



**INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COMPAÑÍA  
STYLES TECHNOLOGY S.A.**

**AUTORA:**

**KIMBERLY ANDREA LEÓN LEÓN**

**TUTORA:**

**MCA. MERCEDES JOHANNA ESPINOZA ESPINOZA**

**GUAYAQUIL – ECUADOR**

**2019**

## **DEDICATORIA**

Mi proyecto de tesis está elaborado con amor y mucho esfuerzo en la cual está dedicado a Dios por ser mi fortaleza cada día de mi vida por guiarme en los buenos caminos que solo él nos pone, y como no agradecerle a los seres que siempre estuvieron ahí en todo momento mi padre Wilson Gerardo León Murillo y mi hermana Pamela de los Ángeles León León ya que ellos me inculcaron en mi vida buenos valores, brindándome siempre el apoyo para que mi meta sea cumplida y por su amor incondicional. Gracias a ellos hoy logro llegar con éxito a ser una profesional y este triunfo se los dedico a ellos.

Palabras no me alcanzaría para agradecerles infinitamente a aquellas personas que creyeron en mi esfuerzo de poder cumplir mi objetivo de obtener mi título profesional.

León León Kimberly Andrea

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme permitido a realizar este sueño por bendecirme en cada paso dado en mi vida.

A mi familia por ser los que siempre me han apoyado en este camino de estudio ya finalizado con éxito y profesionalismo, por ser ellos quienes siempre estuvieron alentándome por una meta más en mi vida.

Agradezco a los docentes del Instituto Tecnológico Bolivariano por haberme impartido sus conocimientos profesionales durante toda la carrera de estudios.

León León Kimberly Andrea

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: “Administración del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A.”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a: ¿Qué incidencias ha tenido el control interno en el incremento en las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A. en el año 2017? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada      **León León Kimberly Andrea**

Tutora:                                      **MCA. Mercedes Espinoza Espinoza**

# AUTORÍA NOTARIADA



Factura: 001-001-000035366



20190901074D00228

## DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901074D00228

Ante mí, NOTARIO(A) TATIANA LYSSET NUÑEZ CUZCO de la NOTARÍA SEPTUAGESIMA CUARTA , comparece(n) KIMBERLY ANDREA LEON LEON portador(a) de CÉDULA 0930616594 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 11 DE FEBRERO DEL 2019, (11:27).



*Kimberly León d.*

KIMBERLY ANDREA LEON LEON  
CÉDULA: 0930616594

*Tatiana Núñez*

NOTARIO(A) TATIANA LYSSET NUÑEZ CUZCO

NOTARÍA SEPTUAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE  
TITULACIÓN**

Yo, León León Kimberly Andrea en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Administración del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A.** de la modalidad de Nocturna realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

León León Kimberly Andrea  
Nombre y Apellidos del Autor

Kimberly León L.

Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_



*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Kimberly León d.

**Número único de identificación:** 0930616594

**Nombres del ciudadano:** LEON LEON KIMBERLY ANDREA

**Condición del cedulao:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

**Fecha de nacimiento:** 29 DE SEPTIEMBRE DE 1995

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** MUJER

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** LEON MURILLO WILSON GERARDO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** LEON DIAZ HAYDEE ELIZABETH

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 17 DE AGOSTO DE 2015

**Condición de donante:** NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 11 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: KATIUSKA KARINA PALACIOS CUSCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 74 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



N° de certificado: 192-197-09812

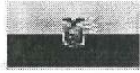


192-197-09812

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente





## INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

**NUI:** 0930616594

**Nombre:** LEON LEON KIMBERLY ANDREA

### 1. Información referencial de discapacidad:

**Mensaje:** LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información



Información certificada a la fecha: 11 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: KATIUSKA KARINA PALACIOS CUSCO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 74 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 199-197-09818



199-197-09818





REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
Nº 093061659-4

APellidos y Nombres: LEON LEON KIMBERLY ANDREA  
Lugar de Nacimiento: GUAYAS BOLIVAR /SAGRARIO/  
Fecha de Nacimiento: 1995-09-29  
Nacionalidad: ECUATORIANA  
Sexo: F  
Estado Civil: SOLTERO




INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO  
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE

Apellidos y Nombres del Padre: LEON MURILLO WILSON GERARDO  
Apellidos y Nombres de la Madre: LEON DIAZ HA YDEE ELIZABETH

Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL 2015-08-17  
Fecha de Expiración: 2025-08-17

Y4443V4442

001137569

Kimberly León d.



CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
4 DE FEBRERO 2018

048 JUNTA No.  
048 - 278 NUMERO  
0930616594 CÉDULA

LEON LEON KIMBERLY ANDREA  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA  
GUAYAQUIL CANTÓN  
XIMENA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:  
ZONA: 7




REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIDADANÍA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

IMP. ICA/MJ



DOY FE: Que la presente de uno (1) fojas útiles, es fotocopia del original que me fué exhibido.

Guayaquil, 11 de 09 de 2019

Ab. Mgs. Tatiana Núñez Cuzco

NOTARIA

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT

---

Firma

**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema:**

“Administración del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A.”

**Autora:** León León Kimberly Andrea

**Tutora:** Mca. Mercedes Espinoza Espinoza

**RESUMEN**

Este trabajo ha sido realizado para que la compañía Syles Technology S.A. tome una correcta toma de decisiones en la cual ayude a obtener una mejor estrategia que beneficie el manejo de las cuentas por cobrar. En el área financiera - administrativo cuyo segmento fundamental se desarrolla la cartera de clientes dentro de la compañía, las buenas practicas a utilizar en el cobro de su cartera vencida hacen indispensable el buen manejo que se desarrolla a diario con el departamento de créditos y cobranzas de la empresa que se verá reflejado en una efectiva cobranza, generando una mayor liquidez en la empresa. En el capítulo uno detallaremos el problema que se está estudiando en la compañía, el lugar de donde se genera el problema, sus evaluaciones de la misma, los objetivos para llevar a cabo un correcto planteamiento del problema en las cuentas por cobrar. En el capítulo dos definiremos cada uno de los conceptos de acuerdo a nuestro trabajo así como la parte teórica como la parte legal como corresponde el plan nacional del buen vivir, reglamento, y las Normas Internaciones de Contabilidad NIC. El capítulo tres hablaremos de la metodología en aplicar al trabajo de investigación de la compañía Styles Technology S.A., así como: la presentación de la compañía, su población y muestra, y su respectiva entrevista realizada al personal que la conforma. Y en el capítulo cuatro interpretaremos el resultado de la entrevista e analizaremos un plan de mejora para el mejoramiento de la compañía y finalmente su conclusión y recomendación del trabajo realizado. Es recomendable analizar las falencias en la cartera vencida de la compañía ya que la ineficiente labor en la gestión de cuentas por cobrar hace que sus obligaciones no se encuentren en una buena administración.

Administración

Liquidez

Créditos y  
Cobranzas

**INSTITUTO TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema:**

“Administración del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A.”

**Autora:** León León Kimberly Andrea

**Tutora:** Mca. Mercedes Espinoza Espinoza

**ABSTRACT**

This work has been done so that the company Syles Technology S.A. take a correct decision making in which help to obtain a better strategy that benefits the management of accounts receivable. In the financial-administrative area whose fundamental segment is the portfolio of clients within the company, good practices to be used in the collection of its overdue portfolio make it indispensable the good management that is developed daily with the credit and collections department. The company that will be reflected in an effective collection, generating a greater liquidity in the company. In chapter one we will detail the problem that is being studied in the company, the place where the problem is generated, its evaluations of the same, the objectives to carry out a correct statement of the problem in the accounts receivable. In chapter two we will define each of the concepts according to our work as well as the theoretical part as the legal part corresponding to the national plan of good living, regulation, and the International Standards of Accounting NIC. Chapter three will discuss the methodology applied to the research work of the company Styles Technology S.A., as well as: the presentation of the company, its population and sample, and its respective interview made to the staff that makes it up. And in chapter four we will interpret the result of the interview and analyze an improvement plan for the improvement of the company and finally its conclusion and recommendation of the work carried out. It is advisable to analyze the shortcomings in the past due portfolio of the company since the inefficient work in the management of accounts receivable means that its obligations are not in good administration. An administration that helps to improve collection problems should be considered.

Administration

Liquidity

Account recievables and account payables or credit and payments

# ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor .....	iv
Autoría notariada .....	v
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Índice general .....	xiii
Índice de figuras.....	xiv
Indice de cuadros.....	xv

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema .....	3
Evaluación del problema.....	3
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>4</b>
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos .....	4
<b>JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>4</b>

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	12
Antecedentes referenciales .....	13

FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
DEFINICIONES CONCEPTUALES .....	29

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

##### **PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA**

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	36
TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	37
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	39
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	40

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	42
PLAN DE MEJORAS .....	47
CONCLUSIONES .....	53
RECOMENDACIONES.....	54
BIBLIOGRAFÍA.....	55

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

<i>Figura 1</i> Organigrama General .....	32
---	----

## INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 <i>Cantidad de categoría ocupacional de trabajadores</i> .....	33
Cuadro 2 <i>Índice financiero</i> .....	35
Cuadro 3 <i>Población</i> .....	39
Cuadro 4 <i>Muestra</i> .....	39
Cuadro 5 <i>Técnicas de investigación</i> .....	40
Cuadro 6 <i>Interrogante uno</i> .....	42
Cuadro 7 <i>Interrogante dos</i> .....	43
Cuadro 8 <i>Interrogante tres</i> .....	43
Cuadro 9 <i>Interrogante cuatro</i> .....	43
Cuadro 10 <i>Interrogante cinco</i> .....	44
Cuadro 11 <i>Interrogante seis</i> .....	44
Cuadro 12 <i>Interrogante siete</i> .....	44
Cuadro 13 <i>Interrogante ocho</i> .....	45
Cuadro 14 <i>Interrogante nueve</i> .....	45
Cuadro 15 <i>Interrogante diez</i> .....	45
Cuadro 16 <i>Variaciones de cartera de crédito</i> .....	46
Cuadro 17 <i>Políticas preventivas</i> .....	49
Cuadro 18 <i>Políticas de ejecución</i> .....	49
Cuadro 19 <i>Elaboración de base de datos</i> .....	50
Cuadro 20 <i>Política de recuperación</i> .....	51

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto.**

La compañía Styles Technology S.A., es dedicada a la prestación de servicios de asesoría contable y tributaria a personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad y personas jurídicas, en la actualidad Styles Technology S.A., al igual que las compañías del medio se ven afectadas en el ámbito económico, para generar ingresos deben otorgar créditos a sus clientes, esto origina que se registren un problema en la cartera vencida, pues la falta de liquidez de la misma es generado por el no cobro de la cartera, ocasionando vencimientos de sus cuentas principales con sus proveedores.

Este proceso ha sido dificultoso ya que la compañía no ha implementado estrategias en el control interno para una mejor eficiencia en las cuentas por cobrar.

Es importante tratar esta problemática ya que nos ayuda a poder llevar a cabo una mejor situación en las cuentas por cobrar de la compañía ya que esto sin duda generaría una mayor cartera de clientes y mejor calidad de los servicios que ofrece la compañía



### **Situación conflicto.**

En la compañía Styles Technology S.A. se ha evidenciado falencias en la cartera vencida y en su endeudamiento, puesto que estas falencias perjudican su rentabilidad y la organización de la empresa. Por otra parte no hay un buen proceso de concesión de créditos, cobros y no existe seguimiento del mismo ya que esto ocasiona un aumento de la cartera vencida, provocando una falta de liquidez en la empresa.

La cartera vencida al tardarse en su recuperación dificultará al flujo de efectivo, ya que esto hace que los dueños recurran a créditos bancarios para poder así cumplir con sus obligaciones y para el correcto proceso de concesión de créditos deberá tomar una adecuada toma de decisiones. Styles Technology S.A. tiene la obligación de mejorar las cuentas por cobrar fundamentando procedimientos adecuados que permita que la empresa pueda tener suficiente liquidez para poder cubrir sus obligaciones y obtener una buena rentabilidad.

Los problemas presentados en la compañía en el área de créditos y cobranzas son por la falta de pago de los clientes, pues no poseen liquidez para la contratación de los servicios de Styles Technology S.A., ocasionando alto endeudamiento, elevados costos financieros, iliquidez.

### **Delimitación del problema**

**Campo: Financiero**

**Área:** Departamento créditos y cobranzas

**Aspecto:** Estrategias para mejorar el control interno en la cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A.

**Tema:** La administración del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A

### **Formulación del problema**

¿Qué incidencias ha tenido el control interno en el incremento de las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A. en el año 2017?

### **Evaluación del problema**

**Delimitado.**-La investigación es realizada para ayudar a que la compañía Styles Technology S.A., reduzca sus problemas con la cartera vencida.

**Claro.**- Esta investigación nos ayudará a disminuir la cartera vencida y el endeudamiento que posee la compañía en sus cuentas por cobrar y obtener objetivos adecuados en Styles Techonology S.A.

**Evidente.**-Es evidente que la compañía Styles Technology S.A., no cuenta con un adecuado manejo en el sistema de control interno para el uso y mejor utilización de sus cuentas por cobrar.

**Contextual.**-La investigación está ubicada dentro del entorno de la administración de la compañía ya que a su vez la falta de liquidez es común en algunas empresas.

**Relevante.**-Es importante para la compañía Styles Technology S.A., obtener una mejor administración para depurar las cuentas por cobrar vencidas ya que esto ayuda a dar solución a los problemas presentados con la falta de liquidez.

**Original.**-La investigación es nueva para la compañía Styles Technology S.A., ya que anteriormente no se ha realizado una investigación acerca del problema con las carteras vencidas.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Variable independiente**

Control interno

### **Variable dependiente**

Cuentas por cobrar

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Proponer procedimientos confiables en el control interno para el mejoramiento y recuperación de las cuentas por cobrar.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos sobre el control interno.
- Diagnosticar el mejoramiento sobre el control interno en la compañía Styles Technology S.A. y su incidencia en cuentas por cobrar.
- Proponer un plan de mejoras para el control interno en la compañía Styles Technology S.A.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Esta investigación es conveniente porque la propuesta de mejora generalizará un manejo necesario para el uso del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A. que beneficiará no solo a esta compañía sino a demás aquellas que están dedicadas a servicios contables y tributarios, ya que al pasar de los años estas compañías han generado que sus actividades se incrementen.

Esta investigación aportará aplicaciones de conocimientos adquiridos durante el tiempo transcurrido sobre el control interno en créditos y cobranzas de esta compañía ya que tendríamos como proposición generar funciones para optimizar el proceso de créditos y cobranzas, de esta forma demostraremos ser eficientes en nuestras actividades dentro

del mercado, esto nos ayudara a recuperar la cartera vencida, controlar el ingreso y salida de efectivo, con una mejor toma de decisiones obtendremos un incremento en las ganancias de la compañía.

Los beneficios a la propuesta serán reflejados en un aumento de ingresos y utilidades a futuro, lo cual permitirá mantener a los clientes fijos y obtener nuevos clientes que necesitan los servicios, esto mejorará los ingresos obteniendo liquidez necesaria en las obligaciones. La propuesta ayudará a resolver la problemática sobre el control interno en la cuentas por cobrar con la ayuda de estrategias adecuadas tomando en cuenta los objetivos de la compañía, esto permitirá de manera eficiente resolver problemas que se presenten.

La presente investigación ayudará a crear un nuevo instrumento que sirva para recolectar datos de la compañía Styles Technology S.A., esto permitirá investigar los datos a obtener sino también a analizar de manera concreta todos aquellos procesos del comportamiento de los mismos y la formulación de conclusiones de los juicios críticos que existan en la empresa, así mismo con el desarrollo de uso de técnicas e instrumentos de investigación este proyecto solo será generado con el fin de dar soluciones a los problemas planteados y obtener una propuesta favorable que indique que la compañía ha resuelto su problemática.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Contabilidad**

Según Ayaviri (2008):

Los libros de contabilidad básica expresa la contabilidad como la ciencia que estudia y enseña a clasificar y registrar todas las operaciones financieras de un negocio o empresa para lo cual ayude a generar y proporcionar informes que ayuden a elaborar una mejor toma de decisiones sobre la actividad que se va a desarrollar (p.19)

##### **Importancia de la Contabilidad**

Según Riquelme (2017):

La contabilidad es una disciplina que ha servido de ayuda para el hombre desde tiempos antiguos, esto permite un orden en las actividades. Por ende este proceso es vital para la vida financiera y económica de una empresa, o emprendimiento familiar (p.32)

De igual forma el autor Riquelme (2017) considera:

La contabilidad es una tarea que es específica a llevar a cabo en profesionales que evitan errores sobre todo en los procesos tributarios, impuestos, etc, esto ayuda a controlar las ganancias que genera la entidad en que se desarrolla las actividades comerciales (p.61)

## **Clasificación de la Contabilidad**

Según Moreno (2002) la contabilidad se clasifica en:

### **Según el origen de capital**

Privada o particular: Es la que se encarga de preparar los estados financieros de las empresas y también de registrar todas las transacciones de la misma.

Oficial o gubernamental: Esta consiste en registrar dicha información de los estados de las entidades y de los organismos estatales.

### **Según la clase de actividad**

Comercial: Esta actividad es la registra todas las operaciones que realizan los negocios o empresas que se dedican a la compra-venta de productos o mercaderías.

Industrial o de costos: Esta operación es registra por las empresas o industrias que tienen como actividad la fabricación y elaboración de productos por medio de materia prima, ya que esto ayuda a poder determinar el costo de su producción.

Servicios: Se ocupa de registrar todas las operaciones de las empresas que se dedican a la prestación de servicios y a la venta de capacidad profesional. Entre ellas están: unidades educativas, entidades bancarias, servicios de transporte, hospitales y empresas de asesorías profesionales.

**Agropecuaria:** Se define como aquella de registra toda las operaciones de genera la empresa encargadas a la agricultura y/o ganadería. (Moreno, 2002)

## **Control Interno**

Según Cámara (2016) nos enseña que:

Al momento de realizarse un control interno en la administración se empleará acciones que ayuden a obtener un ambiente de control adecuado para la empresa, un seguimiento que identifique los riesgos de efectivo en las diferentes actividades que correspondan a los sistemas de información y comunicación que estén dentro de la compañía, tampoco faltaría un correcto monitoreo que nos ayude a visualizar el sistema que se está desarrollando para así cumplir con el proceso sobre el control interno que se está llevando a cabo (p.39)

Al momento de implementar las actividades sobre el control interno, no debemos dejar a un lado las cuentas por cobrar-cobranzas ya que esto nos ayuda a identificar los riesgos que se podrían presentar en la entidad. (Cámara, 2016)

### **Importancia del Control Interno**

Según González (2013) enfatiza que:

El control interno es importante porque nos ayuda a mejorar la situación financiera, administrativa y legal del negocio, es decir, un buen control interno no dañará las relaciones de empresa a clientes y se mantendrá en un nivel de alta dignidad humana para las relaciones dirigidas entre ambos y así obtendremos una efectividad administrativa en el negocio o empresa (p.41)

### **Componentes del Control Interno**

El control interno consta de cinco componentes como lo expresa (Romero, 2012) los mismos que detallamos a continuación:

Ambiente de Control

Evaluación de Riesgos

Actividades de Control

Información y Comunicación

Supervisión y Seguimiento

### **Ambiente de Control**

Según Romero (2012) consiste en que el entorno de la empresa tenga un establecimiento que ayude y estimule con las actividades que son realizadas por cada uno del personal que conforman una entidad.

De igual forma Romero (2012) enfatiza que:

El ambiente de control es la base primordial de los demás componentes ya que esta es encargada de la disciplina para una mejor estructura en el control interno. Tiene como gran influencia las operaciones que se desarrollan dicho objetivos que se establecen, en la cual ayuda a que los riesgos de las entidades se minimicen (p.31)

### **Evaluación de Riesgos**

Según Romero (2012):

Este componente se encarga de identificar y analizar los riesgos que se observan en los objetivos pactados en la empresa para así poder determinar los riesgos que tienen que ser mejorados. Para esto es de suma importancia que la entidad cuente con objetivos globales a sean de actividades, ya que con esto se podrá identificar los riesgos que amenazan el cumplimiento de sus actividades (p.42)

La evaluación de riesgo debe ser analizada y revisada por profesionales como los auditores internos para asegurarse que los procedimientos han sido llevados a cabo con responsabilidad.



## **Actividades de Control**

Según Romero (2012) la encargada de realizar esta actividad es la gerencia y el personal de la organización para hacer cumplir las actividades que se asignan a diario.

Las actividades de control pueden ser administrativas u operacionales, manuales o computarizadas, generales también específicos. Son importantes porque indican la manera correcta en que se hacen las cosas, y se aseguran del logro de los objetivos. (Romero, 2012)

## **Información y Comunicación**

Según Romero (2012) nos indica que:

El sistema de información serán sin duda alguna un medio para incrementar la productividad. Es recomendable que la situación actual sea evaluada para poder predecir en un futuro la situación en base a la información contable, ya que estos sistemas producen información operacional y financiera al momento de cumplir con las organizaciones de las empresas. (p.71)

## **Supervisión y Seguimiento**

Según Romero (2012):

Este componente habla en general de los sistemas de control interno n la cual desempeña diferentes funciones en cada circunstancia. Por ende se considera los objetivos y limitaciones inherentes al control; quiere decir que el desempeño evolucionará de acuerdo a los actores internos y externos (p.23)

La gerencia es la que está a cargo de llevar a cabo la revisión de los componentes y elementos que son parte del sistema de control. (Romero, 2012)

## **Cuentas por Cobrar**

Según González E. (2018) indica que las cuentas por cobrar constituyen a la empresa un crédito que les otorga a los clientes a través de una cuenta abierta en el transcurso de un negocio.

Estas cuentas son representadas por las ventas o de prestaciones de algún bien o servicio ya que esto es recuperable económicamente parcial.

De acuerdo a González E. (2018):

En todas las empresas existe un tercero en la cual en este caso se crea un derecho que se le exige al tercero al pago de la misma cuenta. O sino la empresa se ve obligada a recuperar lo que había vendido a crédito (p.12)

## **Administración de la cuenta por cobrar**

Según Fernández (2013) nos da a entender que:

Para ser parte de la administración financiera de una entidad, debemos tener en claro los elementos de la empresa para así poder obtener un alto patrimonio y también reducir los riesgos que son ocasionados por su liquidez, esto se da para un recomendable manejo de las variables que son parte de las políticas de crédito a los clientes (p.19)

Todas las inversiones en las cuentas por cobrar simbolizan una inversión sumamente importante ya que se usa nuevos recursos que con el tiempo se transformaran en efectivo financiado a un corto plazo.

De acuerdo a Fernández (2013):

Los retos que se enfrentan las empresas en la actualidad con sus negocios es contar con suficiente liquidez para poder realizar los pagos correspondientes al cumplimiento de sus compromisos. El

departamento que es importante para las organizaciones es el de tesorería ya que está encargada del manejo de recursos financieros para así la empresa llegue al éxito (p.25)

Según Castro (2014):

Al cumplir con los objetivos es de suma importancia que la administración que se da en la empresa sea eficiente ya que de esto depende que los recursos de la empresa estén en condiciones de operar de manera rápida y eficaz (p.13)

### **Cobranza**

Según Pérez (2016) la cobranza es el acto de cobrar, es obtener el dinero que corresponde por haber desarrollado dicha actividad, ya sea por la venta de un producto o un pago de deudas. (Pérez, 2016)

### **Antecedentes históricos.**

En el ámbito empresarial, la evolución ha avanzado con la tecnología en diferentes mercados a nivel mundial, significa que la gestión empresarial desarrolla planes en la organización e integridad en los procesos contables y cumplimiento de métodos en los activos. (Cerchiaro, 2013)

### **Evolución del concepto de Control Interno**

El control interno no tiene concepto definitivo, algunos autores tienen diferentes puntos de expresarse respecto al control interno. Es decir podemos expresar los procesos de información que ayuda a cumplir con aplicaciones necesarias que contribuyan al lograr un plan organizacional. (Cerchiaro, 2013)

## **Origen el crédito**

Podemos afirmar que el crédito es tan antiguo como la civilización. El préstamo se efectúa desde sus comienzos hasta la aparición de la moneda en la cual surgieron los primeros signos crediticios de manera tabulada.

En la era cristiana de la antigua Roma se encontró las primeras cifras del desarrollo crediticio. Existen evidencias como leyes y decretos que admitían que el deudor no cumplía lo pactado con el acreedor; también hay documentos que indican los bienes del deudor, la pena de muerte y su esclavitud. Además los prestamistas fueron generados los banqueros. En la cual estos actuaban como mercaderes de metales preciosos, cuando los deudores radicaban en el extranjero, se encargaban de pagar sus deudas de los clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares ya que estos no practicaban las operaciones de préstamos.

Hasta el siglo XII fue cuando aparecieron los bancos asta como lo conocemos en la actualidad. (Córdova E. D., Créditos y Cobranzas, 2010)

## **Antecedentes referenciales**

Martha Barzola & Vivian Vivas, (2016) fortalecimientos del sistema de control interno área créditos y cobranzas Servicomanse S.A. Carrera de Contador Público Autorizado, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas en la cual concluye lo siguiente:

En Servicomanse S.A. se ha evidenciado problemas con la cartera vencida, este proceso ha sido muy difícil porque en la empresa no han implementado estrategias que les permitan mantener una posición y solidez de competitividad en el mercado y mejorar la calidad del servicio que ofrecen.

La recuperación tardía de la cartera vencida dificultan el flujo de efectivo, esto hace que los dueños recurran a créditos bancarios para poder cumplir con sus obligaciones.

En este trabajo de investigación de debe contar con un procedimiento adecuado de políticas de créditos y cobranzas, con una evaluación correcta del sujeto de cuentas por cobrar y un adecuado cronograma de detalle correctamente los cobros.

Carola Salazar Garcia , (2015) el sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar. Carrera de Contaduría Pública en la Universidad Mayor de San Andrés en la cual concluye lo siguiente:

El Hospital San Gabriel cuenta con dificultades en sus cuentas por cobrar, debido a que implementaron un sistema en la cuentas por cobrar, esto implica un retraso en el cobro de las mismas, por esto se genera falta de liquidez en el hospital.

Debido al mundo empresarial existen las competencias en el mercado, es por eso que deberían estar en vanguardia con la tecnología todas las organizaciones de nuestro país, ya que esto se ha convertido en una herramienta de mayor utilización en los medios competitivos, así se convertirán en productos de mayor ventaja y mejorará las ganancias en la empresa.

Tovar Castro & Yennis Canto, (2005) análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturín. Carrera de Contaduría Pública en la Universidad de Oriente Núcleo Monagas en lo cual concluye lo siguiente:

El Hotel Stauffer Maturín se ha evidenciado inconvenientes en el control interno en la cual afecta a las cuentas por cobrar, para mejorar es necesario estar al tanto de la información relacionada con las normas y con las cuentas del hotel.

Debemos tener en cuenta que es importante efectuar un análisis que detalle todo lo aplicado a cerca del control interno, con el fin de saber las fallas que se están evidenciando en las cuentas por cobrar y poder aplicar un plan de desarrollo en las actividades en el departamento de créditos y cobranzas.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución Política del Ecuador**

**Art. 276.-** El régimen de la constitución adquirirá los siguientes objetivos:

Indica que se debe renovar la calidad de vida, y desarrollando las actividades y capacidades que se encuentran en la población que forma parte de los derechos que la constitución establece.

Construir un sistema democrático, económico y solidario apoyando a la igualdad de los medios de producción y ayudando a procrear trabajo digno y de manera estable.

Impulsar la participación y el control social, que las diferentes entidades reconocen por su promoción en las gestiones del poder público que son representadas por las entidades.

Conservar y mantener la naturaleza en buen estado y sostenible para las personas y obtener permanentemente una calidad de agua, aire y suelo a nuestro patrimonio natural.

Certificar e impulsar la soberanía nacional en el contexto internacional, ya que esto como resultado obtendría la contribución a la paz y un sistema democrático.

Comenzar un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que forme y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de servicio, y que coopere a la unidad del Estado.

Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural. (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

### **Plan nacional del buen vivir**

**Objetivo 9.** La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

Una sociedad que busqué la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectuó. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humano (PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, 2013-2017).

### **Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI**

#### **Capítulo IV**

#### **DEPURACION DE LOS INGRESOS**

## Sección Primera de las Deducciones

**Art. 10.-** Deducciones en su literal 11 menciona que se aplicará la siguiente deducción.

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.



## **REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LRTI**

### **Créditos incobrables.**

Reglamento LORTI

Dirección Nacional Jurídica

Departamento de Normativa Tributaria

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento.

También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva. (Reglamento Para Aplicación Ley De Régimen Tributario Interno, Lrti, 2018)

## **Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros**

### **RESOLUCIÓN No. SC.DSC.G.13.011**

REGLAMENTO PARA EL CONTROL DE LAS VENTAS A CRÉDITO Y DE LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CIRCULACIÓN RESTRINGIDA, POR

PARTE DE LAS COMPAÑÍAS SUJETAS A LA SUPERVISIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, el cual establece de forma taxativa en su artículo 3 los servicios que pueden cobrar las compañías sujetas a su control que dentro del giro ordinario de sus negocios realicen ventas a crédito y a su vez en el artículo 4, expresa que dichas compañías deben remitir trimestralmente la información señalada en este artículo al ente de control;

Que el 3 de diciembre de 2012 se publicó en el Registro Oficial No. 843, Suplemento, la "Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Buros de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías", cuyo artículo 8 agregó a continuación del artículo 457 de la Ley de Compañías la sección XVII titulada "REGISTRO CREDITICIO";

Que el artículo 458, agregado a la Ley de Compañías, expresa que: "La Superintendencia de Compañías establecerá las políticas y la forma en que las compañías que se encuentren bajo su control deben entregar la información al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos";

Que el artículo 459, también añadido a la Ley de Compañías, establece que las compañías reguladas por la Superintendencia de Compañías, que realicen ventas a crédito, están obligadas a suministrar al Registro Crediticio del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos la información necesaria para mantenerlo actualizado; y, en su letra a), otorga a la misma Superintendencia la potestad de fijar la periodicidad con la cual se debe remitir la información al Registro Crediticio, que no será superior a un mes;

Que para efectos de la aplicación de las leyes y el reglamento citados en los considerandos precedentes, resulta necesario establecer la información que las compañías sujetas al control de la Superintendencia de Compañías tienen la obligación de remitir periódicamente a esta Superintendencia y al Registro Crediticio del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, sobre las ventas a crédito que realicen;

Que mediante memorando No. SC.INGE.DIE.Q.13.017 de fecha 14 de marzo de 2013, la Dirección de Investigación y Estudios de la Superintendencia de Compañías remitió el análisis de los criterios comunicados por la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP) sobre los campos que deberían considerarse en los reportes de operaciones crediticias que realicen las compañías mercantiles;

Que el artículo 433 de la Ley de Compañías faculta al Superintendente de Compañías a expedir regulaciones, reglamentos y resoluciones para el buen gobierno y vigilancia de las compañías mencionadas en el Art. 431 de la indicada ley. (Supercias. **RESOLUCIÓN No. SC.DSC.G.13.011**)

## **NIC 1 Presentación de estados financieros**

### **Objetivo**

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, con el fin de asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con respecto a los estados publicados por la misma empresa en periodos anteriores, como con respecto a los de otras empresas diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, consideraciones generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece guías para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre el contenido de los estados a publicar por las empresas. Tanto el reconocimiento como la medición y presentación de las

transacciones y sucesos particulares, se abordan en otras Normas Internacionales de Contabilidad. (NIC, 2004)

### **Alcance**

Esta Norma será de aplicación para la presentación de todo tipo de estados financieros, con propósitos de información general, que sean elaborados y presentados conforme a las Normas Internacionales de Contabilidad.

Los estados financieros con propósitos de información general son aquéllos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. Son estados financieros con propósitos de información general los que se presentan de forma separada, o dentro de otro documento de carácter público, tal como el informe anual o un folleto o prospecto de información bursátil. Esta Norma no es de aplicación a la información intermedia que se presente de forma abreviada o condensada. Las reglas fijadas en esta Norma se aplican igualmente a los estados financieros de un empresario individual o a los consolidados de un grupo de empresas. Sin embargo, esto no excluye la posibilidad de presentación de estados financieros consolidados, que cumplan con las Normas Internacionales de Contabilidad, en el mismo documento que contiene los estados individuales de la empresa controladora, si ello es contemplado por las normas nacionales, siempre que las bases de preparación de cada uno de los tipos de estados financieros queden claramente establecidos en la nota sobre políticas contables utilizadas.

Esta Norma es de aplicación para todos los tipos de empresas, incluyendo los bancos y las compañías de seguros. Los requisitos adicionales de la información a suministrar por bancos y otros establecimientos financieros similares, siempre coherentes con los establecidos en esta Norma, están

fijados en la NIC 30 *Informaciones a Revelar en los Estados Financieros de Bancos e Instituciones Financieras Similares*.

Esta Norma utiliza terminología propia de las empresas con ánimo de lucro. Las empresas públicas con ánimo de lucro pueden, por tanto, aplicar los requisitos establecidos en la Norma. Sin embargo, las empresas que no persigan finalidad lucrativa, como sucede con muchas empresas del gobierno o pertenecientes a cualquier tipo de administración pública, pueden tener necesidad de modificar las descripciones utilizadas para ciertas partidas de los estados financieros, e incluso de cambiar los propios estados financieros. Tales empresas podrán optar, asimismo, por incluir en la presentación de los estados financieros los componentes adicionales que precisen. (NIC, 2004)

### **Finalidad de los estados financieros**

Los estados financieros constituyen una representación financiera estructurada de la situación financiera y de las transacciones llevadas a cabo por la empresa. El objetivo de los estados financieros, con propósitos de información general, es suministrar información acerca de la situación y desempeño financieros, así como de los flujos de efectivo, que sea útil a un amplio espectro de usuarios al tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión que los administradores han hecho de los recursos que se les han confiado. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministran información acerca de los siguientes elementos de la empresa:

- (a) activos;
- (b) pasivos;
- (c) patrimonio neto;
- (d) ingresos y gastos, en los cuales se incluyen las pérdidas y ganancias; y

(e) flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas a los estados financieros, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros, particularmente en lo que se refiere a la distribución temporal y grado de certidumbre de la generación de efectivo y otros medios líquidos equivalentes. (NIC, 2004)

### **NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación e Información a Revelar.**

#### **Objetivo**

La naturaleza dinámica de los mercados financieros internacionales ha provocado el uso generalizado de una amplia variedad de instrumentos financieros, desde los instrumentos primarios tradicionales, tales como bonos, hasta las diversas formas de instrumentos derivados, tales como permutas de tasas de interés. El objetivo de esta Norma es mejorar la comprensión que los usuarios de los estados financieros tienen sobre el significado de los instrumentos financieros, se encuentren reconocidos dentro o fuera del balance, para la posición financiera, los resultados y los flujos de efectivo de la empresa.

La Norma prescribe ciertos requisitos a seguir para la contabilización de los instrumentos financieros dentro del balance, e identifica la información que debe ser revelada acerca de los instrumentos contabilizados (reconocidos) y de los instrumentos fuera del balance (no reconocidos). La normativa sobre contabilización se refiere: a la clasificación de los instrumentos financieros como pasivos o como patrimonio neto; a la clasificación de los intereses, dividendos, pérdidas y ganancias relacionados con ellos, así como a las circunstancias bajo las cuales los activos y los pasivos financieros deben ser objeto de compensación. La normativa sobre la información a revelar se refiere a la descripción de los factores que afectan al importe, el momento en que aparecen y la

certidumbre de los flujos de efectivo futuros de la empresa relacionados con instrumentos financieros, así como a las políticas contables aplicadas a dichos instrumentos. Además, la Norma aconseja a las empresas que revelen información acerca de la naturaleza e importancia del uso de instrumentos financieros, los propósitos para los que se usan, los riesgos asociados con ellos y las políticas que la empresa utiliza para controlar tales riesgos. (NIC, 2004)

### **Alcance**

1. Esta Norma debe ser aplicada al presentar y revelar información sobre cualquier tipo de instrumento financiero, ya esté reconocido en el balance o no, salvo en los casos siguientes:

(a) inversiones en subsidiarias, tal como se definen en la NIC 27 Estados Financieros Consolidados y Contabilización de Inversiones en Subsidiarias;

(b) inversiones en empresas asociadas, tal como se definen en la NIC 28 Contabilización de Inversiones en Empresas Asociadas;

(c) inversiones en negocios conjuntos, tal como se definen en la NIC 31 Información Financiera sobre los Intereses en Negocios Conjuntos;

(d) obligaciones de los empleadores y de los planes de todo tipo para conceder beneficios post-empleo a los trabajadores, incluidos los planes de beneficios a los empleados, tal como se describen en la NIC 19 Beneficios a los Empleados, y en la NIC 26 Contabilización e Información Financiera sobre Planes de Beneficio por Retiro;

(e) obligaciones de los empleadores derivadas de las opciones sobre compra de acciones, así como de los planes de compra de acciones para los empleados, tal como se describen en la NIC 19 Beneficios a los Empleados; y

(f) obligaciones surgidas de los contratos de seguro.



2. Aunque esta Norma no es de aplicación a las inversiones que una empresa tenga en sus subsidiarias, es aplicable a todos los instrumentos financieros incluidos en los estados financieros consolidados de la controladora, con independencia de si tales instrumentos se han emitido o comprado por parte de la controladora o de la subsidiaria. De forma similar, esta Norma resulta de aplicación a los instrumentos financieros emitidos o comprados por un negocio conjunto, e incluidos en los estados financieros de cualquiera de los participantes, ya sea directamente o a través de la consolidación proporcional.

3. Para los propósitos de esta Norma, un contrato de seguro es un acuerdo que expone al asegurador a riesgos definidos de pérdida por sucesos o circunstancias ocurridos o descubiertos a lo largo de un período determinado, incluyendo muerte (en el caso de pagos periódicos, supervivencia del asegurado), enfermedad, discapacidad, daños en propiedades, daños a terceros o interrupción de la actividad de la empresa. No obstante, se aplicarán las disposiciones de esta Norma cuando el instrumento financiero, aunque tome la forma de un contrato de seguro, implique fundamentalmente la transferencia de riesgos financieros (véase el párrafo 43), lo que sucede, por ejemplo, con algunos tipos de reaseguro financiero o con contratos de inversiones de rendimiento garantizado, emitidos tanto por compañías de seguros como por otras empresas. Se aconseja, a las empresas que posean obligaciones derivadas de contratos de seguros, que consideren la conveniencia de aplicar las disposiciones de esta Norma al presentar y revelar en los estados financieros información relativa a tales compromisos.

4. Algunas otras Normas Internacionales de Contabilidad, específicas para ciertos tipos de instrumentos financieros, contienen disposiciones adicionales respecto a la presentación y revelación, en los estados financieros, de información sobre los mismos. Por ejemplo, la NIC

17 Arrendamientos, y la NIC 26 Contabilización e Información Financiera sobre Planes de Beneficio por Retiro, incorporan requisitos específicos de presentación y revelación de información referentes a los arrendamientos financieros y a las inversiones procedentes de los planes de beneficio por retiro. Además, son de aplicación a los instrumentos financieros las disposiciones contenidas en otras Normas Internacionales de Contabilidad, particularmente las contenidas en la NIC 30 Informaciones a Revelar en los Estados Financieros de Bancos e Instituciones Financieras Similares. (NIC, 2004)

### **Definiciones**

Un instrumento financiero es un contrato que da lugar, simultáneamente, a un activo financiero en una empresa y a un pasivo financiero o un instrumento de capital en otra empresa.

Los contratos sobre materias primas cotizadas, que dan a una de las partes el derecho de liquidar la operación en efectivo, o por medio de otro instrumento financiero cualquiera, deben ser tratados contablemente como si fueran instrumentos financieros, con la excepción de los contratos de materias primas cotizadas que: (a) se iniciaron, y todavía continúan, con la intención de cumplir con las exigencias impuestas por una venta, una compra o una utilización que la empresa espera, (b) desde su comienzo fueron señalados para tales propósitos, y (c) se espera liquidar mediante la entrega física de los bienes.

Entre los instrumentos financieros se incluyen tanto los instrumentos primarios, tales como cuentas a pagar, partidas por cobrar o participaciones en la propiedad de las empresas; como los instrumentos derivados, tales como opciones, futuros y contratos a plazo, permutas de tasas de interés y permutas de divisas. Los instrumentos financieros derivados, estén o no reconocidos en el balance, cumplen la

definición de instrumentos financieros y, por tanto, quedan sujetos a las disposiciones de esta Norma.

Los instrumentos financieros derivados crean derechos y obligaciones, que tienen el efecto de transferir uno o varios de los riesgos financieros, inherentes a un instrumento financiero primario subyacente, entre las partes que intervienen en la operación. Los instrumentos derivados no producen necesariamente, ni en el comienzo del contrato ni al llegar al vencimiento, la transferencia del instrumento financiero primario subyacente. (NIC, 2004)

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Definición de las Variables**

#### **Variable Independiente:** Control Interno

El control interno es un instrumento que sirve para proporcionar información que haga cumplir con los objetivos de la entidad, para esto se debe implementar un plan que ayude a la organización así como los métodos coordinados y clasificados para que la entidad pueda proteger sus recursos, su información contable, además de suma importancia que pueda estimular el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. La eficacia en la organización del control interno es una gran responsabilidad para todo el personal de la entidad. (Horta, 2009)

#### **Variable Dependiente:** Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son aquellos importes que están representados por los derechos de la entidad exigibles a terceros. Todos estos importes se dan por medio de la venta de mercadería o también por prestación de servicios a crédito. Las cuentas por cobrar es parte de los activos de la empresa. (Econlink, 2012)

## DEFINICIONES CONCEPTUALES

**Crédito:** El crédito corresponde a una suma de dinero que se le debe a una persona o también a una entidad. En fin, el crédito tiene que ver con la confianza. (Porto, 2013)

**Políticas:** Las políticas son condiciones que se debe cumplir en el ambito de negocio que se genera dentro de una empresa. (Flores, 2014)

**Cuentas por cobrar:** Son aquellas que son representadas como derechos por ventas, servicios prestados, o cualquier otro concepto contable. (Ruiz, 2015)

**Cliente:** Es aquella organización u empresa que adquiere o compra de manera voluntuosa productos o servicios que se desea para el desarrollo de la empresa, en la cual por motivo que se producen, fabrican productos o servicios para uso de la empresa u organización. (Thompson, 2009)

**Cartera vencida:** Son aquellos créditos que se le ha permitido a las entidades en la cual no han sido canceladas por los acreditados como habian quedado en términos pactados. (Estrada, 2016)

**Morosidad:** Es un retraso o falta de cumplimiento de una obligación. (Galindo, 2016)

**Solvencia:** Esto indica que una empresa tiene la capacidad de cumplir sus obligaciones sin tener en cuenta un plazo establecido. (Mora, 2009)

**Contrato:** Un documento que se firma como convenio o un pacto, que es acertado por dos personas que aceptan dicha obligación o derecho sobre un asunto determinado. (Pérez, , 2014)

**Plazo:** Es un tiempo determinado que se da al realizar un determinado acto. (Vega, 2017)

**Deuda:** Es una obligación por una persona que ha recibido un bien que aún no se a sido compensado. Es algo que queda pendiente de pago. (Moret, 2014)

**Interés:** Es dicha remuneración en donde el acreedor tiene como derecho a percibir al deudor una suma de dinero que se le adeuda. El interés es un beneficio que es producido por el capital. (Blanch, 2010)

**Intereses por mora:** El interés por mora tiene su teoría en el código civil, en la cual indica que están sujetos a la indemnización de daños y perjuicios que son causados por los que incidieron en el cumplimiento de sus obligaciones. (Blanch, 2010)

**Liquidez:** Es el efectivo que se debe de tener en un momento oportuno, ya que esto nos permite realizar el pago de dichos compromisos. (Mora, 2009)

**Garantía:** Es un documento que el banco emite para llevar a cabo un seguimiento ante terceros sobre el cumplimiento de una obligación de un cliente suyo. (Domínguez, 2018)

**Presupuestos:** Es una técnica que se realiza con la finalidad de cumplir con la meta anunciada referida a valores y términos financieros que se debe cumplir en determinado tiempo. (Lozano, 2003)

**Utilidad:** En términos contables la utilidad es conocida como ganancia o beneficio, la diferencia entre los ingresos que se obtuvieron en un negocio y los gastos incididos en dichos ingresos. (Buitrago, 2014)

**Control interno:** Es un proceso llevado a cabo por el personal y dirección de una entidad con el objetivo de facilitar la eficacia y eficiencia en el grado de seguridad con la información financiera y con el cumplimiento de leyes. (Prado, 2018)

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA**

En el presente capítulo, se detallará la metodología de la investigación en la cual se analizará e interpretará técnicas para la verificación del problema que se está estudiando.

Styles Technology S.A. es una compañía fundada el 20 de septiembre en 2011 en Guayaquil – Ecuador, la oficina está ubicada en Kennedy norte Av. San Jorge 104, se dedica a la asesoría contable y tributaria, prestaciones de servicios a personas naturales obligadas y no obligadas a llevar contabilidad y también personas jurídicas. A través de los servicios de la compañía también es mejorable proponer diseños de procesos administrativos y financieros a las demás empresas para de esta manera optimizar los procesos y ser competitivos dentro del mercado.

#### **Misión**

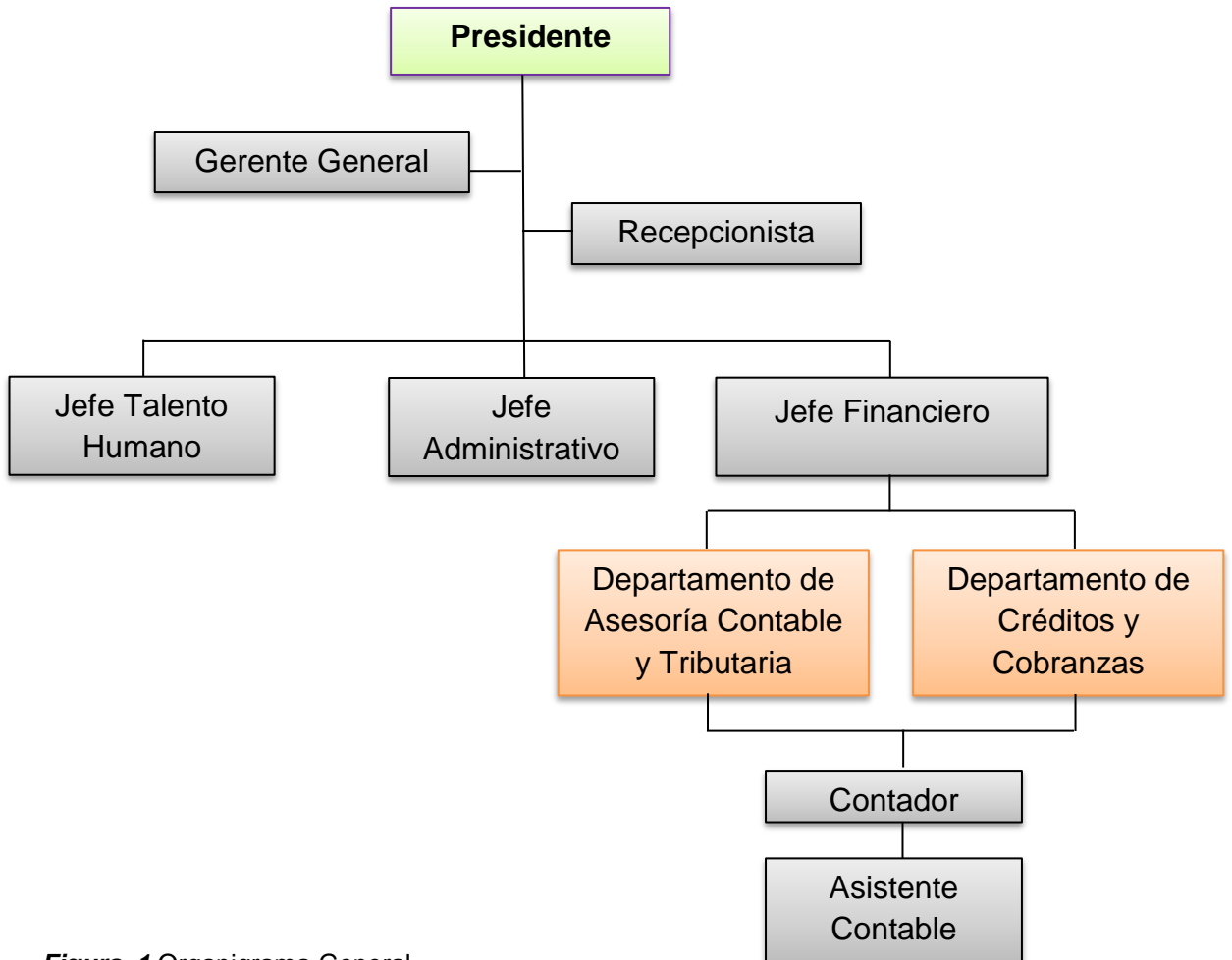
Nuestra misión es proporcionar a nuestros clientes servicios de la más alta calidad en la rama de Asesoría Contable y tributaria Especializada con soluciones integrales con personal eficiente y constante innovación tecnológica, permitiendo su tranquilidad, satisfacción y confianza.

#### **Visión**

Nuestra visión es posicionarnos y mantenernos entre las primeras empresas líderes en servicios de asesoría contable y tributaria a nivel nacional y garantizando un excelente desempeño con eficiencia, disciplina y honestidad.

## Organigrama General

Styles Technology S.A.



**Figura 1** Organigrama General

**Elaborado por:** León León Kimberly Andrea

## **Categoría ocupacional de trabajadores**

**Cuadro 1** *Cantidad de categoría ocupacional de trabajadores*

<b>Cargo Ocupacional</b>	<b>Cantidad</b>
Administrativo	10
Tecnico Operativo	5
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Elaborado por:** León León Kimberly Andrea

## **Principales clientes**

- Asociación Química Importadora Asoquim C Ltda
- Constructoquímica C Ltda
- Copitogb S.A.
- Ecuatransforma S.A.
- Eximun S.A.
- Inmobiliaria Inmayta S.A.
- Inmobiliaria Karivon S.A.
- Inversiones Muciert S.A.
- Jolei S.A.
- Soluztech S.A.
- Tecnograp S.A.
- Transportes Transmarivas S.A.
- Traumapro S.A.
- Zuleta Consulting Ecuador S.A.

## **Principales Competencias**

- Straconx S.A.
- Servicomance S.A.



## Análisis Económico

### Styles Technology S.A. Estado Situación Financiera Al 31/12/2017

<u>Activo</u>		<u>Pasivo</u>	
<b><u>Activo Corriente</u></b>		<b><u>Pasivos Corrientes</u></b>	
<u>Efectivo y Equivalente al Efectivo</u>	\$ 5.701,36	Pasivos Corrientes por Beneficios a los Empleados	
<u>Cuentas y Documentos por Cobrar Corrientes</u>		Participación Trabajadores por Pagar del Ejercicio	\$ 3.665,06
Cuentas y Documentos por Cobrar Clientes Corrientes		Obligaciones con el IESS	\$ 504,54
Cartera de Clientes	\$ 13.119,29	Otros Pasivos Corrientes por Beneficios a Empleados	\$ 1.921,70
Otras Cuentas y Documentos por Cobrar Corrientes		<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>\$ 6.091,30</b>
Otras Relacionadas	\$ 20.000,00	<b><u>Pasivos No Corrientes</u></b>	
<u>Activos por Impuestos Corrientes</u>		<b><u>Total del Pasivo</u></b>	
Crédito Tributario a favor del Sujeto Pasivo (IVA)	\$ 828,76		<b>\$ 6.091,30</b>
Crédito Tributario a favor Del Sujeto Pasivo (Impuesto a la Renta)	\$ 6.759,29	<b><u>Patrimonio</u></b>	
<b>Total Activos Corrientes</b>	<b>\$ 46.408,70</b>	Capital Suscrito y/o Asignado	\$ 1.000,00
<b><u>Activos No Corrientes</u></b>		Reservas	
<u>Propiedades, Planta y Equipo</u>		Reserva Legal	\$ 429,95
Muebles y Enseres	\$ 974,83	Resultados Acumulados	
Equipo de Computación	\$ 3.636,26	Utilidades Acumuladas de Ejercicios Anteriores	\$ 26.400,46
Vehículos, Equipo de Transporte y Caminero Móvil	\$ 20.526,69	Utilidad del Ejercicio	\$ 20.768,72
(-)Depreciación Acumulada de Propiedades, Planta y Equipo		<b>Total Patrimonio</b>	<b>\$ 48.599,13</b>
Del Costo Histórico antes de Reexpresiones o Revaluaciones	\$ 16.856,05	<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b><u>\$ 54.690,43</u></b>
<b>Total Activos No Corrientes</b>	<b>\$ 8.281,73</b>		
<b>Total del Activos</b>	<b><u>\$ 54.690,43</u></b>		

## Indicadores Financieros

### Indicadores de diagnóstico financiero

El diagnóstico financiero es un conjunto de indicadores que a diferencia de los indicadores de análisis financiero no solo se contribuyen en las cuentas del balance general sino también a las cuentas del estado de resultado, flujo de caja y demás fuentes que sirvan de valorización en el mercado. Es decir que estos análisis miden términos dinámicos ayudando a la rentabilidad y firmeza en los recursos de la empresa mejoren.

**Cuadro 2** *Índice financiero*

Indicador	Fórmula
Liquidez	Activo Corriente / Pasivo Corriente
Endeudamiento	Total Pasivos / Total Activos
Solvencia	Activo Total / Pasivo Total
Apalancamiento	Activo Total / Patrimonio

Liquidez	$\frac{\$ 46.408,70}{\$ 6.091,30} = \$ 7,62$
Endeudamiento	$\frac{\$ 6.091,30}{\$ 54.690,43} = 0,11138$
Solvencia	$\frac{\$ 54.690,43}{\$ 6.091,30} = 8,97845$
Apalancamiento	$\frac{\$ 54.690,43}{\$ 48.599,13} = 1,12534$

# DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

## **Diseño**

El diseño de investigación compone un plan donde detalla todo en general el investigador ya que le ayuda a adquirir todas las respuestas necesarias a sus interrogantes y demostrar su investigación. Este diseño de investigación también nos ayuda a obtener estrategias para generar y alcanzar una mayor información y poderla interpretar. (Hernández, 2018)

## **Metodología**

De acuerdo a Gardey A. (2012):

Es una pieza esencial de toda investigación (método científico) en la cual ayuda a sistematizar los procesos y metodología que se requieren para llevar a cabo el desafío para tener en claro la acumulación de conocimientos y disciplinas que son muy importantes y necesarios para emprender y entender cualquier elemento (p.21).

## **Diseño metodológico**

En base al criterio de Tamayo (2003):

El diseño metodológico es la organización de una investigación ya que tiene como finalidad obtener un control con resultados confiables y desarrollando así los interrogantes acerca de la hipótesis del problema. El diseño ayuda al investigador a obtener mejores ideas para así tener una solución del problema estudiado (p.30).

## **Investigación cualitativa**

De acuerdo a Rivero (2008):

La investigación cualitativa es la que se encarga de acumular la información de manera individual, quiere decir que no se distinguen como es el cariño, los valores y los aspectos culturales. Por lo cual los resultados se transcriben en evaluaciones conceptuales pero con una alta fidelidad con la situación investigada (p.42).

### **Investigación cuantitativa**

La investigación cuantitativa acumula información empírica de aquellos aspectos que se puedan pesar y medir, y que por medio arrojen números como resultados. (Rivero, 2008)

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **Investigación descriptiva**

De acuerdo a Crespo (1992):

Este tipo de investigación es la que se encarga de analizar de cómo es y cómo se muestra un fenómeno y sus componentes. Ya que con el análisis el fenómeno será detallado por medio de atributos. Ejemplo la investigación en Ciencias Sociales es la que se encarga de describir las características de los diferentes elementos y componentes (p.33).

Es necesario tener en cuenta que los estudios descriptivos miden de forma independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Pueden integrar las mediciones de cada una de las variables para indicar como se revela el fenómeno de interés.

## **Investigación explicativa**

Esta investigación es la que se encarga de descubrir los conocimientos o principios que causan ciertos fenómenos. Como objetivo último se expone por qué y en qué condiciones sucede un fenómeno. Quiere decir que están orientados a la demostración de hipótesis en la cuales son la identificación y el análisis de las causas (variables independientes), los que se expresen en hechos demostrables (variables dependientes).

Estos estudios indican que el investigador realiza esfuerzos y realiza análisis de gran capacidad. Se debe tener en cuenta los conocimientos por los cuales los estudios pueden considerarse explicativo. (Sabina Crespo, 1992)

Los estudios explicativos están encaminados a revelar las causas de los sucesos físicos o sociales, se centraliza en dar una explicación de por qué ocurre un fenómeno y en qué situaciones se da éste, o también en por qué dos o más variables están relacionadas.

## **Investigación correlacional**

El investigador es el encargado de visualizar de qué manera se vinculan varios fenómenos entre sí, o por lo contrario no hay relación entre ambos.

Lo primordial en esta investigación es saber cómo diferenciar una variable por su comportamiento con otra variable (conocer el nivel de relación entre ambas variables). (Sabina Crespo, 1992)

La investigación correlacional es identificar aquel concepto o variable que nos ayuda a conocer el comportamiento de otras variables, en la cual esto nos sirve de gran ayuda para poder predecir un aproximado valor para un grupo de individuos en una variable.

## POBLACIÓN Y MUESTRA

### Población

Para elaborar el presente trabajo de investigación: administración del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A., se trabajó con una Población de 4 personas: el Gerente Financiero, Contador, Asistente Contable y Asistente Administrativo-Cobranzas.

**Cuadro 3** *Población*

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente Financiero	1
2	Contadora	1
2	Asistente Contable	3
1	Asistente Administrativo - Cobranzas	1
	<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

**Elaborado por:** León León Kimberly Andrea

### Muestra

La autora de la investigación decidió tomar al personal del departamento de créditos y cobranzas y demás empleados como muestra ya que es una población pequeña.

**Cuadro 4** *Muestra*

Ítem	Estrato	Muestra
1	Gerente Financiero	1
2	Contadora	1
3	Asistente Administrativo - Cobranzas	1
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**Elaborado por:** León León Kimberly Andrea

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Al desarrollar la recopilación de información es utilizada dos técnicas e instrumentos de recolección: la entrevista y análisis de datos.

**Cuadro 5** *Técnicas de investigación*

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Preguntas
Análisis de datos	Datos

**Elaborado por:** León León Kimberly Andrea

### La entrevista

La entrevista es un medio de recolección de datos, entre dos o más personas que sirve para tratar algún asunto en la cual se realiza preguntas buscando despejar el tema que se está estudiando, es analizar la situación del problema.

### Modelo de entrevista

<b>Entrevistado</b>	
<b>Cargo</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>¿Considera usted que se retrasan los cobranzas?</b></li><li>2. <b>¿Conoce usted las funciones del cargo que desempeña la compañía Styles Technology S.A.?</b></li><li>3. <b>Existe en la empresa un ambiente laboral adecuado para el cumplimiento de sus funciones</b></li><li>4. <b>¿Cree usted que el Gerente Financiero ha desempeñado un trabajo apropiado en el crecimiento de la compañía?</b></li></ol>	

5. ¿Son distintas las personas que facturan, contabilizan y cobran?
6. ¿Existe políticas y procedimientos en las cuentas por cobrar de la compañía?
7. ¿En la compañía cómo se realizan los cobros?
8. Existe algún sistema contable que facilite el trabajo a los empleados.
9. ¿Cree usted que es necesario un diseño de manual de procedimientos de control interno en el área de créditos y cobranzas?
10. ¿Qué es lo que podríamos implementar en el área de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la compañía?

Entrevistador:

Fecha:



## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se detallará los resultados de la entrevista aplicada en este trabajo de investigación, Styles Technology S.A. al ser una compañía pequeña, se consideró realizar una entrevista a todo el personal del departamento, en la que nos permitió obtener información completa referente al aumento de la cartera en el área de créditos y cobranzas.

El análisis obtenido de los resultados de la entrevista ayudará a descubrir los problemas que son ocasionadas por la cartera vencida en el área de créditos y cobranzas. En la compañía Styles Technology S.A. anteriormente no se había realizado un análisis completo del tema.

Los resultados de la entrevista de información se muestran en lo siguiente:

#### Técnica de Entrevista

1. ¿Considera usted que se retrasan los cobranzas?

#### Cuadro 6 *Interrogante uno*

Comentarios de la entrevista		
N°	Nombre	Comentario
1	Ernesto Noriega	Considero que se retrasan los cobros porque las facturas no se emiten a tiempo y en algunos clientes por falta de información al momento de realizar las llamadas.
2	Susana Noriega	Uno de los principales motivos es porque las facturas no se emiten a su debido momento ya que en muchos casos el cliente pasa la información días antes de la fecha de salida.
3	Johanna Alvarado	Considero que por falta de información de los clientes no se da los cobros correspondientes.

2. ¿Conoce usted las funciones del cargo que desempeña la compañía Styles Technology S.A.?

**Cuadro 7 Interrogante dos**

Comentarios de la entrevista		
N°	Nombre	Comentario
1	Ernesto Noriega	Exacto, yo trabajo de manera poli funcional.
2	Susana Noriega	La verdad las funciones de mi trabajo específicamente es realizar declaraciones.
3	Johanna Alvarado	Si, si conozco las funciones que yo desempeño en la cual son variables.

3. Existe en la compañía un ambiente laboral adecuado para el cumplimiento de sus funciones

**Cuadro 8 Interrogante tres**

Comentarios de la entrevista		
N°	Nombre	Comentario
1	Ernesto Noriega	Siempre he tratado de darles a mis trabajadores un ambiente adecuado para que ellos se sientan a gusto con sus funciones que realizan.
2	Susana Noriega	Si me proporcionan los recursos necesarios para poder desempeñar mi trabajo.
3	Johanna Alvarado	El gerente siempre nos ha brindado los recursos necesarios para que desempeñemos bien nuestras funciones.

4. ¿Cree usted que el Gerente Financiero ha desempeñado un trabajo apropiado en el crecimiento de la compañía?

**Cuadro 9 Interrogante cuatro**

Comentarios de la entrevista		
N°	Nombre	Comentario
1	Ernesto Noriega	Claro yo siempre estoy pendiente de que los clientes queden satisfechos con el trabajo que desempeñamos en la compañía.
2	Susana Noriega	Siempre está pendiente de que quedemos bien con los clientes ya que así ellos nos recomiendan a más clientes.
3	Johanna Alvarado	Si ha desempeñado un buen trabajo ya que él trata de que todo esté en orden.

5. ¿Son distintas las personas que facturan, contabilizan y cobran?

**Cuadro 10** *Interrogante cinco*

Comentarios de la entrevista		
N°	Nombre	Comentario
1	Ernesto Noriega	Hay dos personas encargadas de esta área; una que factura y contabiliza automáticamente y la otra se encarga de cobrar y contabiliza los pagos recibidos.
2	Susana Noriega	Si son dos personas que están encargadas de esa labor.
3	Johanna Alvarado	Yo me encargo de facturar y contabilizar, una compañera se encarga de cobrar.

6. ¿Existe políticas y procedimientos en las cuentas por cobrar de la compañía?

**Cuadro 11** *Interrogante seis*

Comentarios de la entrevista		
N°	Nombre	Comentario
1	Ernesto Noriega	La compañía no posee un manual de políticas y procedimientos que forme parte de las actividades de esta área, ya que es una compañía pequeña.
2	Susana Noriega	No existe un manual pero si manejamos la información con cuadros de Excel en la cual actualizamos la información.
3	Johanna Alvarado	Solo nos manejamos por un formato en Excel.

7. ¿En la compañía cómo se realizan los cobros?

**Cuadro 12** *Interrogante siete*

Comentarios de la entrevista		
N°	Nombre	Comentario
1	Ernesto Noriega	Realizamos llamadas, enviamos correos en caso que no nos contesten.
2	Susana Noriega	Se llama a los clientes.
3	Johanna Alvarado	Llamamos a los clientes, en caso que no nos quieran pagar le informamos directamente a la contadora o gerente para que ellos los presione.

8. Existe algún sistema contable que facilite el trabajo a los empleados.

**Cuadro 13** *Interrogante ocho*

<b>Comentarios de la entrevista</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Comentario</b>
1	Ernesto Noriega	Ellos trabajan con un sistema que les ayuda a desempeñarse mejor con sus actividades en las declaraciones y tener al día las partes contables de nuestros clientes.
2	Susana Noriega	Si existe un sistema contable que nos ayuda en la labor de la compañía.
3	Johanna Alvarado	Si manejamos un sistema que para mí es completo.

9. ¿Cree usted que es necesario un diseño de manual de procedimientos de control interno en el área de créditos y cobranzas?

**Cuadro 14** *Interrogante nueve*

<b>Comentarios de la entrevista</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Comentario</b>
1	Ernesto Noriega	Sí, sería de fácil ayuda para esta área.
2	Susana Noriega	Si es necesario, con esto podríamos obtener mejores resultados.
3	Johanna Alvarado	Sí, claro sería una herramienta de apoyo para nuestras actividades.

10. ¿Qué es lo que podríamos implementar en el área de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la compañía?

**Cuadro 15** *Interrogante diez*

<b>Comentarios de la entrevista</b>		
<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Comentario</b>
1	Ernesto Noriega	Lo que podríamos implementar es un correcto análisis en la base de datos de nuestros clientes, para así generar mayor información de la compañía.
2	Susana Noriega	Recibir notificaciones del cliente al momento que generen su pago con la compañía.
3	Johanna Alvarado	Tener realizada y revisada una base de datos que este siempre actualizada con la información correcta

### **Técnica de Análisis de datos.**

Después de revisar dicha información del documental con corte del año 2017 se ha identificado los siguientes valores correspondientes de las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A.

**Cuadro 16** *Variaciones de cartera de crédito*

<b>DETALLE DE VENCIMIENTO</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>Variación</b>	<b>%</b>
1- 30 días	\$ 2.679,89	\$ 9.699,29	7.019,40	262%
30-60 días	\$ 3.876,50	\$ 7.380,00	3.503,50	90%
60- 90 días	\$ 2.487,61	\$ 8.279,82	5.792,21	233%
90-120 días	\$ 4.348,00	\$ 7.760,18	3.412,18	78%
<b>Total Cartera</b>	<b>\$ 13.392,00</b>	<b>\$ 33.119,29</b>	<b>19.727,29</b>	

**Fuente:** Styles Technology S.A.

**Elaborado por:** León León Kimberly Andrea

### **Información general obtenida del análisis de los datos y las entrevistas aplicadas.**

En la entrevista aplicada en el departamento de créditos y cobranzas de la compañía Styles Technology S.A. fue realizada con el propósito de conseguir información en la cual permita verificar el problema de la investigación, las causas y efecto de la misma, detallamos los principales resultados a continuación:

#### **Análisis de las entrevistas**

- En la compañía se muestran problemas en las cuentas por cobrar, ya que afecta a los procedimientos con las cobranzas.
- La causa de este problema se debe a que no se ha realizado un seguimiento correcto en las cobranzas ni se tiene un adecuado registro de los clientes.
- El problema que existe en la cartera vencida es porque no se realizan un seguimiento adecuado ni analizan el riesgo crediticio.

- En la compañía no contamos con políticas ni procedimientos que nos ayuden a mejorar el desarrollo del área Crédito y Cobranzas ya que esto también afecta al personal involucrado en el área.

### **Análisis de la información documental**

- Como podemos observar en el cuadro de variaciones de la cartera de crédito de 1 a 30 días presenta un alto porcentaje de incremento del 262%. Sin embargo es un importe considerable, pues si la empresa mejora su cobranza se tendrá liquidez pero si se desmejora como se ve en el histórico tendría un aumento en su maduración al incremento de su vencimiento.
- La cartera cuyo vencimiento oscila entre los 30 a 60 días tiene un aumento porcentual del 90%, podemos verificar que su aumento considerable sin embargo se aprecia la poca gestión realizada por el departamento de cobranzas.
- En la cartera con vencimiento de 60 a 90 días ha presentado un aumento del 233%, en la cual se considera un aumento respectivamente alto, se refleja la falta de gestión en la cobranza.
- La cartera de crédito en sus últimos 90 a 120 días se ha evidenciado un porcentual de 78% ya que esto indica insuficiente gestión en las cuentas por cobrar de la compañía.

## **PLAN DE MEJORAS**

El presente trabajo investigativo se dio con la finalidad de mejorar la gestión del área de créditos y cobranzas en la compañía Styles Technology S.A., a fin de minimizar el impacto que los clientes y las finanzas de la compañía han tenido en la administración actual de las cuentas por cobrar. Con la finalidad de mejorar los procesos en el área para disminuir el problema del incremento de la cartera vencida y generar apoyo en la concesión de créditos.

## **Objetivo de la Propuesta**

### **Objetivo General**

- Garantizar la eficiencia y eficacia en el área de créditos y cobranzas para la recuperación de la cartera vencida.
- Proponer trabajos para el cumplimiento de la ejecución de mejoras en políticas y técnicas en la gestión de cobranzas.

### **Alcance de la Propuesta**

El trabajo de investigación será de aplicación para la revisión y control en el sistema de control interno encaminado a las cuentas por cobrar, creando gestiones en el departamento y elaborando procedimientos relacionados con la gestión de cobranzas.

### **Determinación de políticas de gestión de cobranzas**

La gestión de cobranzas es una actividad entre la compañía y el cliente cuyo objetivo es mantener una adecuada relación entre ambas, con la finalidad de mantener los créditos al día y aprovechar los servicios que le brinda la compañía.

Podemos establecer políticas en la gestión de cartera en la cual describimos de la siguiente manera:

1. **Preventiva.-** Establecer políticas de crédito que ayuden a minimizar los factores de riesgo en la concesión de créditos.
2. **Ejecución.-** Mantiene un contacto permanente con la cartera de clientes en situación de créditos en la cual ayude a disponer una adecuada gestión de cartera.
3. **Recuperación.-** Orientada a la gestión de cartera de clientes que no han cumplido con los plazos establecidos por la compañía.

### **Políticas Preventivas**

Las políticas preventivas están encaminadas a establecer acciones para mejorar o instaurar políticas de crédito, como una forma de transacción

comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en montos y fechas determinadas, las cuales se presentan a continuación:

**Cuadro 17** *Políticas preventivas*

<b>Política</b>	<b>Acción</b>
<b>Precalificación de clientes</b>	- Clientes frecuentes de la compañía (ficha de cliente. Ver anexo 1)
	- Nuevos clientes de la compañía
	- Comisión de precalificación con la participación del Gerente General, Contador y el Jefe del departamento de Cobranzas, en la cual se reunirán de acuerdo a un cronograma establecido conforme se presenten los clientes.
<b>Calificación del crédito</b>	- Se realizará un análisis de documento, en la cual la compañía se tomará el tiempo que considere necesario para aprobar el crédito.
	- Una vez aprobado el crédito, se procederá a la firma correspondiente de un pagaré (ver anexo 2) entre el representante de la compañía o cliente y el Gerente General como representante de la compañía Styles Technology S.A.

**Elaborado por:** León León Kimberly Andrea

### **Políticas de ejecución**

Las políticas de ejecución están encaminadas a realizar las gestiones permanentes de recuperación de cartera, mediante el contacto continuo con los clientes.

**Cuadro 18** *Políticas de ejecución*

<b>Política</b>	<b>Acción</b>
<b>Elaboración de base de datos</b>	Elaborar una base de datos que disponga de información de los clientes que han solicitado crédito, como datos personales, datos de la compañía, montos, plazo, garantías.
<b>Verificación de información</b>	Realizar la correcta verificación de información de los clientes.



<b>Comunicación permanente con los clientes.</b>	Es recomendable actuar de manera preventiva ante la posibilidad de retrasos en los plazos y montos establecidos o vencidos, y comunicarnos directamente con cliente por medio de correos electrónicos, mensajes automáticos vía SMS, llamadas telefónicas.
--	--

### **ELABORACIÓN DE BASE DE DATOS**

RUC	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO
060185558001	YANZA QUEZADA CESAR AUGUSTO	Cdla. Las Orquideas Mz.64 SL 18	0987450740
1707091086001	HARO GUERRA JAIME ERNESTO	Coop. Los Ángeles 2 Mz 13 Solar 9	0986722403
0914900592001	LINDAO ZUÑIGA EDWARD ERNESTO	Coop. Bastión Popular Bloque 11 MZ 959 SL12	2110410
0301125589001	SANTACRUZ ASITIMBAY JOSE MARIA	Coop. Unión de bananeros Guasmo Sur MZ2971 SL 1	042502981
0910415108001	ARREAGA JIMENEZ MANUEL DE JESUS	Coop.Gallegos Lara Prosperina MZ F-36 SL 22	0999336129
0914985429001	SISALIMA SAMANIEGO LUIS PATRICIO	KM 8.5 vía Daule. Cdla Colinas del sol Mz7 SL14	0988222961
0800825598001	REASCOS ZAMBRANO RAMON DARWIN	Cdla. El recreo MZ435 SL 28, Duran	042677062
0903835957001	VELEZ CONTRERAS MANUEL HERIBERTO	Cdla. Bellavista MZ64 SL 15	0999391572
1301757017001	GUARANDA MERCHAN JAIME FRANCISCO	Coop. Martha de Roldos MZ 6 SL 2303	0997027061
0200101277001	NUÑEZ BAÑO JORGE HAMBURGO	San Felipe MZ 156 Villa 4	046041025
1200975009001	PITA RODRIGUEZ AGUSTIN LORENZO	Coop. Maria Eugenia Cordovez MZA-1 SL 11	042259502
17142268479001	POSLIGUA MARTINEZ JUAN CARLOS	Coop. Jacobo Bucarma, Guasmo Oeste, MZ3976 SL33	0985126958

**Cuadro 19** *Elaboración de base de datos* **Seguimiento y** Elaborar un informe general de gestión de cobranzas, acciones de la gestión de mora.

**Elaborado por:** León León Kimberly

## Políticas de recuperación

Las políticas de recuperación de cartera están enfocadas a garantizar la recuperación de cartera, cuando el cliente, una vez que se han realizado las acciones extrajudiciales, no cumplan con sus obligaciones, por lo que falta a tomar parte de otra instancia judicial, así como también gestionar la cartera vencida de años anteriores.

**Cuadro 20** Política de recuperación

<b>Política</b>	<b>Acción</b>
<b>Elaboración de la base de datos</b>	De acuerdo al informe de gestión de cobranzas, elaborar una base de datos para disponer de información de la cartera vencida en la cual permita analizar, establecer acciones y procedimientos de cobranzas.
<b>Recopilación de información</b>	Solicitar a diferentes departamentos de la compañía del sistema de gestión de toda la documentación de respaldo, que se consideren de mayor importancia para la recuperación de los valores vencidos.

**Elaborado por:** León León Kimberly

## Funciones del departamento de cobranzas

Las funciones que desarrollará el departamento de gestión de cobranza en Styles Technology S.A., se establece las siguientes:

- Planificar, organizar, controlar y evaluar las diferentes gestiones y procesos administrativos relacionados a la gestión de cobro.
- Proponer acciones estratégicas en materia de cobranzas enfocados a evitar el aumento de la mora y potenciar los procesos de cobro para una mejor recuperación de la cartera vencida.
- Proponer y supervisar el cumplimiento de políticas de cobro, que permitan una mejor recuperación de la cartera vencida.

- Coordinar actividades de depuración y mejoramiento del sistema de gestión de cobranzas.
- Presentar informes sobre los operativos de cobranzas y estadísticas del comportamiento de la mora, para la adecuada toma de decisiones. (establecer un cronograma de elaboración de informes).
- Presentar recomendaciones para mejorar los procedimientos de concesión de créditos.

## **CONCLUSIONES**

La compañía Styles Technology S.A., presenta falencias con la gestión de créditos y cobranzas para lo cual debemos aumentar acciones correctivas para mejorar las políticas en la gestión de cobranzas, ya que esto nos ayudaría al cumplimiento de las ejecuciones para poder recuperar la cartera vencida y mejorar la liquidez de la compañía.

La gestión de cartera vencida es uno de los conocimientos más importantes de la compañía, ya que esta gestión nos permite acceder a los recursos necesarios para poder cumplir con las operaciones, mejoras en la toma de decisiones y ayuda garantizar una mejor eficiencia y eficacia en los créditos y cobranzas. Considerando una mejor gestión en las cuentas en dichos procedimientos nos ayudará a recuperar la cartera vencida de la compañía de manera correcta para así obtener resultados convenientes en las operaciones que se realice en el área de créditos y cobranzas.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda presentar una proposición por parte de los directivos de la compañía Styles Technology S.A., con la finalidad de perfeccionar el proceso en la gestión de cobranzas, ya que esto ayudará a obtener una mayor rentabilidad, debido a que se podrá mantener un adecuado nivel en la asignación de créditos, minimizando el riesgo y recuperando la cartera.

Capacitar al personal encargado en el área de créditos y cobranzas para una mejor toma de decisiones para que tengan mayor conocimiento en sus funciones y ejecutarlos en su labor profesional.

Analizar y realizar seguimientos en las carteras vencidas para así obtener una mayor información y poder corregirlas a su tiempo para minimizar los riesgos en la gestión de cobros.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, J. (2011). *Guía práctica sobre protección de datos: cuestiones y formularios*. Valladolid: Lex Nova.
- Alvarez, Jurgenson. (2010). *Como Hacer Investigacion Cualitativa. Fundamentos y Metodologia*. Mexico: Paidos Educador.
- Ana Flores . (2011). *Diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranza* . Quito.
- Andrea Ávila & Priscila Marín. (2009). *Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca*. Cuenca.
- Ayaviri, D. (2008). *Contabilidad básica y documentos mercantiles*. Argentina: N-DAG.
- Balestrini Acuña, Miriam. (2011). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. caracas: BL CONSULTORES ASOCIADOS, SERVICIO EDITORIAL.
- Blanch, M. (2010). *Concepto y clases de interés* . Colombia .
- Brachfield, P. (2009). *Gestión de Crédito y Cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona: Profit Editorial.
- Buitrago, J. (2014). *Utilidad y Perdida* .
- Cámara, L. A. (2016). *El control interno en las cuentas por cobrar* .
- Carola Salazar Garcia . (2015). *El Sistema de Control Interno en el Ciclo de Cuentas por Cobrar*. Bolivia .
- Castro, J. (2014). *Beneficios de una gestion eficiente de las cuentas por cobrar* . México.
- Cerchiaro, L. B. (2013). *Control Interno*.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008).  
*CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*.
- Córdova, E. D. (2010). *Créditos y Cobranzas*. México.
- Domínguez, M. (2018). *Garantía bancaria*. México.
- Econlink. (2012). *Cuentas por cobrar*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2018, de <https://www.econlink.com.ar/cuentas-por-cobrar>

- Estrada, M. (2016). *Cartera vencida* . México.
- Ettinger, R. P., & Golieb, D. E. (2000). *Crédito y cobranzas*. México: Continental.
- Fernández, R. V. (2013). *Administración Financiera de las cuentas por cobrar*. México.
- Flores, G. (2014). *Definición de políticas en la organización*. México.
- Galindo, I. (2016). *Morosidad*. México.
- Gardey, A. (2012). *Definición de metodología*. Perú.
- Gardey, J. P. (2013). *Definición de Crédito*.
- González, A. A. (04 de Septiembre de 2013). La importancia del control interno en la empresa. *El empresario*.
- González, E. (2018). *Las Cuentas por Cobrar*. México.
- Hernandez M, G. (2006). Diccionario de Economía . En G. Hernandez M, *Diccionario de Economía* (pág. 67). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Hernández, N. A. (2018). *Como hacer un proyecto de investigación* . México.
- Horta, M. B. (2009). *Génesis del control interno en contribuciones a la economía* . Bogotá.
- Johana Carvajal. (2012). *Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de Mecanosolvers S.A*. Ambato.
- Longenecker, J. (2008). *Administración de pequeñas empresas: Enfoque emprendedor*. Ixtapaluca, Edo. de México: Cengage Learning Editores.
- Lozano, A. (2003). *Teoría de los presupuestos* . Peru.
- María Tirado Torres. (2015). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALCA*. Ambato.
- Mario 7. (s.f.).

- Mario Tamayo. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Colombia: Limusa.
- Martha Barzola & Vivian Vivas. (2016). *Fortalecimiento del Sistema de Control Interno Área Créditos y Cobranzas Servicomance S.A.* Guayaquil .
- Martín, J. d. (2011). *Cartera de clientes* . Madrid .
- Martinez, P. (2008). *Direccionario práctico de términos económicos financieros* . Guayaquil: Grafitext Cía.Ltda.
- Mora, A. (2009). *Diccionario de Contabilidad, Auditoria y Control de Gestión*. México.
- Moreno, H. D. (2002). *Contabilidad general*. Bogotá.
- Moret, M. S. (2014). *Deuda*. Estados Unidos .
- NIC. (2004). *Ministerio de economía y finanzas*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2018, de <http://ain.mef.gub.uy/10159/11/areas/norma-internacional-de-contabilidad-n%C2%BA-1-nic-1.html>
- NIC. (2004). *Ministerio de economía y finanzas*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2018, de <http://ain.mef.gub.uy/10184/11/areas/norma-internacional-de-contabilidad-n%C2%BA-32-nic-32.html#Objetivo>
- Pacheco Espejel, Arturo y Cruz Estrata, Ma. Cristina. (2012). *Metodología Crítica de la Investigación* (CUARTA ed.). Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Pérez, J. (2013). *Definición de Crédito*.
- Pérez, J. (2014). *Definición de contrato*. México.
- Pérez, J. (2014). *Definición de cuentas por cobrar*.
- Pérez, J. (2016). *Definición de Cobranzas*.
- PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR. (2013-2017). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR*.
- Porto, J. P. (2013). *Definición de Crédito*.



- Prado, E. d. (2018). *Control Interno y Auditoría* . Venezuela .
- Riquelme, M. (2017). *Importancia de la contabilidad* . Quito.
- Rivero, D. B. (2008). *Metodología de la investigación* . México: Shalom .
- Rojas, J., & Bertran, S. (2010). El plan de viabilidad: Guía práctica para su elaboración. Barcelona: Profit Editorial.
- Romero, J. (31 de Agosto de 2012). *Control Interno y sus 5 componentes segun COSO*. Guayaquil: Gestipolis.
- Rubio, P. (2008). Manual de análisis financiero. *Juan Carlos Martínez Coll*, 16.
- Ruiz, R. (2015). *Norma de Información Financiera-Cuentas por cobrar*. México.
- Ruíz, U. (2012). Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. *Deloitte*, 2.
- Sabina Crespo. (1992). *El proceso de investigación* . Caracas : Panapo.
- Sánchez, M. P. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrix: Editex.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2010). *El proceso de la investigación científica*. Medellín Colombia: Limusa.
- Thompson, I. (2009). *Definición de cliente*. España.
- Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. San Rafael, México DF: Panorama Editorial.
- Tovar Castro & Yennis Canto. (2005). *Análisis del Sistema de Control Interno aplicado a las Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín*.
- Van Home, J. C. (2002). Fundamentos de la dministración. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Printed in México.
- Vega, J. (2017). *Plazo diccionario*. México.
- Zuñiga, L. (2008). Crédito Cooperativo. San José: EUNED.

# ANEXOS

## ANEXO 1 Ficha de cliente

<i>STYLES TECHNOLOGY S.A.</i>		<i>FICHA DE CLIENTE</i>	
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL ASOCIADO DE NEGOCIO</b>			
<b>NOMBRE O RAZON SOCIAL:</b>	COPITOGB S.A.		
<b>RUC-NÚMERO DE CEDULA:</b>	0992597925001	<b>DIRECCIÓN:</b>	CORDOVA 810 Y VICTOR MANUEL RENDON
<b>CIUDAD:</b>	GUAYAQUIL	<b>MAIL:</b>	johita1975@hotmail.com
<b>TELÉFONO:</b>	2532968		
<b>II. CARACTERÍSTICAS ASOCIADO DE NEGOCIO</b>			
<b>ACTIVIDAD COMERCIAL:</b>	ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJE		
<b>III. DEFINICIONES DE COBRO</b>			
<b>FORMAS DE COBRO</b>			<b>OBSERVACIONES:</b>
<b>CONTADO (TERMINADO EL MES):</b>	<b>CRÉDITO:</b>		
<b>TIEMPO DE CRÉDITO EN DÍAS CUMPLIDO EL MES</b>	15 <input type="checkbox"/>	30 <input type="checkbox"/>	45 <input type="checkbox"/>
		60 <input type="checkbox"/>	
<b>USO EXCLUSIVO DE STYLES TECHNOLOGY S.A.</b>			
<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>			
PÉRDIDAS FINANCIERAS			
DESPRESTIGIO, DAÑO DE IMAGEN Y REPUTACIÓN			
IMPACTO EN VENTAS			
PARTICIPACIÓN EN ACTOS ILICITOS			
ACTIVIDADES QUE PERJUDIQUEN LA CADENA LOGISTICA DE LA COMPAÑÍA			
<b>PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES</b>			
COPIA DEL RUC			
COPIA DEL NOMBRAMIENTO DE REPRESENTANTE LEGAL			
COPIA DE CEDULA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN DE REPRESENTANTE LEGAL			
CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO Y EXISTENCIA LEGAL EMPRESA			
ANTECEDENTES PENALES REPRESENTANTE LEGAL			
COPIA DE CERTIFICADO BASC O CERTIFICADO INTERNACIONAL			

## **ANEXO 2 Pagaré a la Orden**

### **PAGARÉ A LA ORDEN**

Debo(emos) y pagaré(emos) a.....días vista, en el lugar en que se me (nos) reconvenga, a la orden de la Compañía Styles Technology S.A., la suma de setecientos dólares de los Estados Unidos de América. Esta cantidad me (nos) obligo (amos) incondicionalmente a pagarla en moneda de curso legal al vencimiento acordado. También me (nos) obligo (amos) a pagar el interés del ....% anual, así como también pagaré(mos) los gastos judiciales y extrajudiciales, inclusive, honorarios profesionales, que ocasionen el cobro de esta obligación, siendo suficiente prueba para establecer el monto de tales gastos la sola aseveración del acreedor.

Al fiel cumplimiento de lo convenido me (nos) obligo (amos) con todo mis (nuestros) bienes presentes y futuros. Renuncio (amos) domicilio, sometiéndome (nos) a los jueces y tribunales de GUAYAQUIL, o del lugar donde elija el acreedor, así como renuncio (amos) a toda ley o excepción que pudiere favorecerme (nos) en juicio o fuera de él o a ejercer cualquier recurso posible, especialmente recursos de apelación de las providencias que se expidieren en el o los juicios o diligencias a que se dieren lugar.

El pago no podrá hacerse por partes, ni aún por mis (nuestros) herederos o sucesores, sin protesto. Exímase de presentación para el pago y de avisos por falta del mismo.

El presente documento es totalmente negociable y transferible, por lo que el acreedor podrá transferir los derechos que emanan de este documento sin que sea necesario que se me (nos) haga notificación alguna.

Para constancia se firma en la ciudad de GUAYAQUIL, hoy.....

Vencimiento: .....

DEUDOR \_\_\_\_\_

Nombre .....

C.C. /RUC. ....

CODEUDOR \_\_\_\_\_

Nombre .....

C.C. /RUC. ....

VISTO BUENO SIN PROTESTO.....

DEUDOR \_\_\_\_\_

Nombre .....

CODEUDOR \_\_\_\_\_

Nombre .....

C.C. /RUC. ....

C.C. /RUC. ....

Me constituyo en fiador solidario, llano pagador del DEUDOR.....por las obligaciones que ha contraído en este pagare, haciendo de deuda ajena propia, renunciando a los beneficios de orden y excusión de bienes del deudor principal, el de división y cualquier ley que pueda favorecerme, así como cualquier recurso. Quedo sometido a los jueces de esta ciudad o del lugar donde elija el acreedor. Sin protesto  
GUAYAQUIL, .....

GARANTE:

\_\_\_\_\_

Nombre .....

C.C. /RUC. ....

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: "Administración del sistema de control interno en las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A.", presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a: ¿Qué incidencias ha tenido el control interno en el incremento en las cuentas por cobrar en la compañía Styles Technology S.A. en el año 2017? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada

**León León Kimberly Andrea**

*Kimberly León L.*

Tutora:

**MCA. Mercedes Espinoza Espinoza**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Abaler  Luis Alberto Abaler  
Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCIT Firma

CEGESCIT