. ubicada en la parroquia Alaquéz del cantón Latacunga, para el periodo económico 2011*. Latacunga.

Sanchez, C. (20 de Marzo de 2010). *MANUAL DE FUNCIONES: JEFE DE RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2172/658306S211_anexo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Sevilla, A. (31 de octubre de 2015). *Estados financieros*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estados-financieros.html>

Superintendencia, d. B. (20 de Agosto de 2020). *Catálogo de Cuentas*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/catalogo-de-cuentas/>

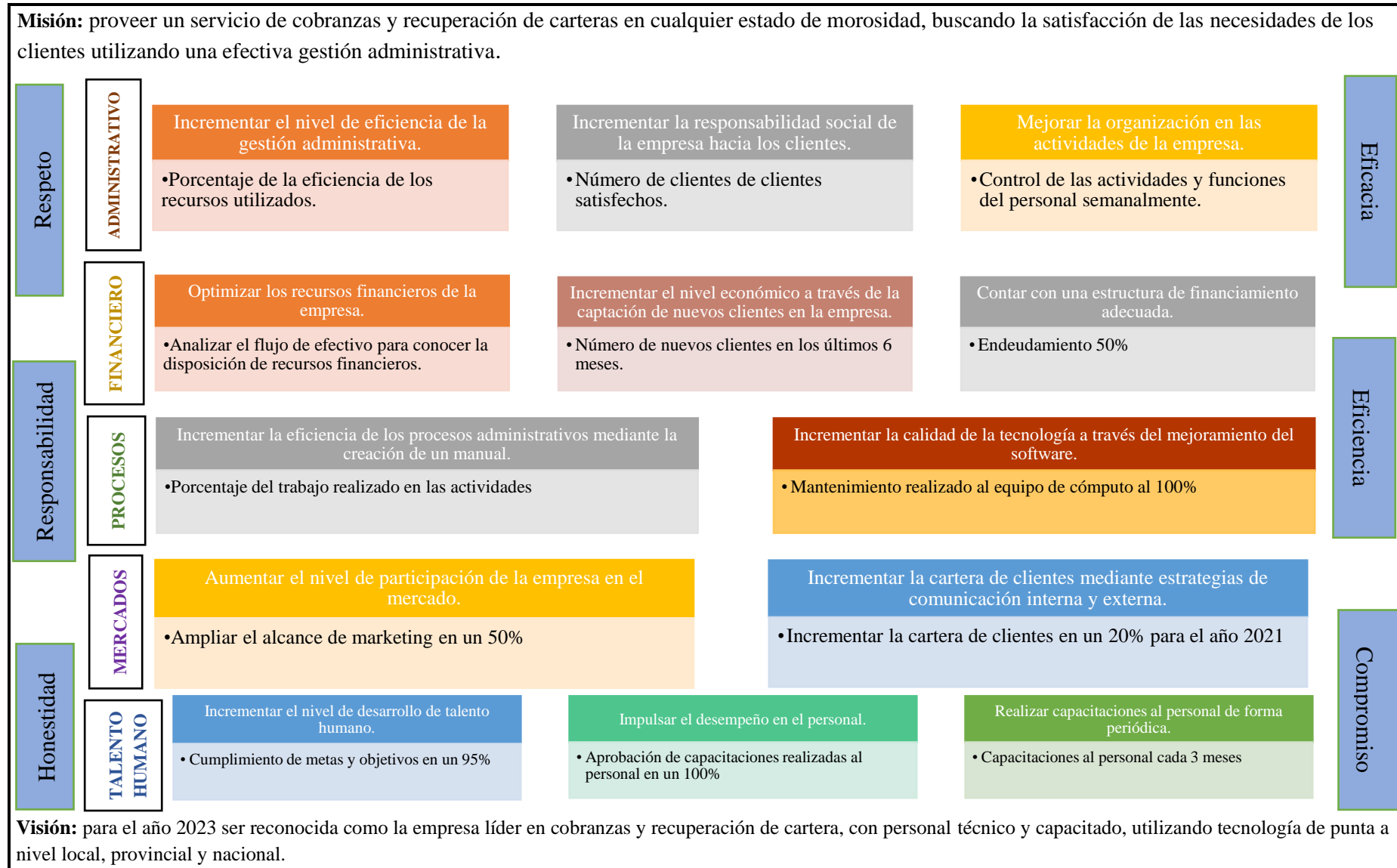
Tapia, M. (2015). *Plan de Negocio para la creación de una Microempresa de servicio de Cafetería Gourmet en la ciudad de Cuenca, sector centro histórico*. Cuenca.

Trabajo, M. d. (octubre de 2018). *Empleo Joven*. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/empleojovenec/>

Vicerrectoria de Asuntos estudiantiles y Comunitarios. (2015). *XVII CONCURSO DE PROYECTOS*. Obtenido de PREMIO AZUL A LA CREATIVIDAD ESTUDIANTIL: <http://www.guiametodologica.dbe.uchile.cl/anexos.html>

ANEXOS

Anexo 1 Cuadro de mando integral – propuesta administrativa



Anexo 2 Fotografías

