



Incidencia del manual de procedimientos y políticas contables en la vulcanizadora “don juan”

Incidence of the manual of procedures and accounting policies in the vulcanizadora "don juan"

Incidência do manual de procedimentos e políticas contábeis no vulcanizador "don juan"

María Alejandra Cruz-Quimis ^I

ma.cruz@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-2823-6491>

Luis Mauricio Morales-Muñoz ^{II}

lmorales@istvr.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-7162-8351>

Correspondencia: ma.cruz@istvr.edu.ec

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 13 de noviembre de 2022 * **Aceptado:** 28 de diciembre de 2022 * **Publicado:** 24 de enero de 2023

- I. Egresada Carrera de Contabilidad/Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Guayaquil, Ecuador.
- II. Docente de Comercio Exterior /Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Guayaquil, Ecuador.

Resumen

El desarrollo del actual artículo científico tuvo el objetivo principal de determinar la incidencia del manual de procesos y políticas contables (MPPC) en el área de cobranzas de la Vulcanizadora “Don Juan” para una óptima recuperación de cartera ante la identificación de retraso en el pago de los clientes por desconocimiento de los lineamientos necesarios para una buena aplicabilidad del MPPC. Para este propósito se empleó un diseño investigativo de carácter descriptivo, de campo y documental con enfoque cualitativo tomando en cuenta a 8 profesionales como muestra poblacional, estos perfiles pertenecen a vulcanizadoras del suroeste de Guayaquil. En la parte práctica, los resultados dieron a conocer que las empresas cuentan con los manuales, pero los colaboradores del área de cobranzas no siguen los lineamientos ni las políticas de cobranzas, de hecho, se identifica la necesidad de innovar los sistemas de control contable y registros transaccionales para evitar que sigan existiendo falencias en la recuperación de cartera. Por este motivo, se concluye presentando tres políticas con perspectiva de declaración general, control interno y cobranza de cuentas por cobrar para de esta manera optimizar los tiempos de contacto a los clientes con más de 60 días de mora bajo la supervisión de la gerencia contable.

Palabras claves: Manual de procedimientos; Políticas contables; Vulcanizadora; Cuentas por cobrar; Provisión de cuentas incobrables.

Abstract

The development of the current scientific article had the main objective of determining the incidence of the manual of accounting processes and policies (MPPC) in the collection area of the Vulcanizadora "Don Juan" for an optimal portfolio recovery before the identification of late payment. of clients due to lack of knowledge of the necessary guidelines for a good applicability of the MPPC. For this purpose, a descriptive, field and documentary research design with a qualitative approach was used, taking into account 8 professionals as a population sample, these profiles belong to vulcanizers in the southwest of Guayaquil. In the practical part, the results revealed that the companies have the manuals, but the collaborators of the collection area do not follow the guidelines or the collection policies, in fact, the need to innovate the accounting control systems and transactional records to avoid the continued existence of failures in portfolio recovery.

For this reason, it concludes by presenting three policies with a perspective of general declaration, internal control and collection of accounts receivable in order to optimize contact times for clients with more than 60 days in arrears under the supervision of accounting management.

Keywords: Procedures manual; Accounting policies; vulcanizer; Accounts receivable; Provision for uncollectible accounts.

Resumo

O desenvolvimento do presente artigo científico teve como objetivo principal determinar a incidência do manual de processos e políticas contábeis (MPPC) na área de cobrança da Vulcanizadora “Don Juan” para uma ótima recuperação da carteira antes da identificação do atraso no pagamento de clientes por desconhecimento das diretrizes necessárias para uma boa aplicabilidade do MPPC. Para tanto, foi utilizado um desenho de pesquisa descritiva, de campo e documental com enfoque qualitativo, tendo em conta 8 profissionais como amostra populacional, cujos perfis pertencem a vulcanizadores do sudoeste de Guayaquil. Na parte prática, os resultados revelaram que as empresas possuem os manuais, mas os colaboradores da área de cobrança não seguem as orientações ou as políticas de cobrança, de fato, a necessidade de inovar os sistemas de controle contábil e registros transacionais para evitar a continuidade existência de falhas na recuperação da carteira. Por isso, conclui apresentando três políticas numa perspectiva de declaração geral, controle interno e cobrança de contas a receber de forma a otimizar os tempos de contacto para clientes com mais de 60 dias de incumprimento sob supervisão da gestão contabilística.

Palavras-chave: Manual de procedimentos; Políticas contábeis; vulcanizador; Contas a cobrar; Provisão para contas incobráveis.

Introducción

Un manual de políticas y procedimientos es una herramienta empresarial clave para cualquier organización ya que es muy útil si se diseña e implementa correctamente. De acuerdo con Vivanco (2017) hay muchas razones para tener un manual de políticas y procedimientos, incluyendo: controles internos, cumplimiento normativo, capacitación de empleados y consistencia, por nombrar algunos. Desafortunadamente, según Gerber (2022) en el mundo de las nuevas empresas y las PYMES, los sistemas y procesos de contabilidad eficientes y adecuados a menudo se consideran agradables en lugar de imprescindibles.

En Latinoamérica y puntualmente en el Ecuador, las organizaciones empresariales habitualmente no valoran la importancia de tener manuales de procedimientos contables; así como también contar con sistemas de control interno; que les conduzca a la minimización de riesgos e insuficiencias contables, financieras y administrativas que se muestran en el desarrollo cotidiano de las actividades propias de la empresa (Valdez, Narváez, Ormaza, & Erazo, 2019, pág. 498).

Por su parte, Piñas (2016) indica que los problemas contables y de cobranzas son problemas que resultan por errores materiales en los estados financieros, así como fraudes no detectado debido a un control interno inadecuado, aplicación incorrecta de los principios de contabilidad generalmente aceptados (estándares contables GAAP) para el área de recuperación de cartera, incumplimiento normativo de las políticas de cobranzas y riesgos de seguridad cibernética.

Siendo así que, en la práctica una empresa que no utiliza servicios o procedimientos de contabilidad confiables puede experimentar un dolor real, a menudo en forma de pérdida de ingresos y pérdidas innecesarias por no emplear de manera adecuada políticas de cobranzas. Esto es justamente uno de los motivos por los cuales se abarca el presente proyecto de investigación en una vulcanizadora de la ciudad de Guayaquil y que lleva recién 1.5 años de operacionalización comercial.

La entidad sujeta a estudio bajo el nombre comercial de Vulcanizadora “Don Juan” representada por el Sr. Juan Peralta lleva operando poco tiempo en el sector del suroeste de la ciudad de Guayaquil, con fecha de inicio de operaciones de febrero 2021 ante la necesidad de un taller que pueda contribuir a la alta demanda de dichos servicios entre los moradores del sector. La entidad cuenta con 5 trabajadores (2 mecánicos principales, 2 ayudantes auxiliares y 1 recepcionista/asistente) y regularmente los procesos contables son ejecutados de manera externa al contratar los servicios de una Contadora Pública Autorizada (CPA) allegada al propietario.

No obstante, la vulcanizadora no cuenta con un manual que proporcione las directrices necesarias para que los trabajadores ejecuten de manera adecuada, eficiente y efectiva sus tareas asignadas de recuperación de cartera. Esto además de encontrarse registrado e identificado problemas frecuentes en las labores del área administrativa como: duplicidad de facturación, mal registro en los asientos de Excel (siendo el único sistema que manejan para los procesos contables), facturas con errores de registro y llenado, aumento de las cuentas por cobrar, débil sistema de crédito e incremento de las cuentas pendientes de pagos, entre otras.

Ante la problemática abordada, Barreto (2021) afirma que las políticas contables pueden ayudar a mantener y presentar estados financieros, lo que puede ayudar a comparar una empresa con otras

empresas. Con la identificación de dichas falencias se origina la siguiente pregunta problema ¿De qué manera incide un manual de procesos y políticas contables sobre el área de cobranzas de la vulcanizadora “Don Juan” basado en la experiencia de otras entidades para un mejor desempeño a nivel financiero?

Por tanto, la intención del estudio al pretender resarcir los escenarios de conflicto en la entidad sujeta a estudio, se fija el objetivo general de Determinar la incidencia del manual de procesos y políticas contables en el área de cobranzas de la Vulcanizadora “Don Juan” para una óptima recuperación de cartera. Para alcanzar éste propósito se hace necesario crear una serie de fases a manera de objetivos específicos para alcanzar el propósito central, ante ello se establece como primer punto el OE1: describir los principales aportes teóricos en relación a políticas de cobranzas y las organizaciones. Luego de esto se busca en el OE2: analizar la manera en que se llevan a cabo los procedimientos de área de cobranzas en otras vulcanizadoras del Suroeste de Guayaquil y en el OE3: Analizar las diversas políticas identificadas y proponerlas a manera de recomendación al área de cobranza de la Vulcanizadora “Don Juan” para disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar. Con el cumplimiento de los objetivos propuestos y la resolución de la problemática se busca proteger el flujo de caja de la vulcanizadora, armar a los empleados del área de cobranza con conocimientos, mejores prácticas y procedimientos predefinidos de cuentas por cobrar para que siempre sepan qué hacer en determinadas situaciones, puedan reaccionar con rapidez y confianza para resolver cualquier problema o responder a cualquier pregunta.

Por tanto, con el desarrollo del proyecto se busca constatar si se cumplen las directrices de los otorgantes de créditos y cobranzas tal como lo ejecutan otras entidades dedicadas a la misma línea comercial de servicios automotrices, si las finanzas son gestionadas con precisión, eficiencia y transparencia.

En esta primera instancia, se permite a detallar algunos apartados teóricos en relación a la variable de investigación. Ante ello se destaca lo siguiente:

Control contable interno

La organización requiere que todos sus empleados cumplan con los estándares de comportamiento ético en sus tratos con sus proveedores, consultores, sub-beneficiarios, subcontratistas y el gobierno (Deloitte, 2019). Además, los empleados de la organización no deben solicitar cualquier fondo,

obsequio o favor de un posible proveedor, sub-beneficiario o cualquier otro socio de negocios (Barrio, 2016).

En este sentido, Camacho et al. (2017) mencionan que el control contable interno consiste en el plan de organización, procedimientos y registros para asegurar la confiabilidad de los informes financieros, así como para salvaguardar los activos de la organización. Por tanto, una estructura de control interno eficaz incluye una serie de pesos y contrapesos necesarios para el adecuado registro y autorización de las transacciones y garantizar que el acceso a los activos esté limitado al personal autorizado (González, 2017).

Cada transacción debe ser dividido en tareas realizadas por diferentes miembros del personal con el fin de aumentar la probabilidad de detectar errores no intencionales y prevenir la apropiación indebida de los activos de las organizaciones (Vara, 2017). A modo de ejemplo, la persona que aprueba los comprobantes de pago no debe preparar o firmar cheques sino el jefe financiero.

Manual de procedimientos contables

De acuerdo con Aulestia (2019) las políticas financieras son las reglas o principios de las prácticas contables y financieras de su empresa. Deben reflejar los valores y la cultura de su empresa y sus procedimientos son las instrucciones que describen lo que sus empleados deben hacer para cumplir con estas políticas.

Dependiendo del tipo de negocio, es posible que tenga políticas y procedimientos financieros sobre aspectos como el manejo de la caja chica, el cobro de deudas o los pagos de clientes y consumidores (Torres, 2019). Además, Carro y González (2015) afirman que los manuales de contabilidad son clave para cualquier organización, independientemente del tipo. Aunque la tarea de crear un manual de contabilidad puede parecer desalentadora, es un esfuerzo que vale la pena.

Así lo confirma, Ayala y Fino (2015) mencionando que un manual sólido de políticas y procedimientos contables es el modelo escrito de la organización que va a permitir definir el proceso y la responsabilidad de cada función contable/financiera en la organización. A éste se le suma, los cambios recientes en la profesión contable que afectan el gobierno de una organización sin fines de lucro y la presentación de informes al Servicio de Impuestos Internos, por estos aspectos el manual de procedimientos contables se ha vuelto cada vez más relevante, pero también se necesita urgentemente que el personal responsable ejecute una revisión oportuna.

Importancia del manual de procedimientos contable en las Pymes

Las pequeñas empresas siguen siendo una parte importante del entorno empresarial, subrayando la importancia estratégica de la contabilidad a las empresas y el uso de la información de contabilidad de gestión relacionado con el éxito o quiebra de una pyme. Por tanto, para sobrevivir, los dueños y administradores de las PYMES necesitan una contabilidad actualizada, precisa y oportuna (Boame, Solace, & Issaka, 2014).

En consecuencia, los sistemas contables son los encargados de analizar y dar seguimiento a la situación financiera de las empresas, preparando los documentos necesarios a efectos fiscales, suministrando información para apoyar las muchas otras funciones organizacionales tales como producción, marketing, recursos humanos, administración y planeación estratégica (Molinari et al., 2018). Sin un sistema de este tipo, será muy difícil para las PYME determinar desempeño, identificar saldos de cuentas de clientes y proveedores y pronosticar el desempeño futuro de la organización (Dini et al, 2021).

Según Miranda y Leal (2016) el propósito principal de un sistema de información contable (SIA) es la recopilación y el registro de datos e información sobre eventos que tienen un impacto económico en las organizaciones y el mantenimiento, procesamiento y comunicación de dicha información a las partes interesadas internas y externas.

Dada la importancia de las pequeñas y medianas empresas dentro del tejido económico a nivel mundial y la falta de armonización de la legislación contable aplicable a estas sociedades que no están sujetos a la normativa internacional, la Comisión Europea menciona que (2015) es necesario identificar prácticas contables que minimicen el costo administrativo relacionado manteniendo la información necesaria para los usuarios y preparadores de estados financieros de estas entidades. La importancia del manual de procedimientos contable para las pymes data según Reinoso et al. (2019) en que informa sobre los requisitos legales más recurrentes en la normativa internacional y local respecto a la aplicabilidad en la naturaleza de la entidad con el fin de mantener un registro armonizado de las transacciones contables y las necesidades específicas de las áreas contables.

Ventajas del manual de políticas contables en el área de cobranzas

A pesar de la conveniencia y la penetración en el mercado de los sistemas de contabilidad basados en computadora, la manual de políticas contables aún ofrece varias ventajas que la convierten en una alternativa viable. Los beneficios de tener un manual de contabilidad incluyen: Asegurar el

cumplimiento a través de la aplicación consistente de políticas y procedimientos y sirve como referencia para su personal interno y liderazgo, reforzando los requisitos y las mejores prácticas (Ministerio de Economía y Finanzas, 2016).

Por otro lado, Placencia (2021) indica que el manual contable también permite alcanzar la reducción del riesgo de fraude donde los controles internos, las políticas y los procedimientos descritos dicho manual están diseñados para minimizar la posibilidad de malversación financiera, así como la responsabilidad potencial del Director Ejecutivo y la Junta Directiva.

Siendo así, que la eficiencia en la formación de los empleados es importante según Bermúdez (2015) ya que los manuales de contabilidad pueden ser una herramienta clave para capacitar a los nuevos empleados, aclarar las muchas funciones y responsabilidades de la organización. En relación a ello, familiarizarse con estos no solo ayudará a los nuevos empleados, sino que también puede aclarar las dudas que puedan surgir.

Ante lo descrito, se permite a través del manual el personal y la Junta trabajen de manera más eficiente, ya que, con un manual de contabilidad completo, las respuestas a muchas preguntas de contabilidad y finanzas están al alcance de su mano para que no pierda un tiempo valioso reinventando la rueda cada vez que surja un problema.

Los manuales de contabilidad son un componente clave para administrar de manera efectiva la función de contabilidad y finanzas de una organización sin fines de lucro. Los manuales de contabilidad también brindan una dirección que es fundamental para los procesos de toma de decisiones, la comprensión de las funciones y políticas de la organización y el funcionamiento constante de conformidad con las normas.

Materiales y métodos

Diseño

El diseño de investigación dentro del presente proyecto es descriptivo, de campo y documental. Desde una perspectiva descriptiva se entiende que es un tipo de diseño de investigación que tiene como objetivo obtener información para describir sistemáticamente un fenómeno, situación o población. Más específicamente, ayuda a responder las preguntas de qué, cuándo, dónde y cómo con respecto al problema de investigación, en lugar del por qué (Monje, 2011). En este sentido, el estudio descriptivo permite conocer la manera en que son ejecutadas las actividades de cobranzas

dentro de la Vulcanizadora “Don Juan” y la manera en que puede aprovechar su potencial comercial en servicios considerando la perspectiva de otras empresas dedicada a la misma actividad económica en el Suroeste de Guayaquil.

Por su parte, la investigación de campo es un método cualitativo de investigación que se ocupa de comprender e interpretar las interacciones sociales de grupos de personas, comunidades y la sociedad mediante la observación e interacción con las personas en su entorno natural (Rodríguez, Gil, & García, 1996). Es por ello, que el estudio de campo se emplea sobre otras empresas de vulcanizado del suroeste de la ciudad de Guayaquil y de esta manera generar una visita a las instalaciones del área de cobranzas para intercambiar información con los profesionales a cargo. Con ello se busca familiarizar sus procesos con la finalidad del artículo, organizar ideas e identificar medidas que puedan ser utilizadas ventajosamente para el futuro financiero de la entidad sujeta a estudio.

Por último, el diseño de investigación documental se abarca como una técnica que consiste en la selección y recopilación de información mediante la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos, bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información (Baena, 1980). En el actual proyecto, se recopiló información procedente de libros e investigaciones que destaquen la relevancia de la aplicación e incidencia de las políticas de cobranzas dentro de las empresas.

Población

Ante lo descrito, el artículo toma como universo a un conglomerado de empresas de vulcanizado ubicadas en el suroeste de la ciudad de Guayaquil.

De acuerdo con el portal Ubica Ecuador al largo de la Av. Portete ubicada en el suroeste de la ciudad de Guayaquil existen 28 vulcanizadoras. De los empleados con los que cuentan estos negocios generalmente en el área de cobranzas están: Auxiliar contable y gestor de créditos y cobranzas.

Por tanto, la muestra al ser perfectamente cuantificable se busca emplear la herramienta de investigación mediante muestreo por conveniencia a 8 profesionales del área de cobranzas procedente de 4 vulcanizadoras (2 profesionales por entidad) del suroeste de la ciudad.

Intervenciones

Por tanto, para el efectivo levantamiento de la información se emplea como instrumento de evaluación a la entrevista. La entrevista (Ver Anexo 1) se dirigió a 8 profesionales del área de cobranzas de 4 vulcanizadoras del suroeste de la ciudad de Guayaquil. De esta manera se busca constatar la problemática desde la perspectiva interna de sus áreas de trabajo, corroborar cómo se encuentran ejecutando los procesos de cobranzas e identificar sus necesidades que serán de gran ayuda para la generar recomendaciones dentro de la Vulcanizadora “Don Juan” y su personal encargado del área de cobros.

Análisis estadístico

El estudio al mantener un enfoque cualitativo, procesa la información recabada a través de la entrevista y se presentan los resultados para contextualizar la realidad financiera, proponer las recomendaciones en políticas de cobranzas; y, tomar decisiones a corto y largo plazo.

Resultados

Con el propósito de contextualizar la manera en que las vulcanizadoras del suroeste de la ciudad de Guayaquil consideran al manual de procedimientos y políticas de cobranzas (MPPC), se presenta en consenso la opinión de los profesionales del área de cobranzas en función a cada una de las interrogantes presentadas en la entrevista. De acuerdo a las respuestas ejercidas se indica lo siguiente:

Partiendo de un análisis de la dimensión organización contable, se empleó la interrogante a los profesionales del área de cobranzas para conocer si existe o no un esquema a nivel organizativo del personal que conforma el área de cobranzas y éstos mencionaron que sí existe, además de un organigrama que segmentan las dependencias área por área. En relación a los lineamientos normativos del MPPC, lamentablemente supieron indicar que el departamento contable no posee estructuradamente sus políticas y esto hace que exista ineficacia en sus procesos internos y baja rentabilidad.

Por lo tanto, es importante que la alta gerencia preste atención a los lineamientos normativos de su manual interno del área de cobranzas para resarcir dichos escenarios negativos que se reflejan en la operatividad económica de la entidad. En referencia a la dimensión de funciones y

responsabilidades, se indago si están definidas correctamente las funciones, tareas y obligaciones del personal de cobranzas, pero fue interesante destacar que a pesar de sí existir el personal no la cumplen ya que prefieren continuar con su sentido de autosuficiencia sin necesidad de regulaciones.

De hecho, en esta dimensión se considera que es necesario el llevar a cabo una mejor socialización del MPPC y emplear nuevas e innovadoras estrategias de cobros para que se pueda cumplir con las disposiciones organizacionales. En lo que respecta a la dimensión de sistemas de información, los profesionales mencionaron de forma similar que existen fallas técnicas dentro de los programas que emplean para cumplir sus gestiones de cobranzas y control de cuentas, por lo que indican deben adoptarse sistemas más actualizados. Así mismo, otros entrevistados indicaron que ni siquiera cuentan con un buen sistema informático por lo que existe un manejo administrativo y de cobranzas bastante obsoleto.

En cumplimiento a las disposiciones tributarias y los objetivos organizaciones, se consultó cuál es el requerimiento de carácter urgente para generar una información fiable y sin errores, donde enfáticamente se consigna la posición de que es necesario contar con un supervisor de cobranzas para que de esta manera se aumente la eficacia y la toma de decisiones en el puesto de trabajo. Brevemente en la dimensión de criterio de registro, se hizo la pregunta sobre si se cuenta con los principios contables y lineamientos necesarios para el registro de las operaciones de cobranza diaria e indicaron que sí se cumple a cabalidad.

Esto es importante para la dimensión de vías de revisión, ya que supieron indicar que en el caso de clientes que solicitan líneas de crédito pues si se estudia el buró crediticio para constatar la capacidad de pago de los clientes, también se hace revisión a los saldos pendientes de cobros para identificar aquellos clientes que mantienen un estatus de morosidad elevada y se comunica con el abogado de cobros al cliente involucrado sobre su situación.

Bajo esta misma línea, se cuestiona si se conocen o no los requisitos necesarios para aprobar un crédito que debería estar plasmado en el MPPS y se indicó que solo se conoce en un 80% los requerimientos por lo que evitar errores mantiene una fina línea de probabilidad de ocurrencia. Como última dimensión se aborda la documentación de síntesis, en esta sección se consultó si se generan informes mensuales para corroborar la validez y rendimiento del MPPC destacando que sí se tiene un asistente para dicho reporte. Por lo consiguiente, se considera como necesario mantener un respaldo documental para que el manual pueda contrastar los lineamientos y su aplicabilidad en

la empresa para un buen desempeño del área de cobranzas, siendo parte fundamental de la evidencia histórica de cobranza.

Ante los aspectos identificados y sus implicaciones sobre las entidades dedicadas al servicio de vulcanización vehicular, se presentan las siguientes recomendaciones normativas para que la Vulcanizadora “Don Juan” pueda abordar con la colaboración del área de cobranzas y con ello disminuir la morosidad vigente en las cuentas por cobrar. Siendo así necesaria la declaración general (Política 1), las medidas de control interno (Política 2) y cobranza de cuentas por cobrar (Política 3).

Política 1: Declaración General sobre Políticas y Procedimientos Contables

1. Vulcanizadora “Don Juan” llevará sus registros contables de conformidad con principios contables generalmente aceptados.
2. Las políticas y procedimientos establecidos del manual serán seguidos por la Vulcanizadora “Don Juan” en la realización de sus operaciones diarias. Las variaciones serán permitidas sólo cuando sea aprobado por el Director y si una fuente de financiamiento de una subvención requiere más políticas y procedimientos estrictos, las políticas y procedimientos de las fuentes de financiamiento deberán ser seguidas por el personal de cobranzas.
3. Procedimientos:
4. Los registros contables se llevarán de acuerdo con el año fiscal de la Vulcanizadora “Don Juan”, es decir del 1 de enero al 31 de diciembre.
5. El método contable de partida doble y el método contable de devengo debe ser usado.
6. El sistema informático de la Vulcanizadora “Don Juan” se utilizará para mantener y crear el libro mayor, todos los diarios relacionados e informes financieros.

Política 2 - Control Interno

Entre las características de un adecuado sistema de control interno se incluirán las siguientes:

1. Segregación de funciones, cuando sea posible, dentro de la organización con base en responsabilidades funcionales.
2. Un sistema de autorización y retención de registros.
3. Un grado de competencia del personal acorde con las responsabilidades.

4. Para la consecución de estos objetivos se establecerán los siguientes controles:
5. Ninguna persona tendrá control completo sobre todas las fases de cualquier transacción.
6. Siempre que sea posible, el flujo de trabajo será de un empleado a otro para que el trabajo del segundo no duplique el del primero.
7. El mantenimiento de registros estará separado de las operaciones o el manejo y custodia de activos.
8. Las responsabilidades en el departamento de contabilidad y cobranzas estarán claramente establecidas y seguido lo más cerca posible.

Política 3: Cobranza de Cuentas por Cobrar

El gerente de contabilidad será responsable de monitorear el cobro oportuno de los saldos de las cuentas por cobrar.

Procedimientos:

1. Los resúmenes de pago se enviarán por correo a todos los clientes para que sean recibidos para el 1 del mes.
2. Se preparará un Informe de cuentas por cobrar antiguas (tarifas de participación) y será distribuido al Director antes del día 15 del mes.
3. El Director y el Gerente de Contabilidad revisarán el informe y determinarán aquellos saldos por cobrar que deben ser cobrados durante el mes.

Se seguirán los siguientes procedimientos para todos os clientes morosos con saldos de 60 días o más:

1. El Gerente de Contabilidad enviará cartas de recordatorio al afiliado moroso, según lo discutido con el Director.
2. Las respuestas de los cleintes a la notificación de morosidad se llevarán a la atención del Director, incluyendo las razones de la morosidad y el compromiso de pago los Fondos afiliados.
3. Si las morosidades no pueden ser resueltas satisfactoriamente, la Junta será notificada de la situación y cualquier problema experimentado.
4. El Gerente de Contabilidad tomará nota de la fecha y monto del compromiso del cliente. Si el Fondo afiliado no cumple con el compromiso de pago o si existen discrepancias importantes en el monto del pago, se llamará por teléfono al cliente como un intento de

resolver el asunto. Todos los problemas experimentados serán inmediatamente informados al Director para su resolución.

5. El Director informará cualquier problema importante con la cobranza de cuentas por cobrar a los Copresidentes, y luego, si es necesario, a la Junta Directiva.

Discusión

A manera de contraste investigativo con relación a los resultados obtenidos en el actual estudio, se puede constatar el proyecto dirigido por Badulescu et al. (2021) cuyo estudio tuvo como objetivo descubrir los determinantes para la formulación de prácticas contables y su impacto en el desempeño de las empresas a través de la lente de la teoría institucional. Los hallazgos empíricos muestran que fuerzas como la globalización y la presión internacional también han afectado el desarrollo de las prácticas contables, lo que finalmente ha llevado a la adopción de prácticas contables informales. Justamente esta situación se ve reflejada en la opinión de los profesionales entrevistados ya que supieron indicar que el personal de cobranzas cuenta con un MPPC pero que no acatan al pie de la letra sus disposiciones, esto se refleja negativamente ante la presencia de ineficacia y bajo rendimiento financiero.

Ante esta comparativa de comportamiento contable internacional y local, se destaca que la investigación entre países en un país en desarrollo es necesario para comparar los resultados de los factores que afectan el desarrollo de prácticas de contabilidad. Es así que Torres (2019) en su estudio sobre el control interno para las cuentas por cobrar, identifica que los trabajadores en una empresa mercantil mantiene bajo control de las cuentas por cobrar y el sistema vigente es mecanizado, poco profesional y está lejos de cumplir las normativas contables. Por tanto, con el desarrollo de un nuevo manual se buscó mejorar dicha situación, siendo importante para este estudio debido a que se generan recomendaciones en base a los resultados obtenidos. Además, en esta investigación, la teoría institucional se utilizó como lente para estudiar los factores en el desarrollo de las prácticas contables; por lo tanto, los futuros investigadores pueden utilizar otros marcos teóricos, por ejemplo, la teoría de la legitimidad para obtener conocimientos más profundos sobre los factores que juegan un papel en el desarrollo de las prácticas contables, el control de cuentas, la provisión de cuentas incobrables y la innovación de los sistemas de gestión administrativa.

Conclusiones

De acuerdo a la revisión teórica y la práctica dentro del presente artículo científico, un MPPC para profesionales establece una base sobre cómo las empresas deben medir los activos y pasivos. Asimismo, opera y organiza los estados financieros de las empresas. Por tanto, las organizaciones como la Vulcanizadora “Don Juan” deciden establecer un manual de políticas y procedimientos contables con base en las reglas de su empresa, pero basándose en las premisas identificadas en las entrevistas a profesionales de otras organizaciones para que sirvan de base para remediar las falencias y potenciar la gestión contable dentro del área de cobranzas.

Ante los resultados obtenidos, los/las profesionales del área de cobranzas de las empresas de vulcanizado en el suburbio de Guayaquil pudieron contribuir indicando que las políticas en sus puestos de trabajo existen, pero no son acatadas, que se generan políticas de seguimiento y control contable de las cuentas por cobrar, pero se demoran muchos días para contactar al cliente o no se constata su buró de crédito antes de aprobar una facilidad de pago.

Por tanto, las pautas contables desarrollan la confianza en la organización y es por ello que se asume una postura investigativa para emplear recomendaciones para que se optimicen las funciones del personal de cobranza, se empleen los mecanismos de seguimiento y cobranza adecuada cumpliendo con cada uno de los filtros del caso y proveer de lineamientos contables para una buena recuperación de cartera. De esta manera se espera en el corto plazo, aumentar la confianza de los clientes y accionistas en la Vulcanizadora “Don Juan”.

Finalmente, se puede concluir indicando que tener políticas y procedimientos claros y bien documentados es esencial para dirigir una organización exitosa como lo es la vulcanizadora sujeta a estudio. Con lo investigado se puede ayudar al desarrollo de procedimientos bajo una minuciosa revisión del perfil del cliente o crear plantillas para nuevas políticas para resarcir fallas que ya hayan suscitado a lo largo de la operatividad comercial de la empresa.

Anexos

Anexo 1: Modelo de entrevista a profesionales del área de cobranzas para verificar el rendimiento de un manual de procedimientos y políticas de cobranzas (MPPC).

Dimensión	Ítems
-----------	-------

<p>Organización contable</p>	<p>1. ¿Existe un esquema organizativo del personal que se encuentra dentro del área de cobranzas?</p> <p>2. ¿Considera que el departamento contable posee los lineamientos normativos necesarios para que el manual de procedimientos y políticas de cobranzas (MPPC) sea efectivo y rentable?</p>
<p>Funciones y responsabilidades</p>	<p>3. ¿En el esquema del MPPC de la empresa se encuentran definidas cada una de las funciones, tareas y responsabilidades del personal de cobranza?</p> <p>4. ¿Considera que se ha socializado correctamente el MPPC con el personal de cobranzas para asegurar el cumplimiento de sus funciones y se obtenga un buen desempeño laboral?</p>
<p>Sistemas de información</p>	<p>5. ¿La empresa cuenta con un buen sistema de información para gestionar, controlar y evitar errores del personal de cobranzas al no acatar las disposiciones del MPPC?</p> <p>6. ¿Dentro del área de cobranzas se emplean sistemas informáticos para centralizar las acciones del personal, registrar sus procesos y efectuar sus actividades correctamente en base al MPPC?</p> <p>7. ¿Qué información o proceso es necesario para que el MPPC permita al trabajador generar información fiable y libre de errores?</p>
<p>Criterio de registro</p>	<p>8. ¿El MPPC cuenta con los lineamientos de contabilización necesarios para que el área de cobranzas pueda registrar sus operaciones diarias?</p>
<p>Vías de revisión</p>	<p>9. ¿Se lleva a cabo el estudio de los antecedentes del cliente que busca el otorgamiento de una línea de crédito según el MPPC?</p> <p>10. ¿Se genera una revisión a los saldos pendientes de cobros para identificar los clientes que se encuentran en mora?</p>

	11. ¿Están claros los requisitos para aprobar el crédito a los clientes que lo solicitan de acuerdo al MPPC y con ello evitar errores?
Documentación de síntesis	12. ¿Se generan informes mensuales para constatar la validez y rendimiento del MPPC respecto a las actividades del personal de cobranzas? 13. ¿Considera que es necesario el respaldo documental para que el MPPC pueda contrastar sus lineamientos frente al desempeño del área de cobranzas?

Referencias

1. Aulestia, P. (2019). Gestión financiera en las empresas ecuatorianas del sector de servicios de transporte pesado de carga por carretera del cantón Quito. Universidad Andina Simón Bolívar : <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6646/1/T2870-MBA-Aulestia-Gestion.pdf>
2. Ayala, S., & Fino, G. (2015). Contabilidad básica general, un enfoque administrativo y de control interno. Bogotá, Colombia: Corporacion Universitaria Republicana.
3. Badulescu, D., Nouman, M., Ahmad, M., & Abbas, M. (2021). Accounting policies, institutional factors, and firm performance: qualitative insights in a developing country. *Risk and financial management*, 14(473), 1-20. doi:<https://doi.org/10.3390/jrfm14100473>
4. Barreto, J. (2021). ¿Por qué son importantes las políticas contables? *Contabilidad y finanzas*: <https://desafios.pwc.pe/por-que-son-importantes-las-politicas-contables/>
5. Barrio, E. (2016). La gestión de la responsabilidad social corporativa. El caso Unilever España. Universidad Autónoma de Barcelona: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence>
6. Bermúdez, L. (2015). Capacitación: Una herramienta de fortalecimiento de las Pymes. *InterSedes: Revista de las Sedes Regionales*, 16(33), 1-25. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=66638602001>
7. Boame, I., Solace, K., & Issaka, S. (2014). Adoption of accounting practices and its effects on SMEs: Financial perspective of sachet water producers in Northern region of Ghana. *Research Journal of Finance and Accounting*, 5(17), 1-15. <https://core.ac.uk/download/pdf/234630138.pdf>

8. Camacho, W., Gil, D., & Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(17), 1-12. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
9. Carro, R., & González, D. (2015). *Administración de las operaciones - Actividades para el aprendizaje*. Mar del Plata: Universidad Nacional de Mar de Plata.
10. Comisión Europea. (2015). *SME Accounting in Europe: insights provided by a desk*. European Commission.
11. Deloitte. (2019). Código de conducta para proveedores. Principios globales de conducta de negocios de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cl/Documents/legal/etica/cl-deloitte-c%C3%B3digo-de-conducta-para-proveedores.pdf>
12. Dini, M., Gligo, N., & Patiño, A. (2021). *Transformación digital de las mipymes: elementos para el diseño de política*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
13. Gerber, B. (2022). 5 Biggest Problems for SMBs that Lack Accounting Processes. *Small Business Advice and Tips*: <https://programascontabilidad.com/gestion-de-empresas/contabilidad-empresas-2/>
14. González, D. (2017). El Principio de los “Pesos y Contrapesos” en el Constitucionalismo Ecuatoriano Contemporáneo. *Revista de la Facultad de Jurisprudencia*, 2(1), 1-31. doi:<https://doi.org/10.26807/rfj.v1i2.55>
15. Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *Sistemas de gestión antisoborno - Requisitos con orientación para su uso*. Quito: Ministerio de Economía y Finanzas. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/08/ISO_37001_2016.pdf
16. Miranda, M., & Leal, L. (2016). *Importancia de los sistemas de información contable en empresas colombianas: implementación y cambios organizacionales - caso de estudio*. Universidad La Salle: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1065&context=contaduria_publica
17. Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). *Las Áreas Funcionales en las organizaciones*. Argentina: Editorial de la Universidad de La Plata.

18. Piña, C. (2016). Convergencia de los US GAAP con las NIIF del IASB. Universitat de les Illes Balears. Departament d'Economia de l'Empresa: <https://www.tesisenred.net/handle/10803/458882#page=1>
19. Placencia, K. (2021). Manual de prevención de riesgos de fraude. Caso aplicación: Empresa servicios y transportes P.V. S.A. Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19228/9.%20Karol%20Placencia%20TESIS%20terminada.pdf?sequence=1>
20. Reyes, J., Reyes, N., & Cárdenas, J. (2019). Contabilidad gubernamental y normas internacionales de contabilidad para el sector público ecuatoriano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1179-1198. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051012/html/>
21. Torres, J. (2019). Desarrollo de un manual de control interno para el manejo de cuentas por cobrar en la empresa Merkantil Torres. Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2677/1/76875.pdf>
22. Valdez, W., Narváez, C., Ormaza, J., & Erazo, J. (2019). Procedimientos contables y su incidencia en la sistematización de la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Atlántida de la ciudad de Cañar. *Visión Digital*, 3(21), 497-526. doi:<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.1.586>
23. Vara, R. (2017). Auditoria del Sector Público. Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas: <https://rogervara.wordpress.com/2017/06/03/normas-de-auditoria-generalmente-aceptadas-3/>
24. Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247-252. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>