



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN, CIENCIA Y CONTABILIDAD**

**DISEÑO DEL PROYECTO PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE
COBRANZAS DE LA EMPRESA FEILO SYLVANIA NV**

Autora: Petra Lorena Burbano Alvarado

Tutora: MSc. Odalys del Carmen Toledo Rodríguez

GUAYAQUIL – ECUADOR

2019

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado especialmente a mis padres: VICENTE BURBANO ROSAS (+) y OBDALIA ALVARADO DE BURBANO, quienes con su ejemplo, dedicación y entrega me enseñaron a valorar lo que es la Familia y la perseverancia para subir cada peldaño a base de esfuerzo y constancia a mis hermanos, a mis sobrinos, a mis hijos: LORENITA y EMMANUEL, a mi nieta EMILIA quienes fueron mi pilar fundamental y mi inspiración para poder llegar a la cima y a mi esposo BOLIVAR que gracias a su apoyo incondicional, total he podido culminar la carrera.

Petra Lorena Burbano Alvarado

Agradecimiento

Primeramente, a nuestro Padre Hacedor que por su inmensa misericordia y amor me concedió el don la inteligencia, sabiduría, tenacidad y entusiasmo para haber emprendido esta decisión de retomar mis estudios casi a los 50 años de mi vida, a todos los señores profesores, guías que a lo largo de todos estos semestres aportaron con su conocimiento, experiencias, paciencia, me ayudaron a alcanzar esta meta y a mis familiares que me dieron las ganas de seguir adelante y hacerme sentir una triunfadora.

También mis sinceros agradecimientos de manera especial a mi tutora MSc. Odalys del C. Toledo Rodríguez, profesional, persona muy entregada a su gestión de la enseñanza.

Petra Lorena Burbano Alvarado



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de control interno al proceso de cobranza de la empresa Sylvania NV" y problema de investigación: ¿Cómo contribuir a mejorar el proceso de cobranza para aumentar los ingresos de la empresa Feilo Sylvania NV, presentado por Petra Lorena Burbano Alvarado como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Tutora:

Petra Lorena Burbano Alvarado MSc. Odalys del C Toledo Rodríguez



Factura: 001-004-000082534



20190901008D02975



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901008D02975

Ante mí, NOTARIA(LA) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ de la NOTARÍA OCTAVA, comparece(n) PETRA LORENA BURBANO ALVARADO portador(a) de CÉDULA D910781487 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(es) su(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtico(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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. — Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 20 DE NOVIEMBRE DEL 2019. (11:58).


PETRA LORENA BURBANO ALVARADO
CÉDULA: D910781487


NOTARIA(LA) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ
NOTARIA OCTAVA DEL CARRON GUAYAQUIL





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **BURBANO ALVARADO PETRA LORENA** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "**Propuesta de Control Interno al Proceso de Cobranzas de la empresa Fello Sylvania NV**" de la modalidad de **Semipresencial** 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*.

BURBANO ALVARADO PETRA LORENA

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: (0910781467)



DOY FE: Que esta fotocopia es igual al documento original.

Fecha: 10. NOV. 2018

[Signature]
M. L. ...
SECRETARÍA NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0910781467

Nombres del ciudadano: BURBANO ALVARADO PETRA LORENA

Condición del ciudadano: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/LOS RIOS/BABAHOYO/CLEMENTE
BAQUERIZO

Fecha de nacimiento: 2 DE MAYO DE 1967

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: EMPLEADO PRIVADO

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: PAZMIÑO MERCHAN BOLIVAR FELIX

Fecha de Matrimonio: 18 DE AGOSTO DE 1989

Nombres del padre: BURBANO VICENTE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: ALVARADO LUZ

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 14 DE JUNIO DE 2018

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificado a la fecha: 20 DE NOVIEMBRE DE 2019

Ciudad: TANA ALLYSON MORALES CEPEDA - GUAYAS-GUAYAGUAS/NT 8 - GUAYAS - GUAYAGUAS

N° de certificado: 192-378-13809



192-378-13809

Luis Vicente Tabares G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



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

CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN, CIENCIA Y CONTABILIDAD**

**DISEÑO DEL PROYECTO PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE
COBRANZAS DE LA EMPRESA FEILO SYLVANIA NV**

Autora: Petra Lorena Burbano Alvarado

Tutora: MSc. Odalys del Carmen Toledo Rodríguez

RESUMEN

En el caso específico de la empresa FEILO SYLVANIA NV se registran situaciones que afectan a los ingresos de la compañía debido a una falta de socialización de los procesos, acumulación de tareas a ciertos miembros involucradas en el procedimiento a una falta de flujogramas e indicadores de gestión. En el marco teórico se revisó literatura especializada en cuanto a control interno y proceso de cobranzas. Los métodos teóricos utilizados fueron descriptivo, analítico y sintético. El tipo de investigación que se realizó fue descriptivo, explicativo y correlacional. La técnica utilizada de investigación fue la encuesta la cual tuvo como objetivo principal establecer las deficiencias en el proceso de cobranzas y su correcta aplicación, los resultados se presentan mediante gráficos. Los beneficiarios del presente estudio son los clientes y los objetivos de la empresa.

Cobranza

Proceso

Socialización



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRACIÓN, CIENCIA Y CONTABILIDAD**

**DISEÑO DEL PROYECTO PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO AL PROCESO DE
COBRANZAS DE LA EMPRESA FEILO SYLVANIA NV**

Autora: Petra Lorena Burbano Alvarado

Tutora: MSc. Odalys del Carmen Toledo Rodríguez

ABSTRACT

In the specific case of the company FEILO SYLVANIA NV, situations that affect the income of the company due to a lack of socialization of the processes, accumulation of tasks to certain members involved in the procedure to a lack of flowcharts and management indicators are recorded. In the theoretical framework, specialized literature regarding internal control and collection process was reviewed. The theoretical methods used were descriptive, analytical and synthetic. The type of research that was carried out was descriptive, explanatory and correlational. The research technique used was the survey, whose main objective was to establish deficiencies in the collection process and its correct application, the results are presented by means of graphs. The beneficiaries of this study are the clients and the business objectives.

Collection

Process

Socialization

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Certificación de aceptación del tutor	iv
Certificado aprobación del urkund	vii
Resumen	x
Abstract	xi
Índice general	xii
Índice de tablas	xv
Índice de figuras	xvi
Índice de anexos	xvii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	3
Formulación del Problema.....	4
Delimitación del problema	4
Variables de Investigación.....	4
Evaluación del problema.	4
Objetivos de la investigación	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
Justificación de la investigación.....	6

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

FUNDAMENTACIÓN TEORICA	7
Antecedentes históricos	7
Antecedentes referenciales	9
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	22
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN. CONCEPTUALIZACIÓN	25
Variable independiente.....	25
Variable dependiente	25
GLOSARIO DE TÉRMINOS	25

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

Presentación de la empresa	28
Diseño de investigación.....	34
Población y muestra	36
Procedimientos a seguir en la investigación	36
Técnicas e instrumentos de la investigación.....	38

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranza en la empresa Feilo Sylvania NV.	39
Propuesta.....	49
Introducción a la Propuesta.....	49
Objetivos de la Propuesta.	49

Objetivos específicos.	50
Diagnóstico del área de cobranza.	50
Bibliografía.....	61
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Plantilla total de trabajadores Feilo Sylvania N.V.	31
Tabla 2. Proceso de cobranza	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Logotipo de la compañía.....	29
Figura 2. Organigrama de la empresa FEILO SYLVANIA N.V	30
Figura 3. Personal involucrado en la gestión de cobranza	39
Figura 4. Apoyo del asiste de cobranzas y asesores.	40
Figura 5. Ejecución en los recibos de cobro	41
Figura 6. Las cuentas por cobrar están actualizados	42
Figura 7. Política de cobranzas.....	43
Figura 8. Proyección de cobros	44
Figura 9. Inflexibilidad de las políticas de la empresa	45
Figura 10. Apoyo de la jefatura de cobranzas	46
Figura 11. Notificación por escrito a clientes.....	47
Figura 12. Apoyo de un departamento legal	48
Figura 13. Proceso de cobranza propuesto	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Formato de la encuesta	64
Anexo 2. Balances año 2017	65
Anexo 3. Balances año 2018	70
Anexo 4. RUC de la compañía.....	75
Anexo 5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN FINANCIERA AÑO 2017 DE LA EMPRESA FEILO SYLVANIA NV.....	77
Anexo 6. ANÁLISIS E INTERPRETACION FINANCIERA AÑO 2018 DE LA EMPRESA FEILO SYLVANIA NV.....	78
Anexo 7. Manual política de crédito y cobranza.....	78

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.

Desde el inicio de la actividad comercial y el crecimiento de la producción, surge la necesidad de crear las primeras instituciones de crédito que fueron los templos, de acuerdo a Poso (2016). Los sacerdotes y monarcas además de tener influencia social tenían grandes palacios, con estructuras físicas muy sólidas y también tenían personal de seguridad para la protección de los bienes que allí estaban y es por lo que los productores pagaban por el resguardo de la mercancía ante los saqueos que se presentaban en la época y con esto se dio inicio a lo que hoy conocemos como el sistema bancario.

Por su parte, el control interno surge en el mismo momento de la partida doble, según Poso (2016) ya que fue una de las primeras medidas de control que los hombres de negocios se dedicaron a establecer formas y sistemas adecuados para proteger sus bienes y sus negocios, esto como consecuencia del aumento de la producción, los dueños de negocios, se vieron en la necesidad de delegar funciones dentro de la organización por lo que se les hacía imposible atenderlos personalmente, esto dio paso a llevar a cabo procesos de control sobre las actividades y la gestión de los negocios.

Con el pasar del tiempo, el otorgamiento de créditos deja de ser un servicio exclusivo de los bancos, sino que las empresas, como estrategia para flexibilizar las condiciones de venta, comienzan a ofrecer sus productos y servicios con una fecha posterior de cobro mediante negociaciones o

políticas internas, lo que hace necesario la creación de departamentos con funciones legales para proteger sus bienes y de cobranza para recuperar el capital y al mismo tiempo mecanismos de control que permitan hacer más eficientes los procesos y evitar fraudes, etc.

Hoy en día las empresas afrontan numerosos problemas en relación con el manejo de sus recursos materiales, humanos, técnicos y financieros. Según Morales (2014), las organizaciones demandan que sus áreas funcionen con eficiencia y eficacia, entre ellos los que se relacionan con las ventas, el sistema de crédito, la recuperación de la cobranza, es decir es importante establecer cuánto tiempo se pierde para que paguen los clientes; o si conocemos al prospecto a cliente y si éste tiene la capacidad crediticia para cumplir con sus obligaciones.

De igual modo, el crédito y las cobranzas enfatiza su importancia en la economía, las finanzas, la contabilidad y los costos. Una buena estructura organizacional de este departamento no garantizará los resultados del nivel de rendimiento, pero la estructura mal diseñada puede ser garantía de fracaso. Dinero y crédito, dos variables que se manejan a la inversa de la necesidad, ya que cuando se tiene la necesidad del dinero, especialmente no se tiene crédito, y se tiene crédito cuando no se necesita el dinero.

Las organizaciones requieren de un proceso de cobranza eficiente y rápida para cumplir con los objetivos planteados, aún más en un entorno donde los procesos operativos determinan el flujo de efectivo y por ende la solvencia de la empresa.

La problemática que se analiza en los párrafos anteriores no es ajena a la empresa Feilo Sylvania N.V, ubicada en Guayaquil, provincia del Guayas y que a criterio de la investigadora presenta en la actualidad falencias en un proceso de cobranza que requerirá mejoras para aumentar sus ingresos lo que es la importancia del presente estudio.

Situación conflicto

Según estudios empíricos, en la empresa Feilo Sylvania NV se ha manifestado las siguientes situaciones:

- No existe una política socializada para realizar el cobro en los créditos otorgados por lo que se realiza de forma improvisada e informal.
- Inflexibilidad en el sistema de cobranzas o a base de criterios personalizados
- Inexistencia de flujogramas que determinen la eficiencia de los procesos
- Desconocimiento de indicadores de gestión de las cuentas por cobrar.

Todo lo anterior ha provocado que:

- Existe una reducción en los ingresos en efectivo, lo que conlleva a elevar las cuentas por cobrar a los clientes por las ventas a crédito
- No cumplimiento de los objetivos trazados por el departamento de cobranzas y por ende de la empresa.
- Créditos excesivos para mantener a clientes.
- Perdida de negocios-segmentación-espacios
- Roces entre Departamentos: Créditos y Cobranzas y Ventas

Formulación del Problema.

¿Cómo contribuir a mejorar el proceso de cobranza para aumentar los ingresos de la empresa Feilo Sylvania NV, ubicada en km 7 ½ vía Daule, sector industrial, cantón Guayaquil de la provincia del Guayas, 2019?

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Proceso de cobranzas

Aspecto: Aumentar los ingresos

Contexto: Empresa Feilo Sylvania NV.

Cantón: Guayaquil

Provincia: Guayas

Año: 2019

Variables de Investigación.

Variable independiente

Control interno

Variable dependiente

Proceso de cobranza

Evaluación del problema.

La evaluación del problema se determina mediante la pertinencia de los siguientes términos:

Delimitado: La investigación está aplicada a la empresa Feilo Sylvania NV, al departamento de crédito y cobranza debido a que se analizará el control interno al proceso de cobranza para mejorar los ingresos de la empresa.

Claro: Para el desarrollo de este trabajo no se requiere conocer una terminología o metodología difícil de entender, más bien se procurará claridad en el desarrollo

tanto teórico, como metodológico y en los resultados presentados.

Evidente: Los resultados que arrojan la encuesta aplicadas a los trabajadores del departamento de crédito y cobranza como también a los asesores comerciales, permiten observar la necesidad de la evaluación e implementación de un proceso de cobranza.

Concreto: La narración de este trabajo será pertinente y directa, de acuerdo con la información suministrada por los trabajadores del departamento de crédito y cobranza y asesores comerciales

Relevante: El tema de investigación es importante para la empresa Feilo Sylvania NV porque permitirá mejorar la liquidez de la empresa.

Factible: La aplicación de la propuesta que se presente en este trabajo ayudará a establecer un proceso de cobranza eficiente que permita mejorar los ingresos mediante el establecimiento de un control interno en el departamento de crédito y cobranza.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Proponer mejoras de control interno al proceso de cobranza para aumentar los ingresos de la empresa Feilo Sylvania NV.

Objetivos específicos

- ❖ Fundamentar desde la teoría contable financiera el control interno en relación con el proceso de cobranza y el aumento de los ingresos en la empresa Feilo Sylvania NV.
- ❖ Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranza en la empresa Feilo Sylvania NV.
- ❖ Estructurar una propuesta de control interno al proceso de cobranza para aumentar los ingresos de la empresa Feilo Sylvania NV.

Justificación de la investigación

Desde el punto de vista práctico la presente investigación propondrá una mejora del control interno a los problemas suscitados en el departamento de cobranza, como consecuencia de la inexistencia de procesos estructurados formales, que impiden alcanzar las metas proyectadas en los ingresos de la misma.

Así mismo, esta investigación contribuye metodológicamente debido a que se diseña una propuesta de control interno al proceso de cobranzas para mejorar el proceso de cobranza en la empresa Feilo Sylvania NV. Por otra parte, desde el punto de vista teórico esta investigación se justifica porque requirió la revisión de diferentes autores para analizar las variables objeto de estudio y la relación entre ambas y servirá como referencia o antecedente para futuras investigaciones en el área.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

Antecedentes históricos

El autor Baeza (2010) en la ciudad de Santiago, Chile, analizan la cobranza en la Tesorería Provincial Colchagua San Fernando con el objetivo de hacer una propuesta de mejoramiento de gestión al sistema de cobranza. Estos autores señalan que, al detectar falencias en el logro de los objetivos de la cobranza, se debe a una escasa productividad debido a que el análisis estadístico de los últimos semestres determinó que la recaudación había sido efectiva solo en un 14%.

De igual manera llevaron a cabo un análisis FODA, y llegaron a la conclusión que se debe destinar distintos esfuerzos y recursos en capacitación, infraestructura, entre otros., a la empresa privada, externalizando una etapa del proceso de la cobranza administrativo es una opción poco efectiva, ya que representa una pérdida de recursos para la administración pública, obstaculizando el desarrollo institucional y no permitiendo redistribuir dichos recursos en la misma institución.

Por otra parte, la autora Chávez (2017) en la ciudad de Lima, Perú analizó el problema de la cobranza en la empresa Hellmann World wide Logistics S.A.C. con el objetivo de optimizar la liquidez en la empresa por medio de la propuesta para mejorar el proceso de crédito y cobranza. Una vez descrito el proceso la autora ha encontrado actividades innecesarias y desorganización por no seguir políticas; no existe una política de garantía que cubran en caso de impago, ni tampoco o existe procedimiento establecido para evaluar a los clientes del exterior. Dicha autora llegó a la

conclusión que la responsabilidad de la inadecuada gestión recae sobre la gerencia debido a que administrativamente no existen y menos se cumplen los procesos correspondientes a cada puesto de trabajo, que se manejan de forma empírica y no estructurada.

El autor Montaguano (2017) analizaron la cobranza en la empresa Norelco S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, y en la cual procuraron prevenir la cartera vencida por medio de una propuesta de mejora al proceso de cobranzas.

En dicha investigación se llega a la conclusión que los altos niveles de cartera vencida tienen como consecuencia de una falta de reestructuración en los procesos administrativos y surge la necesidad de replantear proceso de ventas, créditos y cobranzas, debido a que los procesos con los que actualmente cuenta no son formales, lo que no contribuye con ningún beneficio, ni permite lograr los objetivos planteados por la gerencia.

Se puede concluir que, en todos estos casos señalados, mayormente se debe a la falta de formalización y estructuración de los procesos, falta de políticas claras y poca capacitación son factores que influyen negativamente en la consecución de los objetivos organizacionales.

En la investigación presentada por Solis del Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología ITB (2017), se analiza la situación de las cuentas por cobrar de la empresa Diamante S.A debido a la gestión poco eficiente que realizan las personas involucradas en el área de cobranza y los vendedores, quienes son responsables de la recuperación de los valores concedidos por las ventas a crédito realizadas a los clientes.

La cobranza, según el autor, es fundamental, ya que a través de esta la empresa puede cumplir con sus obligaciones como pagar a sus proveedores, bancos, empleados, etc. Su objetivo es establecer una guía que oriente el proceso de cobranzas con el propósito de disminuir el

incremento de cartera y el riesgo de cuentas incobrables en la micro empresa Diamante S.A.

Por otra parte, Caiche (2018) en su investigación realizada en el Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología ITB analiza proponer mejoras para la gestión de cobranza de la institución educativa Guayaquil de mis amores en el año 2018. La institución dedicada a la actividad de instrucción primaria presentaba retraso en el pago de pensiones, convirtiéndose en una cuenta de cartera vencida que se relaciona en la forma en cómo se llevaba el registro y control que tienen los padres de familia al realizar el pago por concepto de pensión, produciendo un déficit en los ingresos de la unidad educativa para realizar el desembolso al staff de maestros, servicios básicos, alquiler y mejoras en la infraestructura.

Los establecimientos particulares, laicos y religiosos, se financian a través del cobro de matrículas y pensiones a los padres de familia. La gestión de cobranza es importante porque es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos. La cobranza es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de un servicio.

Antecedentes referenciales

La Contabilidad como ciencia, técnica y arte.

La contabilidad puede definirse como un instrumento de comunicación de datos financieros o hechos económicos que se recopilan, registran e interpretan para tomar decisiones en una empresa u organización, de acuerdo con (Terán, 2008). La interpretación de estos datos representa el aspecto más relevante ya que otros autores explican que se limita a la elaboración de los informes financieros.

Por su parte (Bermate, 2007) expresa que en el ejercicio de la contabilidad muchas veces las normas legales dejan espacios abiertos y queda en manos de la persona quien prepara estos estados financieros la elección, los cuales son aprovechadas para transformar la información contable de sus empresas en su favor.

Por su parte, (Ayaviri, 2008) define la contabilidad como ciencia o técnica, por medio del cual los hechos económicos de una empresa se clasifican y registran con el fin de brindar información financiera para su posterior análisis y toma de decisiones económicas referentes a la empresa.

La contabilidad es definida por otros autores como ciencia, respecto a esto (Thompson, 2008) define como la ciencia que proporciona información de la actividad económica, con ayuda de técnicas para ordenar y resumir las transacciones financieras de forma continua, de manera que proporcione información sobre la situación de la empresa y evaluar los resultados con las metas planteadas.

La contabilidad es el arte de registrar, clasificar, y sintetizar de manera significativa y en términos monetarios las transacciones y sucesos de carácter financiero, interpretando sus resultados, según American Institute of Certified Public Accountants 1941 citado por (Deniz Mayor & Bona Sánchez, 2008)

La contabilidad desde su origen es comprendida como la técnica de recopilar, clasificar y registrar las operaciones en que incurre una persona, natural o jurídica, en un accionar económico. Esto en el aspecto de los negocios permite, una vez obtenidos unos resultados tomar decisiones en las diferentes empresas según lo expresa (Leovigildo, 2009)

De igual manera la contabilidad definida por (Omeñaca, 2017) como la ciencia que guía a los sujetos económicos para que estos coordinen y

estructuren libros y registros adecuados la composición de su patrimonio, así como las operaciones que modifican, amplían o reducen dicho patrimonio.

De acuerdo con lo expuesto por Josar (2018), la contabilidad es una técnica que se encarga de recopilar, registrar, clasificar y resumir las transacciones de una empresa con el objetivo de interpretar sus resultados, de esta forma los gerentes a través de ella puedan tomar decisiones basados en información contable y datos; permitiendo así conocer la estabilidad, la solvencia de la compañía y la capacidad financiera de la empresa.

Se considera que la contabilidad es una ciencia, que tiene su base en un conocimiento de la realidad empresarial, que es sistemática y verificable y que mediante la información que suministra, permite explicar la situación que existe en la entidad económica.

Generalidades sobre Contabilidad Financiera

Según lo expuesto por el autor (Mallo, 2007) la contabilidad financiera es un sistema de información que permite medir la evolución del patrimonio o riqueza y los resultados o rentas periódicas de la empresa, mediante el registro sistemático de las transacciones realizadas en su actividad económico-financiera, lo que conduce a la elaboración de las cuentas anuales, preparadas con arreglo a principios contables y normas de valoración uniformes, lo cual posibilita que sean interpretadas y comparadas por los agentes económicos interesados en conocer el funcionamiento de la empresa.

De acuerdo con el autor (Romero, 2010) la contabilidad financiera es un medio a través del cual los usuarios de la contabilidad pueden medir, evaluar y seguir el progreso, estancamiento o retroceso de la situación financiera de las entidades, a partir de la lectura de datos económicos y

financieros de naturaleza cuantitativa, recolectados, transformados y resumidos en informes.

Por su parte, el autor (Guajardo, 2018) expone que su objetivo es presentar información financiera con propósitos o usos generales en beneficio de la gerencia de la empresa, sus dueños o socios y de los lectores externos interesados en conocer la situación financiera de la empresa, esta contabilidad comprende la preparación y presentación de estados financieros para audiencias o usos externos.

Los estados financieros de acuerdo con el autor antes mencionado son:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultado Integral
- Estado de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujo de Efectivo
- Notas a los Estados Financieros
- A continuación, se detallan los mismos:
- Estado de Situación Financiera

Muestra las variaciones en la estructura financiera de la entidad, es decir, como se modifican los recursos y las obligaciones de la empresa en el período, mediante la descripción concreta y detallada de los conceptos de origen y de aplicación de recursos que provocaron las variaciones mencionadas. Según (Lloyd, 2010) este estado de situación financiera comprende de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF);

Activo: es considerado como un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del cual espera obtener en el futuro beneficios económicos.

Los tipos de activos son: Corriente y No corriente.

Según la NIC1 párrafo 66, sección 4,5 la entidad clasifica los activos corrientes:

- a) Cuando espera realizar el activo, tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal de operación.
- b) Cuando mantiene principalmente el activo con fines de negociación.
- c) Cuando espera realizar el activo dentro de los 12 meses siguientes después del periodo sobre el cual se informa.
- d) Cuando se trate de efectivo o de un equivalente al efectivo, salvo que su utilización se restrinja y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo, en un periodo mínimo de 12 meses desde la fecha sobre la que se informa.

Dentro de los activos corrientes tenemos las cuentas y documentos por cobrar: Las cuentas y documentos por cobrar representan derechos a reclamar efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de préstamos y otras operaciones de crédito según (Uribe, 2016)

Los activos no corrientes según la NIIF: Una entidad clasificará a un activo no corriente (o un grupo enajenable de elementos) como mantenido para la venta, si su importe en libros se recuperará fundamentalmente a través de una transacción de venta, en lugar de por su uso continuado.

Pasivos: estos son definidos como obligaciones presentes de la entidad generada a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de las cuales espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Patrimonio: este es el residuo que queda de restar a los activos, los pasivos de una entidad.

➤ Estado de Resultado Integral

Es el estado financiero básico que muestra la utilidad o pérdida resultante en un período contable, a través del enfrentamiento de los ingresos y los costos y gastos que les son relativos. Valdivia (2012)

Este estado financiero incluye los movimientos de ingresos, egresos y gastos:

Según (Pombo, 2014) el reconocimiento de un ingreso tiene lugar como consecuencia de un incremento de los recursos de la empresa, y siempre que su cuantía pueda determinarse con fiabilidad. Por lo tanto, conlleva el reconocimiento simultáneo o el incremento de un activo, o la desaparición o disminución de un pasivo y en ocasiones, el reconocimiento de un gasto.

Existen diferentes tipos de ingresos y según el párrafo 2.25 de la norma para Pymes establece que los ingresos se clasifican en ingresos de actividades ordinarias y ganancias. El mismo párrafo define los ingresos de actividades ordinarias como aquellos que surgen de las actividades ordinarias de la entidad, mientras que las ganancias no cumplen la definición anterior.

Los ingresos ordinarios tienen las siguientes cualidades:

- A. Son repetitivos:
- B. Son presupuestados:
- C. Son relevantes

Los tipos de ingresos de actividades ordinarias que pueden presentarse en una organización son: Venta de bienes, prestación de servicios, arrendamientos y regalías.

La venta de bienes es todo lo que sea venta de inventarios y se considera ingreso de actividades ordinarias. No importa la clasificación que tengan estos inventarios en el momento de su venta. Por ejemplo: materias primas, productos en proceso, productos obsoletos, entre otros.

➤ Estado de Cambios en el Patrimonio

Este estado financiero busca mostrar los cambios registrados en todos los elementos que componen el patrimonio de una empresa. Este estado comprende 2 documentos; El estado de ingresos y gastos reconocidos y el Estado total de cambios en el patrimonio neto. (Amat, 2008)

➤ Estado de Flujo de Efectivo

El principal objetivo de este estado financiero es presentar la capacidad que tiene la empresa de generar efectivo, así como la utilización de los activos monetarios representativos en efectivo, clasificando los movimientos por actividades de explotación, inversión y financiación. (Gómez, 2012)

➤ Notas a los Estados Financieros

Son explicaciones que amplían el origen y significado de los datos y cifras que se presentan en los estados financieros; proporcionan información acerca de la entidad y sus transacciones, transformaciones internas y otros eventos, que le han afectado o podrán afectarlo económicamente, así como sobre la repercusión de políticas contables y de cambios significativos.

Los Activos en los Estados Financieros

De acuerdo con las NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), un activo es considerado como un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del cual espera obtener en el futuro beneficios económicos, en relación con los pasivos estos son definidos como obligaciones presentes de la entidad generadas a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de las cuales espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

Dentro de los Activos se encuentran los Activos Corrientes y según las NIIF(Normas Internacionales de Información Financiera), una entidad lo clasificará en activo corriente cuando:

1. Espera realizar el activo o tiene intención de venderlo en su ciclo normal de operación.
2. Mantiene el activo con fines de negociación.
3. Espera realizar el activo dentro de los doce meses siguientes después del periodo sobre el que se informa.
4. El activo es efectivo o equivalente de efectivo a menos que se encuentre restringido.

Los demás activos deberán ser clasificados como no corrientes.

Dentro de los Activos Corrientes se encuentra la cuenta contable: Cuentas por Cobrar

Las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar de acuerdo con la NIIF(Normas Internacionales de Información Financiera), representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Para realizar el cobro de estas cuentas existe un sistema de cobranza, el cual es utilizado para tener al día las cuentas por cobrar. Según Oneiro (2016), dice que un sistema de cobranza es el proceso administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento de las cuales dependen los ingresos para las empresas.

De este modo, un buen método de cobranza ayuda a las empresas ser más eficientes en cuanto a su gestión de cobro, debido a que simplifica el manejo de las mismas, es decir por medio de un sistema donde se identifiquen cuentas vencidas y luego se clasifican de acuerdo con la duración que han estado por cobrarse.

La cobranza como proceso es considerada dentro de los procedimientos, normativas y políticas de la empresa respecto los cobros, dichos elementos al aplicarse eficientemente hacen que el sistema tenga un buen funcionamiento.

Las empresas que manejan ventas a crédito deben establecer mecanismos para el proceso de cobranza. Este mecanismo, por medio de las normas, garantizará el retorno del pago por los productos o servicios ofrecidos por la empresa.

Oneiro (2016), explica que, en términos generales, las personas se relacionan entre diferentes departamentos dentro de la empresa, y quienes realizan el cobro de manera tácita comunican al personal de menor experiencia a fin de perpetuar las diferentes técnicas cuya aplicación es resultado de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida.

Las normas de cobranza deben precisar acerca de cómo, cuándo, cuanto se debe cobrar y que condiciones han de establecerse de forma que el cliente este informado a qué atenerse, cuáles son sus responsabilidades y

obligaciones al comprar el producto.

El proceso de cobranza puede definirse como el conjunto de operaciones o fases sucesivas que una empresa establece con el objetivo de disminuir las pérdidas, y prevenir la prolongación indebida en la cobranza. El proceso involucra diversos puntos:

- La función de cuentas por cobrar turna un estado de cuentas de clientes al departamento de crédito y cobranza.
- Con los datos incluidos en el estado de cuentas, el departamento de crédito y cobranza envía estados de cuenta a todos los clientes deudores y se encarga de cobrarles el día adecuado.
- De acuerdo con la antigüedad de las cuentas por cobrar y a la importancia de cada una, se deben llevar a cabo ciertas actividades. Las alternativas en cada caso deben implementarse de acuerdo con las políticas y procedimientos preestablecidos.
- Hasta 30 días de atraso, se hace una llamada al cliente, seguida de tres cartas escalonadas, bien pensadas y perfectamente redactadas, firmadas por el funcionario encargado de los cobros.
- Hasta 60 días de atraso, un funcionario de mayor importancia debe visitar al cliente previa cita hora tramitar el pago.
- Hasta 90 días de atraso, el caso deberá transferirse al departamento legal.
- Insolvencia de cliente, se cargan a la partida reserva para cuentas Incobrables.

Así mismo este autor plantea que las empresas determinan los lineamientos generales de cobranza y varían dependiendo del tiempo de morosidad del cliente y las acciones pueden ir desde una llamada telefónica hasta acciones legales

Importancia del Control interno

Según lo expresado por (Gallo, 2012) la importancia radica en que permite:

- ❖ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios
- ❖ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal
- ❖ Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales,
- ❖ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad

Importancia del proceso de cobranza

Para cumplir con el objetivo de en cuanto a niveles de ingresos, en el sentido financiero, se debe considerar la rotación del capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan representar los clientes para atender adecuadamente sus compromisos de crédito. Por eso la importancia de la cobranza es vital para el bienestar financiero de la empresa.

Procedimientos de cobranza

Oneiro (2010) define el procedimiento de cobranza que a continuación se detalla y es asumida por la autora:

- **Notificación por escrito.** Después de ciertos números de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos formales, recordando al cliente su adeudado. Si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente. En caso necesario, puede remitirse otra más. Las notificaciones por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

- **Llamadas telefónicas.** Si las notificaciones por escrito no dan ningún resultado, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle al pago inmediato. Si el cliente presenta una explicación adecuada, se puede convenir la prórroga del periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado.
- **Visitas personales.** Esta técnica es mucho más común a nivel de crédito del consumidor, pero también pueden utilizarla los proveedores industriales. El envío de un cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente, puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.
- **Mediante agencias de cobranza.** Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas. Normalmente los honorarios por esta clase de gestión son altos, ya que la empresa puede recibir menos del 50 % del importe de las deudas así cobradas.
- **Recurso legal.** Esta es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros. Este procedimiento no es solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con él, sin que garantice el pago final de los adeudados vencidos.

Componentes del control interno

Según Moscoso (2015) un plan de Control Interno tiene cinco componentes

1. Controlar ambiente: El ambiente de control abarca todas las facetas del marco de control interno, es el universo en el que todos los demás elementos existen. El ambiente de control incluye conceptos tales como el

tono, actitud, conocimiento, competencia y estilo. Se deriva gran parte de su fuerza del tomo establecido por el órgano de gobierno y administración superior

2. Evaluación de riesgos: La evaluación del riesgo implica la identificación de la administración y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos empresariales. El objetivo de una evaluación de riesgos es documentar cada objetivo de negocio, desde el nivel más alto al nivel más bajo e identificar todos los riesgos que pueda suponer un perjuicio o impedir el objetivo.

3. Las actividades de control: Las actividades de control se han desarrollado para afrontar cada objetivo de control con el fin de aminorar los riesgos identificados. Estos procedimientos y prácticas están diseñados para asegurar que los objetivos de negocio se alcancen y las estrategias de reducción de riesgos sean implementadas. El rango de los controles es amplio, y las actividades incluyen la separación de funciones, las firmas de autorización y seguridad física de los activos.

4. Información y comunicación: El control de la información y de la comunicación de apoyo interno mediante la transmisión de las directivas de la dirección a los empleados de una forma y un calendario que les permita realizar sus actividades de control eficaz. El proceso también debería funcionar a la inversa, la comunicación de información sobre los resultados y las deficiencias de los niveles fundamentales de una organización a los ejecutivos y el Consejo de Administración.

5. Monitoreo: El monitoreo es un proceso para evaluar la calidad del control interno en el tiempo a través de evaluaciones continuas y especiales. El monitoreo puede incluir la supervisión interna y 35 externa de control interno por la administración, empleados, o terceros.

2.1.2.9 Procesos de facturación.

De acuerdo a (Cariberg, 2013) el proceso de facturación es lo siguiente:

La facturación es la agregación de todos los eventos no recurrentes, periódicos, y con cargo en una base cuenta por cuenta. Es también el cálculo de todos los cargos pendientes y descuentos y bonos disponibles. La salida del proceso de facturación es una corriente de datos de facturas etiquetados que se pueden utilizar para crear una factura en papel, disco, o cualquier otro medio.

Cuando se añade un cliente en el sistema de facturación, el sistema asigna al cliente con un ciclo predefinido. Un ciclo de facturación es una fecha en la que se ejecuta la facturación del motor y produce proyectos de ley para un conjunto de clientes.

Ingresos en las empresas comerciales

Los ingresos de las empresas son todas aquellas entradas de capital derivados de la actividad comercial a la que se dedica que incrementa el patrimonio de la misma, o disminuye sus pasivos, por medio de la compra y ventas de bienes o prestación de servicios.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

De acuerdo con (Normas Generales Para Las Instituciones Del Sistema Financiero) en el capítulo 3 Reglamento general de la ley de cheques, apartado 2.11 define cheque como la orden incondicional de pago por medio del cual el girador dispone al girado el pago de una determinada suma de dinero a un beneficiario. El cheque debe cumplir con las características físicas, electromagnéticas, de diseño, dimensiones y seguridades establecidas por la Junta Bancaria.

En el inciso 2.29 Plazo de presentación. - Conforme lo establece el artículo 25 de la Ley de Cheques, deberán presentarse al pago dentro de los veinte (20) días contados desde la fecha de su emisión, aquellos cheques girados y pagaderos en el Ecuador; mientras que los cheques girados en el exterior y pagaderos en el Ecuador se presentarán al pago dentro del plazo de

noventa (90) días contados desde la fecha de su emisión. Sin embargo, el girado puede pagar un cheque en el Ecuador hasta trece (13) meses posteriores a la fecha de su emisión.

De acuerdo con la NIC 18: el ingreso es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad y estos beneficios puedan ser medidos con fiabilidad. A esto se le suma el hecho de que el ingreso ordinario se define como la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada de lugar a aumentos del patrimonio neto, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.

Según las NIC –18 Normas Internacionales de Contabilidad, los ingresos son incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no, de los socios o propietarios.

De acuerdo con la (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor) en su artículo 47, 48 y 49 expresa lo referente al sistema de crédito, pago anticipado y cobranza de créditos.

Artículo 47.-Sistema de crédito: Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor está obligado a informarle en forma previa, clara y precisa:

- El precio de contado del bien o servicio materia de la transacción;
- El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratorio y todos los demás recargos adicionales;
- El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,

- La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

Se prohíbe el establecimiento y cobro de intereses sobre intereses. El cálculo de los intereses en las compras a crédito debe hacerse exclusivamente sobre el saldo de capital impago. Es decir, cada vez que se cancele una cuota, el interés debe ser recalculado para evitar que se cobre sobre el total del capital. Lo dispuesto en este artículo y en especial en este inciso, incluye a las Instituciones del Sistema Financiero.

El proveedor está en la obligación de conferir recibos por cada pago parcial. El pago de la cuota correspondiente a un período de tiempo determinado hace presumir el de los anteriores.

Artículo 48.- Pago anticipado: En toda venta o prestación de servicios a crédito, el consumidor siempre tendrá derecho a pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado, o a realizar prepagos parciales en cantidades mayores a una cuota. En estos casos, los intereses se pagarán únicamente sobre el saldo pendiente. Lo prescrito en el presente artículo incluye al sistema financiero.

Artículo 49.- Cobranza de créditos: En la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe en su nombre.

La obligación impuesta al proveedor será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN. CONCEPTUALIZACIÓN

Variable independiente

El Control interno

De acuerdo con (Bermúdez, 2016) es un proceso que llevan a cabo las empresas para asegurar la calidad y eficiencia de los procesos por medio del establecimiento de políticas, métodos y procedimientos para garantizar en la mayor medida posible el alcance de los objetivos.

Variable dependiente

El proceso de Cobranza

Para (Morales A. , 2014) el proceso de cobranza son acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera estable.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Aval: Compromiso de una persona (natural o jurídica) de responder por la obligación de otra en caso de que ésta la incumpla. En un sentido más general, acto por el que una persona física o jurídica se responsabiliza de la conducta, las deudas o el cumplimiento de una obligación de otra persona. Garantía por la que una persona (avalista) se obliga mediante la firma de la letra, o suplemento de la misma, a realizar el pago de ésta si el avalado no lo realiza en tiempo y forma convenidos. Es una obligación solidaria, es decir, el avalista no puede excusarse de ella. El aval puede ser total o parcial.

Cartera vencida: Es la parte del activo en cuentas por cobrar que están pendientes de cobro y vencidas en sus fechas, por lo que requerirán de carácter legal para su cobro.

Crédito: Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Crédito bancario: es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos pactados.

Gastos de cobranza: Aquellos en que incurre una entidad financiera para la recuperación de un crédito

Línea de Crédito: Acuerdo de crédito entre una institución financiera y un cliente, por el cual el cliente tiene un monto máximo autorizado durante un período dado de tiempo, que usa y reintegra según sus necesidades.

Liquidez: Calidad de un activo que permite convertirlo rápidamente a efectivo, sin que exista una pérdida de valor. Plazo, Período en el cual se debe pagar un préstamo o durante el cual se acumulan intereses en una inversión. Por ejemplo, el plazo de un préstamo para automóvil puede ser de cuatro o cinco años y el plazo de un bono del Tesoro puede ser de un año.

Patrimonio: Es el valor líquido del total de los bienes de una persona o una empresa. Contablemente es la diferencia entre los activos de una persona, sea natural o jurídica, y los pasivos contraídos con terceros. Equivale a la riqueza neta de la Sociedad

Presupuesto: Planificación financiera que sintetiza los gastos e ingresos futuros durante un período de tiempo.

Situación financiera: Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable

Utilidad: Es la capacidad que algo tiene para generar beneficio. También puede referir a las ganancias que un negocio, empresa o activo determinado genera a lo largo de un período de tiempo.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

Feilo Sylvania NV es una de las más grandes compañías de iluminación en el mundo. Con una trayectoria de 100 años, se consolida como innovadores y creadores de productos que garantizan ahorro de energía con una reputación excepcional. Ofreciendo a sus clientes un completo portafolio de productos a medida de sus necesidades. A partir del año 2016 forma parte de Feilo a nivel mundial, creando un referente que agrega valor a la empresa, no solo de ingeniería, sino también de investigación y desarrollo.

En Ecuador Feilo Sylvania NV es una empresa líder en el desarrollo de soluciones profesionales de iluminación, con experiencia de más de 50 años de operaciones en Ecuador, suministrando productos y servicios enfocados en las necesidades de los sectores públicos, comerciales, industriales y privados.

Para ello pueden tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

Estructura Legal	Sociedad Anónima
R.U.C.	1790011119001
Razón Social	FEILO SYLVANIA NV
Actividad Comercial	Venta al por mayor de artefactos y equipos de iluminación en general
Teléfonos	022 651922

Figura 1. Logotipo de la compañía



Fuente: Silvania

Misión

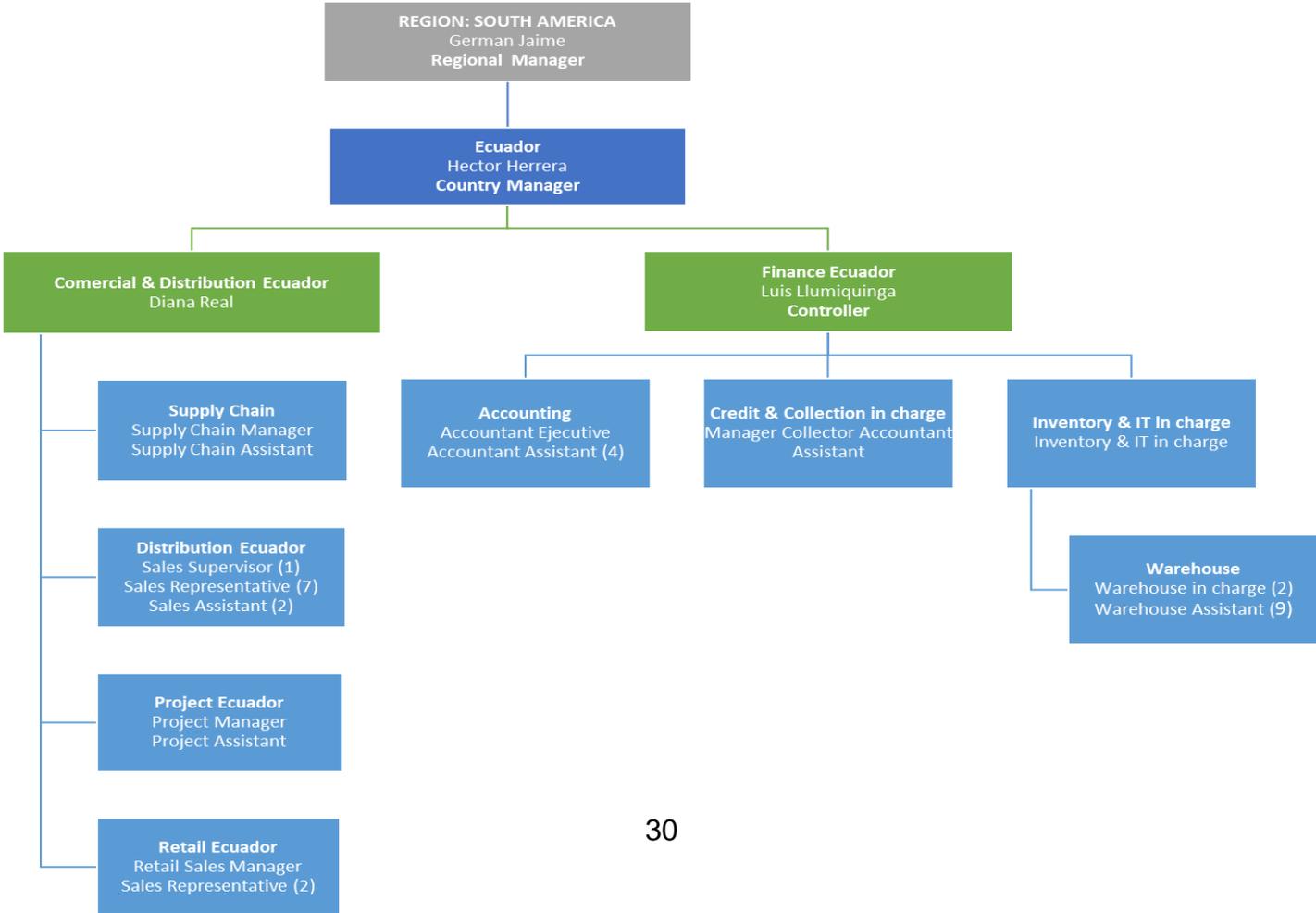
Nuestra misión es llevar la belleza de la luz para nuestros clientes dentro de los diferentes segmentos como Retail, Museos, Oficinas, Educación, Logística e Industria, Consumo, Residencias y Hospitales.

Visión

Ser reconocidos como una compañía mundial líder en los mercados de iluminación y de material eléctrico proporcionando a nuestros clientes soluciones innovadoras sostenibles y basadas en la excelencia tecnológica para asegurar su éxito y alcanzar nuestras metas de crecimiento.

Estructura Organizativa.

Figura 2. Organigrama de la empresa FEILO SYLVANIA N.V



➤ Plantilla total de trabajadores

Para el presente estudio es necesario tener en cuenta al Recurso Humano con el que cuenta la empresa Feilo SYLVANIA que cuenta con 14 trabajadores como se muestra a continuación:

Tabla 1. Plantilla total de trabajadores Feilo Sylvania N.V.

Recurso humano Sylvania Ecuador.	
CARGO	N° Personas
Gerente General	1
Gerente País	1
Contralor	1
Gerente de Distribución y Mercadeo	1
Proyectos	2
Importaciones	2
Ejecutivos de Ventas	10
Retail	3
Contabilidad	5
Mercaderista	1
Jefe de créditos y cobranzas	1
Auxiliar de crédito y cobranza	1
Bodega	11
Total	40

Fuente y elaborado por la autora

➤ Clientes, proveedores y competidores más importantes.

Clientes:

- La Favorita



- Importadora El Rosado



- Aleminsa



- Electroleg S.A



- JNG del Ecuador



- Kitton



Competidores:

- Maviju



- Marriott



- Ledvance





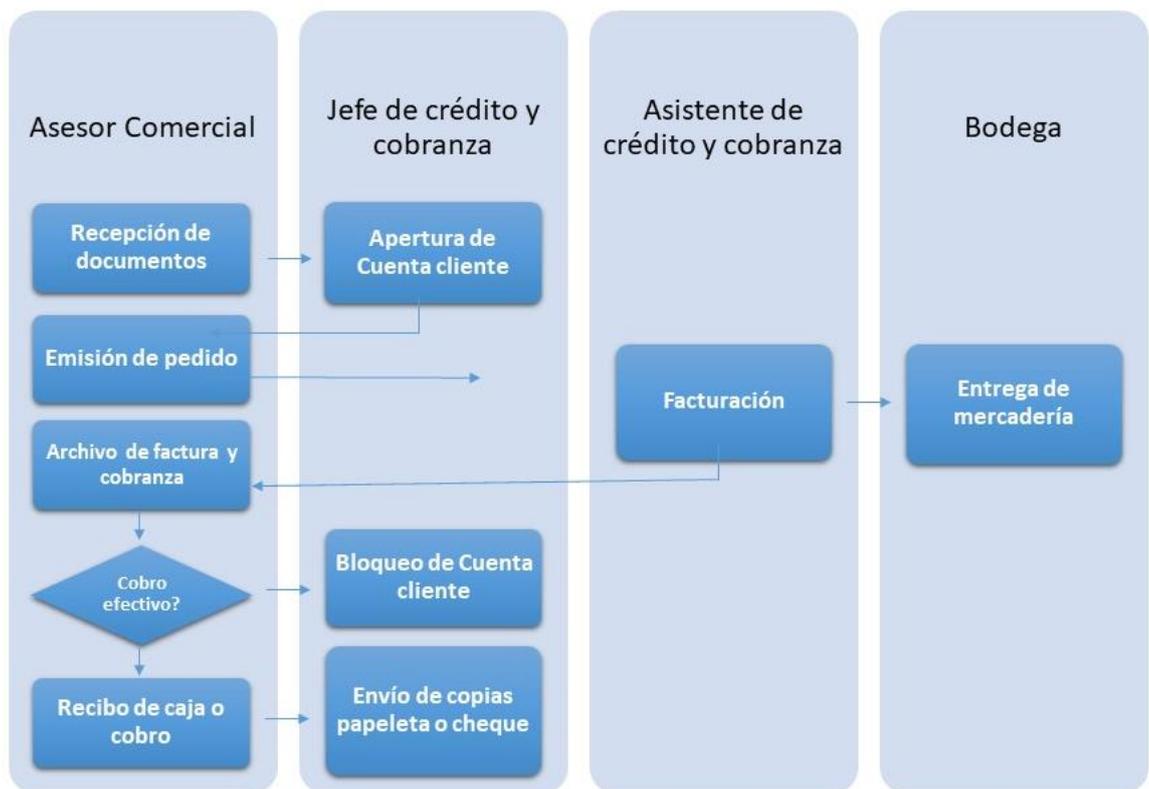
- Ferremundo

➤ **Principales productos o servicios**

- Focos Toledo de baja y alta potencia
- Luminarias LED para industria, comercio y vías
- Plafones - Ojos de buey
- Luminarias de Emergencia Led
- Regletas – Linternas Led

➤ **Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo**

Tabla 2. Proceso de cobranza



Fuente y elaborado por la autora

- Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores.
 - ANEXO 1: Balance General (2017-2018)
 - ANEXO 2: Estado de Cambios en el Patrimonio (2017-2018)
 - ANEXO 3: Estado de Flujo de Efectivo (2017-2018)
 - ANEXO 4: Notas a los Estados Financieros (2017-2018)
 - ANEXO 5: Nómina Administrativo (2017-2018)
 - ANEXO 6: Nómina Socios (2017-2018)
 - ANEXO 7: Ruc

Diseño de investigación

La metodología de la investigación es mixta, es decir, cualitativa y cuantitativa:

Gómez (2006) señala que, bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. Por ejemplo, si deseamos medir la violencia (concepto) en cierto grupo de individuos, deberíamos observar agresiones verbales y/o físicas, como gritos, insultos, empujones, golpes de puño, etc. (referentes empíricos).

Los autores Blasco y Pérez (2007), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas,

imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes

Considerando las características de ambos enfoques, por una parte el enfoque cuantitativo al utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y al confiar en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, y por otra parte, el enfoque cualitativo, al utilizarse primero en descubrir y refinar preguntas de investigación y al basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría.

Los Tipos de investigación son:

Investigación descriptiva: cabe resaltar que la presente investigación es de tipo descriptiva, ya que busca detallar las características del objeto de estudio, es decir diagnosticar y definir los rasgos o fenómenos particulares o diferenciadores de la variable según lo define Morales (2010) en este caso, se describirá el proceso de cobranza dentro de la empresa Sylvania NV.

Investigación explicativa: la investigación explicativa según Morales, (2010) tiene el principal objetivo de definir el porqué de los hechos, es decir establecer la relación causa efecto. Para efectos de esta investigación se buscará explicar la causa de la problemática planteada respecto al proceso de cobranza y de forma aclaratoria el origen y sus consecuencias.

Investigación correlacional: los estudios correlacionales de acuerdo con Morales (2010) son aquellos en los que se busca detallar o explicar las relaciones existentes entre las variables más importantes, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que dan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables. Tal es el caso que se plantea en esta investigación en la cual las variables control interno está directamente vinculada con el proceso de cobranza que se lleva a cabo en la empresa Sylvania NV.

Dentro de este contenido expresa, la relación de las variables control interno del proceso de cobranza y los ingresos de la empresa Feilo Sylvania NV.

Población y muestra

La presente investigación se desarrolla considerando como población a los trabajadores del departamento de ventas y de crédito y cobranza de la empresa Feilo Sylvania NV los cuales totalizan 12 personas. En este caso, la muestra coincide con la población ya que todos los trabajadores están relacionados con la cobranza.

Procedimientos a seguir en la investigación

La presente investigación se desarrolló teniendo en cuenta la metodología desarrollada por Moscoso (2015).

La propuesta consta de los siguientes aspectos

- 1- Introducción. En este punto se define la orientación , que se tuvo en cuenta que el modelo planteado por Moscoso tuvo una base sobre

el modelo MICIL, el cual fue definido por la Federación Latinoamericana de Auditoría Interna (FLAI) y según Rivas (2011) con el apoyo del Proyecto Anticorrupción y Rendición de Cuentas en las Américas (conocido como Proyecto AAA de sus siglas del inglés) promovió y aprobó el Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano (MICIL) en la asamblea realizada en la ciudad de La Paz, Bolivia, el 25 de octubre del 2003 y que se constituye en el documento de referencia técnica para el diseño, aplicación y operación del control interno de las organizaciones públicas y privadas en Latinoamérica.

El Modelo MICIL incluye cinco componentes de control interno que presentados bajo un esquema que parte del ambiente de control como pieza central, que promueve el funcionamiento efectivo de los otros cuatro componentes que encajan en él como una pieza central de un rompecabezas asegurando su funcionamiento efectivo en todos los niveles de la organización.

Estos componentes son: (1) Ambiente de Control y Trabajo institucional, (2) Evaluación de los riesgos para obtener objetivos, (3) Actividades de control para minimizar los riesgos, (4) Información y comunicación para fomentar la transparencia, y (5) Supervisión interna continua y externa periódica. A continuación, se muestra el significado de cada uno de estos componen.

La autora Moscoso (2015) aplica solamente el tercer componente y según Rivas (2011) plantea que las Actividades de Control: Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen.

Las actividades de control consideradas son las siguientes: Revisiones de alto nivel, incluye la comparación del desempeño contra presupuestos, pronósticos, etc. Procesamiento de la

información, se realiza una variedad de controles a fin de verificar la precisión, integridad y autorización de las transacciones. Funciones directas o actividades administrativas, los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño

- 2- Objetivos: Aquí se define el Objetivo General y los Objetivos específicos
- 3- Diagnóstico del área de cobranza: En base a la información recopilada de la empresa y la observación realizada por la autora se identificó que los procesos de cobranza no se desarrollan de la forma adecuada
- 4- Alcance: Lugar donde se aplica
- 5- Propuesta Realizada: Se define dando cumplimiento a los objetivos específicos.

Técnicas e instrumentos de la investigación.

Para realizar el diagnóstico en la investigación se utiliza la encuesta que según López (2016) es una técnica que permite la recolección de datos por medio de un interrogatorio hacia los sujetos con el fin de medir de forma estructurada los conceptos que provienen de la variable planteada en la problemática de la investigación analizada previamente.

En la Investigación se utilizó la encuesta, cuyas preguntas se encuentran descritas en el Anexo IV y fueron obtenidas de la investigación realizada por Solis (2017).

En esta investigación la Población es de 40 personas y la muestra de 12 personas

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranza en la empresa Feilo Sylvania NV.

La encuesta realizada a los trabajadores del departamento de cobranza y ventas se realizó con el objetivo de diagnosticar la situación actual del proceso de cobranza en la empresa Feilo Sylvania NV, arrojando los siguientes resultados.

PREGUNTAS

1.- ¿El personal involucrado en la gestión de cobranza conoce cuáles son sus funciones?

Figura 3. Personal involucrado en la gestión de cobranza

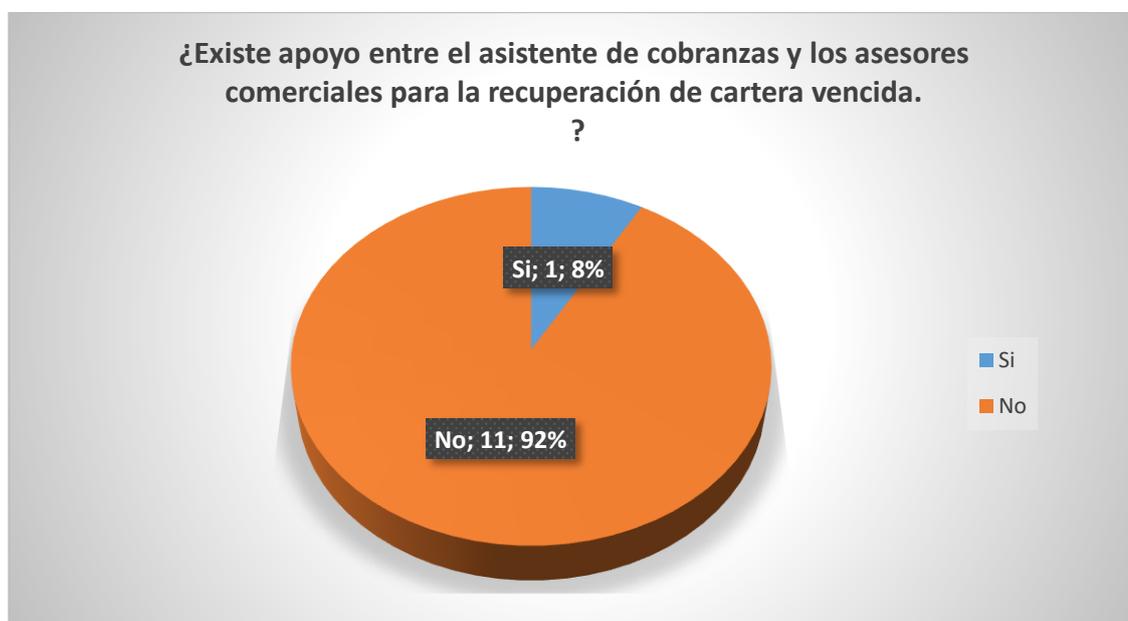


Fuente y elaboración de la autora

Los encuestados indicaron en un 75% que no conocen sus funciones respecto a la gestión de cobranza, mientras que el 25% respondió que sí. Sin embargo, hicieron referencia a que no existe un manual de funciones en el cual se especifiquen las tareas respectivas a la cobranza.

2.- ¿Existe apoyo entre el asistente de cobranzas y los asesores comerciales para la recuperación de cartera vencida?

Figura 4. Apoyo del asiste de cobranzas y asesores.



Fuente y elaboración de la autora

En este ítem los encuestados respondieron positivamente con un 8% mientras que un 92% respondió negativamente, lo cual indica que no existe apoyo entre el asistente de cobranzas y los asesores comerciales para la recuperación de cartera vencida.

3.- ¿Se realizan los recibos de cobro en el momento de la ejecución de la acción?

Figura 5. Ejecución en los recibos de cobro



Fuente y elaboración de la autora

En esta pregunta, el 67% de los encuestados respondió que sí, mientras que el 33% respondió que no se realizan los recibos de cobro en el momento de la ejecución de la acción, lo cual implica un atraso en el proceso para mantener una data actualizada y evitar recobros y duplicidad de tareas, es decir, ineficiencia en el proceso.

4.- ¿Los Estados de cuentas para cobrar que reciben los Asesores están actualizados?

Figura 6. Las cuentas por cobrar están actualizados

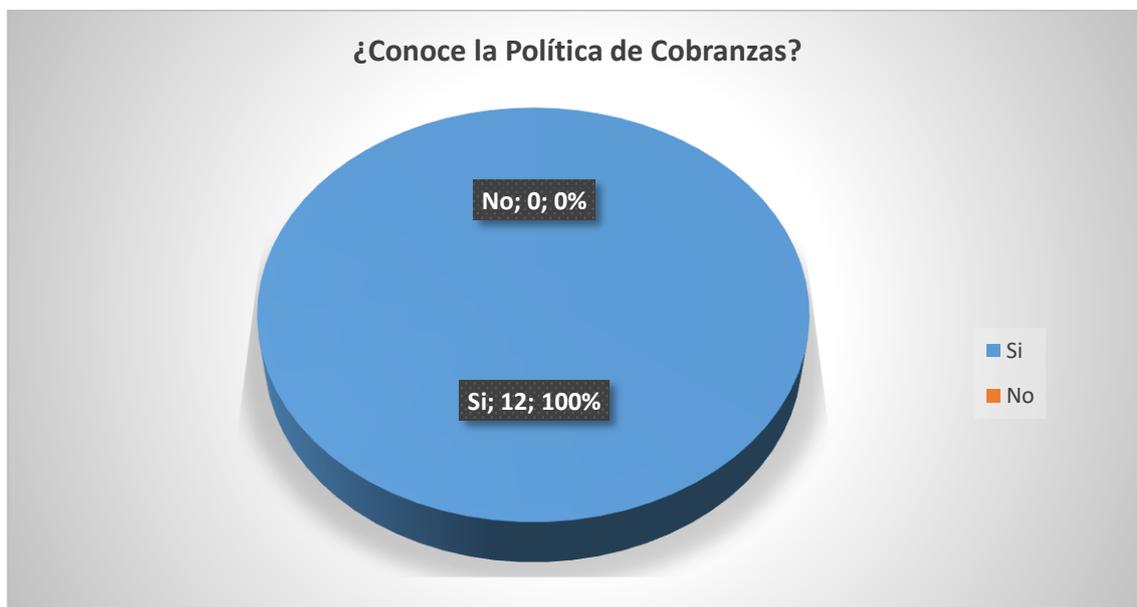


Fuente y elaboración de la autora

Los encuestados respondieron positivamente en un 67% a que los estados de cuentas que reciben los asesores están actualizados, mientras que el 33% respondió que no, lo cual indica que hay que optimizar el proceso para que la información sea suministrada de manera oportuna y pueda ser eficiente este proceso.

5.- ¿Conoce la Política de Cobranzas?

Figura 7. Política de cobranzas

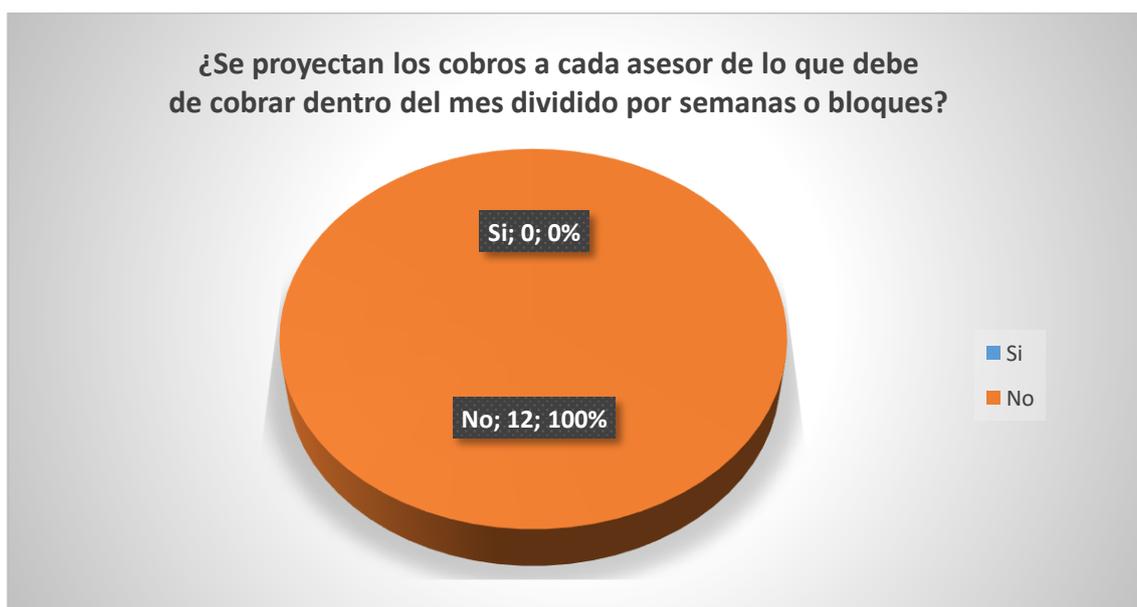


Fuente y elaboración de la autora

En este ítem el 100% de los encuestados respondió que sí conocen las políticas de cobranza lo cual indica que la empresa comunica efectivamente a sus trabajadores respecto a este punto.

6.- ¿Se proyectan los cobros a cada asesor de lo que debe cobrar dentro del mes dividido por semanas o bloques?

Figura 8. Proyección de cobros

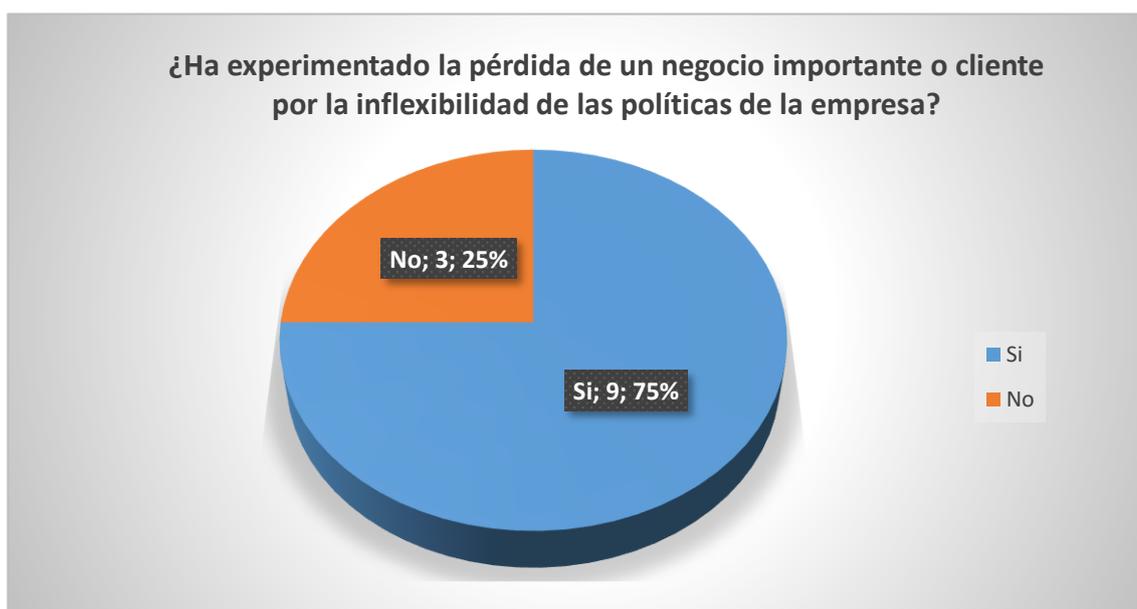


Fuente y elaboración de la autora

En esta pregunta el 100% de los encuestados respondió negativamente, lo cual quiere decir que no se hacen proyecciones de cada asesor respecto a sus metas de cobranza por mes, por semanas o bloques, lo que indica alta de planificación en las estimaciones de los ingresos y se imposibilita medir los avances de la cobranza por periodos. La falta de metas a corto plazo podría ser un factor que influya perjudicialmente en la motivación de los trabajadores del departamento de cobranzas.

7.- ¿Ha experimentado la pérdida de un negocio importante o cliente por la inflexibilidad de las políticas de la empresa?

Figura 9. Inflexibilidad de las políticas de la empresa

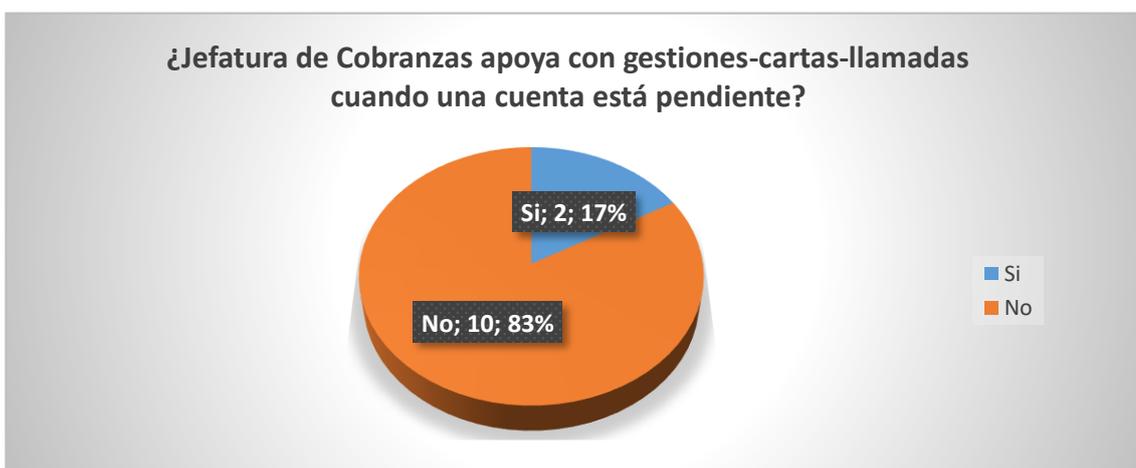


Fuente y elaboración de la autora

De acuerdo con los encuestados, el 75% respondió que sí ha experimentado la pérdida de un negocio importante o cliente por la inflexibilidad de las políticas de la empresa, mientras el 25% respondió que no, lo cual arroja un indicador negativo, debido a la falta de adaptabilidad de la empresa a las exigencias de los clientes.

8.- ¿La jefatura de Cobranzas apoya con gestiones-cartas-llamadas cuando una cuenta está pendiente?

Figura 10. Apoyo de la jefatura de cobranzas



Fuente y elaboración de la autora

Se determinó por medio de esta pregunta que la jefatura de Cobranzas no apoya en gestiones-cartas-llamadas cuando una cuenta está pendiente en un 83% de acuerdo con las personas encuestada mientras que un 17% respondió de manera afirmativo. Este resultado negativo indica que no existe comunicación y apoyo entre los departamentos de cobranza y venta.

9.- ¿Se realiza una notificación por escrito como recordatorio al cliente días antes de vencer el plazo de su factura?

Figura 11. Notificación por escrito a clientes



Fuente y elaborado por la autora

De acuerdo a lo expuesto por los encuestados, el 92% expresó que no realiza una notificación por escrito como recordatorio al cliente días antes de vencer el plazo de su factura, mientras el 8% respondió positivamente lo que indica que la gran mayoría no realiza esta actividad.

10.- ¿Existe un departamento legal que apoye en la gestión de cobranza de las cuentas vencidas?

Figura 12. Apoyo de un departamento legal



Fuente y elaboración de la autora

En este ítem el 100% de los encuestados respondieron que no existe un departamento legal que apoye en la cobranza de cuentas vencidas, lo cual deja en evidencia la falta de involucramiento o responsabilidad de la empresa en la gestión de cobranzas.

Por lo que se concluye lo siguiente

- El personal involucrado en la gestión de cobranza no conoce cuáles son sus funciones específicamente porque no existen manuales, se realiza de manera empírica.

- No existe coordinación ni apoyo entre el asistente de cobranza y asesores comerciales.
- No se realiza una notificación por escrito como recordatorio al cliente días antes de vencer el plazo de su factura.
- No se proyectan los cobros a cada asesor, de lo que debe cobrar por mes, por semanas o por bloque lo que indica falta de planificación.
- La Jefatura de cobranza no apoya con gestiones – llamadas - cartas para recuperar cuentas pendientes.
- No existe un departamento legal que apoye en la cobranza de cuentas vencidas.

Propuesta

Propuesta de control interno al proceso de cobranza de la empresa Feilo Sylvania NV

Introducción a la Propuesta

El enfoque de la presente propuesta está orientado a establecer un sistema de control interno para la empresa Feilo Sylvania NV que opera en la ciudad de Guayaquil, en este caso considerando que se busca mejorar los niveles de control de los procesos de cobranzas, se aplicará el modelo planteado por Moscoso (2015)

Objetivos de la Propuesta.

Objetivo general

Estructurar una propuesta de control interno al proceso de cobranza para aumentar los ingresos de la empresa Feilo Sylvania NV.

Objetivos específicos.

- 1- Definir cuáles son funciones del personal que labora en el departamento de crédito y cobranza.
- 2- Describir las políticas que se implementarán en el área de cobranza
- 3- Establecer lineamientos para definir el proceso de cobranza.

Diagnóstico del área de cobranza.

En base a la información recopilada por la autora en la empresa objeto de estudio se concluye que en el proceso de cobranza existen factores que atentan contra el buen funcionamiento del mismo, ocasionando disminuciones de los ingresos en efectivo, de modo que se plantean en este capítulo todas las deficiencias que arroja la encuesta realizada. Esto justifica la elaboración de la propuesta en aras de atenuar las mismas.

Además los anexos N°9 y N°10 muestran el estado de las Cuentas por Cobrar el cual han disminuido un 9%, en el año 2017 las cuales fueron de \$ 5.876294.54 y en 2018 de \$ 5.356473.24 respecto a las ventas reflejadas en el 2017 de \$31.776.904,73 y en el 2018 de \$28.030.280,32, lo que demuestra que las cobranzas no afectan significativamente las cifras globales, pero resaltando que la disminución de las cuentas por cobrar no son proporcionales respecto a las ventas las cuales disminuyeron en un 12%. Sin embargo haciendo un análisis del Período Promedio de Cobro vemos el siguiente resultado:

Período Promedio de Cobro (PPC) 2017

$$5.876.294.54 \times 360 / 31.776.904,73 = 67 \text{ días}$$

Período Promedio de Cobro (PPC) 2018

$5.356.473.24 \times 360 / 28.030.280,32 = 69$ días

Este indicador señala que el Periodo Promedio de cobro ha aumentado 2 PUNTOS respecto al año anterior

Liquidez (2017)

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$18930789,50}{\$2942158,71} = \$6,43$$

Liquidez (2018)

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$21306828,20}{\$2502566,66} = \$8,51$$

Se puede observar en el Anexo N°9 y N°10 referido a los principales indicadores económicos, que la empresa posee buenos resultados, pero sus cuentas por cobrar han disminuido debido a la disminución de las ventas.

Alcance

El presente manual es aplicable para el departamento de crédito y cobranzas de la empresa Feilo Sylvania NV ubicada en km 7 ½ vía Daule, sector industrial, cantón Guayaquil de la provincia del Guayas

A continuación, se expone el desarrollo de la propuesta.

Propuesta

- ❖ **Detallar las Funciones y responsabilidades del personal que labora en el departamento de crédito y cobranza**

Identificación

Título del puesto: **JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA**

➤ Descripción general del puesto:

Profesional encargado del análisis del perfil financiero de los clientes para apertura de cuentas de crédito, montos máximos, autorización de descuentos por pronto pagos, aprobación de las devoluciones, bloqueo de cuentas de clientes en mora, desarrollo de estrategias para hacer efectivo el proceso de cobranza, socializar la información manejada desde la gerencia, velar y mantener relaciones armoniosas entre la Empresa y los Clientes, Supervisar las cuentas incobrables a fin de implementar estrategias que redunden en el saneamiento de la cartera vencida

• Relación de trabajo:

- Superior: Contralor
- Dependientes: Asesores comerciales

- Educación formal: Economista o Ing. en Finanzas.
- Experiencia laboral: 3 años en áreas similares
- Habilidad y destrezas: Manejo de personal, atención al cliente, negociación, trabajo en equipo, liderazgo, tener iniciativa y persuasión, habilidades sociales e interpersonales.
- Programas Informáticos: Mapic, Gmail, Excel, Prezi.

Título del puesto: **ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA**

➤ Descripción general del puesto:

Profesional encargado del manejo de las cuentas de los clientes, facturación, realizar notas de crédito, llevar un registro del vencimiento

de las facturas, mantener actualizada la base de datos, enviar correos electrónicos de recordatorio a los clientes.

- Relación de trabajo:
 - Superior: Jefe de crédito y cobranza
 - Dependientes: Cobrador, mensajero
- Educación formal: Ing. comercial, Administrador.
- Experiencia laboral: 3 años en áreas similares
- Habilidad y destrezas: Manejo de personal, atención al cliente, negociación, trabajo en equipo, liderazgo, tener iniciativa y persuasión, habilidades sociales e interpersonales.
- Programas Informáticos: Mapic, Gmail, Excel, Prezi.

Título del puesto: **ASESOR COMERCIAL**

- Descripción general del puesto:

Profesional encargado de ventas y comercialización de los productos a nivel industrial, recepción de documentos para apertura de código (otorgamiento de crédito), emitir pedidos, cumplir rutas diarias de visitas, reportar cobranzas, realizar recibos de pagos, gestiones de cobranza, control de facturación, registro manual de pagos, hacer cotizaciones, entrega de muestras.

- Relación de trabajo:
 - Superior: Jefe de crédito y cobranza
 - Dependientes: Ninguno

- Educación formal: Ing. comercial, Ing. en Ventas, Tecnólogo en Contabilidad.
- Experiencia laboral: 3 años en áreas similares
- Habilidad y destrezas: Manejo de personal, atención al cliente, negociación, trabajo en equipo, liderazgo, tener iniciativa y persuasión, habilidades sociales e interpersonales.
- Programas Informáticos: Mapix, Gmail, Excel, Prezi.

Título del puesto: **ASESOR LEGAL**

- Descripción general del puesto:

Profesional encargado de la asesoría legal del departamento de cobranzas, realización de llamadas de cobranza en última instancia, reporte al buró de crédito de clientes en mora, ejecución de pagarés, ejecutar demandas en los casos que sean necesarios.

- Relación de trabajo:

- Superior: Jefe de crédito y cobranza
- Dependientes: Ninguno

- Educación formal: Abogado.
- Experiencia laboral: 3 años en áreas similares
- Habilidad y destrezas: Manejo de personal, atención al cliente, negociación y manejo de conflictos, trabajo en equipo, liderazgo, tener iniciativa y persuasión, habilidades sociales e interpersonales.
- Programas Informáticos: Mapix, Gmail, Excel, Prezi.

- ❖ **Socializar las políticas que Feilo Sylvania cuenta en el área de cobranza tanto a los Asesores Comerciales como a los nuevos Distribuidores**

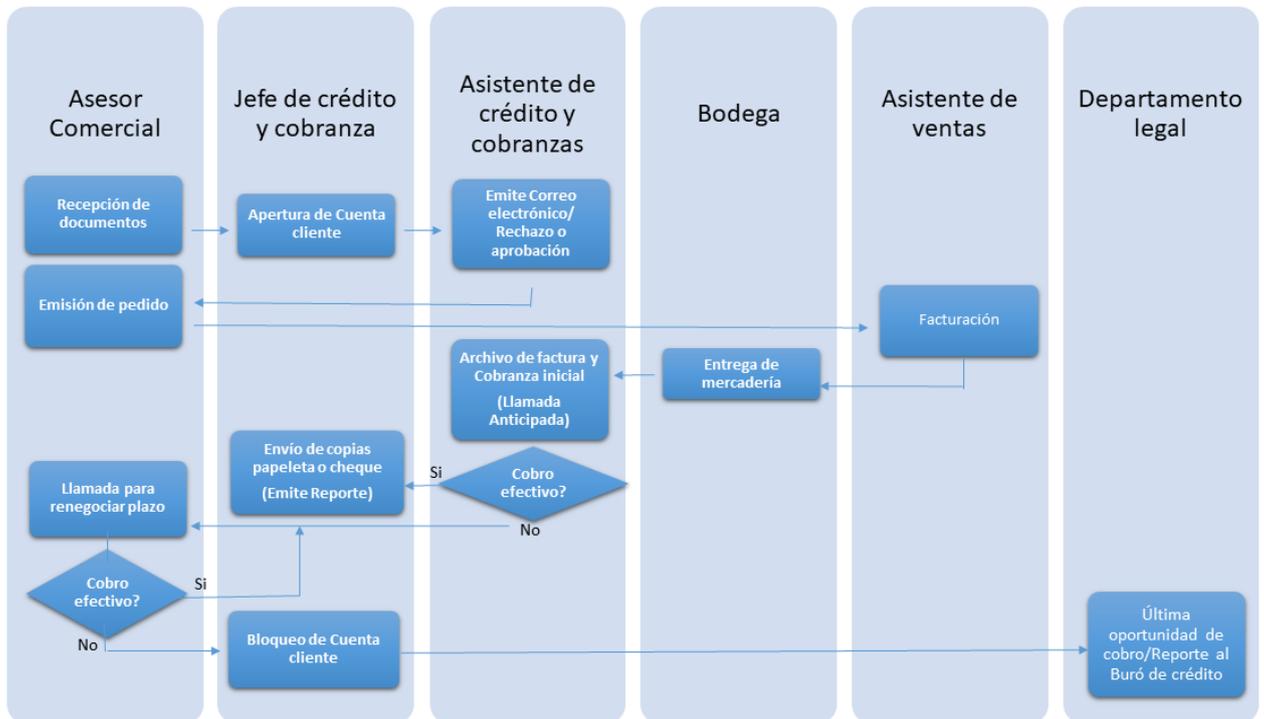
- **Pago De contado:** 3% de descuento sobre el valor total de la factura y debe ser cancelado 3 días a partir de haber sido recibida la mercadería. Solo podrá gozar de este descuento el cliente que no tenga facturas pendientes.
- **Forma de pago para plazo de créditos:** Debe ser dividida en partes iguales
- **Plazo de pago general**
 - 30 días por facturas hasta 500\$
 - 30-45 días por facturas a partir de 1000\$
 - 30-45-60 días por facturas partir de 3000\$
- **Documentación para apertura de cuenta**
 - Copia de RUC
 - Copia de cédula del representante legal
 - Copia de las ultimas 3 declaraciones de ISLR
 - Referencias comerciales (3)
 - Llenar Solicitud actualizada, detallando toda la información requerida
- Todo cliente nuevo debe respaldar el crédito con un pagaré firmado anualmente.
- No está permitido el cobro en efectivo
- Por cada cheque a la vista debe realizarse un recibo de caja.
- Emitir un recibo de pago al cliente al momento de recibir el pago.
- Los cheques a la vista deben ser depositados al siguiente día.
- El cliente que por incumplimiento de pagos sea reportado el departamento legal, después del cobro de la deuda su cuenta de crédito quedará inhabilitada.

❖ **Establecer lineamientos para definir el proceso de cobranza en donde intervenga las personas involucradas bajo su responsabilidad de puesto**

- ✓ El asesor comercial recibe la documentación para apertura de código (cuenta de crédito) junto con la solicitud de crédito, la envía al jefe de crédito y cobranza para aprobación o rechazo.
- ✓ Una vez aprobada la documentación el jefe de crédito y cobranza realiza la apertura del código. Debe ser en un plazo no mayor de 72 horas hábiles.
- ✓ Jefe de Créditos y Cobranzas debería emitir al cliente un correo electrónico o documentación escrita formal de las políticas y condiciones del departamento de crédito y cobranza para su socialización y conocimiento. Ver manual en el anexo N°11
- ✓ El asesor comercial emite la nota de pedido al asistente de ventas quien realiza la facturación.
- ✓ El asistente de ventas emite la factura a bodega para ser entregada la mercadería y emite una copia al asesor comercial quien archiva gestiona la cobranza en la fecha acordada.
- ✓ El asistente de crédito y cobranza envía un correo electrónico de recordatorio 3 días antes de la fecha de vencimiento de la factura al cliente.
- ✓ El asistente de crédito y cobranza realiza una llamada en la mañana el día del vencimiento de la factura.
- ✓ Si el cliente realiza el pago, se envía copia del recibo y papeleta o cheque al jefe de crédito y cobranza.
- ✓ Una vez el cliente no realiza el pago, el asesor comercial debe realizar una llamada para renegociar el plazo de pago y emitir una carta de seguimiento con su reporte. Esta debe ser en los primeros 5 días después del vencimiento.

- ✓ Si el cliente, luego de la llamada del asesor no cumple con el pago se le envía un correo para darle un plazo máximo de 5 días para realizar el pago, o de lo contrario se procederá al bloqueo de su cuenta de crédito, dando cumplimiento a las políticas acordadas al inicio de la relación comercial.
- ✓ Si el cliente no realiza el pago, el jefe de crédito y cobranza emite un correo para informar al cliente que, de no recibir el pago correspondiente en un plazo de 5 días, se pasará su caso al departamento legal para ejecutar las acciones correspondientes, pero utilizando términos para incentivar el cobro sin perjudicar la relación comercial.
- ✓ El asesor legal por medio de una llamada informará al cliente la recepción de su caso y se le da una última oportunidad de pago antes de ser reportados al buró de crédito.

Figura 13. Proceso de cobranza propuesto



Fuente y elaborado por la Autora

CONCLUSIONES

- Mediante el estudio de los referentes teóricos se fundamenta aspectos relacionados con el control interno y el proceso de cobranza, así como su incidencia en la situación financiera de la empresa Feilo Sylvania NV.
- La encuesta permitió realizar el diagnóstico sobre el proceso de cobranza, determinándose las causas fundamentales que lo afectan
- Se realiza la propuesta de control interno al proceso de cobranza para aumentar los ingresos de la empresa Feilo Sylvania NV con el objetivo de una mejora en el mismo.

RECOMENDACIONES

- Diseñar un programa de inducción – capacitación al personal involucrado en la gestión de cobranza para dar a conocer sus funciones y responsabilidades.
- Implementar la propuesta en la empresa analizada y realizar un estudio del impacto que esta tuvo en los resultados económicos de la empresa Feilo Sylvania NV.
- Socializar la propuesta con los trabajadores del área de cobranzas e involucrar a todos para una cobranza efectiva

Bibliografía

- Abdelnur & Malica. (2013). *El sistema de control interno y su importancia en la auditoría*. Córdoba.
- Amat, S. O. (2008). *Nuevo PCG y PGC PYMES: Un análisis práctico a y fondo*. Barcelona: Profit.
- Ayaviri, G. D. (2008). Contabilidad básica y documentos mercantiles. En G. D. Ayaviri, *Contabilidad básica y documentos mercantiles*. Buenos Aires: N-DAG.
- Bermate, O. F. (2007). *Delitos de falsedad en los estados financieros*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Bermúdez, H. (2016). *Auditoría y control: Reflexiones a la luz de la legislación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Deniz Mayor, J. J., & Bona Sánchez, C. (2008). *Fundamentos de la contabilidad financiera*. Madrid: Delta.
- Gallo, A. P. (2012). *Evaluación del control interno en la empresa frutícola Ecuatorosa*. Latacunga.
- Gómez, V. F. (2012). *Aplicación en excel para la elaboración de estados de flujos de efectivo*. Barcelona: Profit.
- Guajardo, G. (2018). *Contabilidad Financiera*. McGraw-Hill.
- Josar, C. (2018). *La contabilidad y el sistema contable*. España: AECA.
- Leovigildo, L. E. (2009). *Contabilidad Gerencial*. Colombia.
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. (s.f.). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor .

- Lloyd, J.-D. (2010). *Proyectos políticos, revueltas populares y represión oficial en México*. México: Universidad Iberoamericana.
- Mallo, C. (2007). *Contabilidad financiera: un enfoque actual*. Madrid: Paraninfo.
- Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales, F. (18 de 05 de 2010). *Bligoo*. Obtenido de http://manuelgross.bligoo.com/conozca-3-tipos-de-investigacion-descriptiva-exploratoria-y-explicativa#.WI5_b3IG3IU
- Moscoso, E. (2015). *Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la Empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
- Normas Generales Para Las Instituciones Del Sistema Financiero. (s.f.). Normas Generales Para Las Instituciones Del Sistema Financiero.
- Normas Internacionales de Información Financiera, (. (s.f.). Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Omeñaca, G. J. (2017). *Contabilidad General*. Barcelona: Deusto.
- Pombo, J. (2014). *Contabilidad general*. Paraninfo S A.
- Posso, R. V. (2016). *Historia de la creación de la banca central latinoamericana*. Nariño, Colombia.
- Romero, A. J. (2010). *Principios de contabilidad*. México.
- Terán, G. G. (2008). Temas de Contabilidad básica e intermedia. En G. G. Terán, *Temas de Contabilidad básica e intermedia*. La Paz: Educación y Cultura.
- Thompson, B. J. (2008). *Historia de la contabilidad*.

Uribe, M. L. (2016). *Plan de cuentas para sistemas contables en NIIF*.
Bogotá: EcoeEdiciones.

Valdivia, R. R. (2012). *Nueva Clasificación Mundial de tipos de contabilidad*.
Lima: UNMSM.

ANEXOS

Anexo 1 Formato de la encuesta

- 1.- ¿El personal involucrado en la gestión de cobranza conoce cuáles son sus funciones?
- 2.- ¿Existe apoyo entre el asistente de cobranzas y los asesores comerciales para la recuperación de cartera vencida?
- 3.- ¿Se realizan los recibos de cobro en el momento de la ejecución de la acción?
- 4.- ¿Los Estados de cuentas para cobrar que reciben los Asesores están actualizados?
- 5.- ¿Conoce la Política de Cobranzas?
- 6.- ¿Se proyectan los cobros a cada asesor de lo que debe cobrar dentro del mes, dividido por semanas o bloques?
- 7.- ¿Ha experimentado la pérdida de un negocio importante o cliente por la inflexibilidad de las políticas de la empresa?
- 8.- ¿La jefatura de Cobranzas apoya con gestiones-cartas-llamadas cuando una cuenta está pendiente?
- 9.- ¿Se realiza una notificación por escrito como recordatorio al cliente días antes de vencer el plazo de su factura?
- 10.- ¿Existe un departamento legal que apoye en la gestión de cobranza de las cuentas vencidas?

ACTIVO		PASIVO		ACTIVO		PASIVO	
DESCRIPCIÓN	VALOR	DESCRIPCIÓN	VALOR	DESCRIPCIÓN	VALOR	DESCRIPCIÓN	VALOR
ACTIVO FINANCIERO	1000000	PASIVO FINANCIERO	1000000	ACTIVO FIJO	1000000	PASIVO FIJO	1000000
ACTIVO CORRIENTE	2000000	PASIVO CORRIENTE	2000000	ACTIVO NO FINANCIERO	1000000	PASIVO NO FINANCIERO	1000000
TOTAL ACTIVO	3000000	TOTAL PASIVO	3000000	TOTAL ACTIVO	3000000	TOTAL PASIVO	3000000
ACTIVO FINANCIERO	1000000	PASIVO FINANCIERO	1000000	ACTIVO FIJO	1000000	PASIVO FIJO	1000000
ACTIVO CORRIENTE	2000000	PASIVO CORRIENTE	2000000	ACTIVO NO FINANCIERO	1000000	PASIVO NO FINANCIERO	1000000
TOTAL ACTIVO	3000000	TOTAL PASIVO	3000000	TOTAL ACTIVO	3000000	TOTAL PASIVO	3000000

Anexo 4. RUC de la compañía

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1790011119001
RAZON SOCIAL: HAVELLS SYLVANIA N.V.
NOMBRE COMERCIAL: HAVELLS SYLVANIA
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REP. LEGAL / AGENTE DE RETENCION: JAIME SERRANO GERMAN ENRIQUE
CONTADOR: LLUMIQUINGA CUMBAL LUIS ALFONSO

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 14/08/1961 **FEC. CONSTITUCION:** 14/08/1961
FEC. INSCRIPCION: 31/10/1961 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 12/11/2008

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MAYOR DE ARTEFACTOS Y EQUIPOS DE ILUMINACION EN GENERAL.

DIRECCIÓN PRINCIPAL:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION) Ciudadela: DAMMER DOS
Calle: PASAJE SAN CARLOS Número: N53-147 Intersección: LOS JAZMINES Referencia ubicación: A UNA CUADRA
DEL CONJUNTO RESIDENCIAL BRASILIA DOS Fax: 022810007 Email: info.ec@havells-sylvania.com Apartado Postal:
17-11-4845 Telefono Trabajo: 022410004 Telefono Trabajo: 022810001 Celular: 099708861

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 002 **ABIERTOS:** 2
JURISDICCION: \ REGIONAL NORTE\ PICHINCHA **CERRADOS:** 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: CRORTIZ

Lugar de emisión: QUITO/SALINAS Y SANTIAGO Fecha y hora: 12/11/2008

Página 1 de 2

SRI.gov.ec

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1790011119001
RAZON SOCIAL: HAVELLS SYLVANIA N.V.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 14/08/1961
NOMBRE COMERCIAL: HAVELLS SYLVANIA FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

VENTA AL POR MAYOR DE ARTEFACTOS Y EQUIPOS DE ILUMINACION EN GENERAL.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION) Ciudadela: DAMMER DOS Calle:
PASAJE SAN CARLOS Número: N63-147 Intersección: LOS JAZMINES Referencia: A UNA CUADRA DEL CONJUNTO
RESIDENCIAL BRASILIA DOS Fax: 022810007 Email: info.ec@havells-sylvania.com Apartado Postal: 17-11-4845 Teléfono
Trabajo: 022410004 Teléfono Trabajo: 022810001 Celular: 099708861

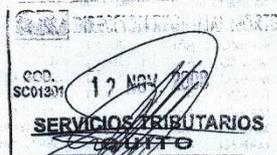
No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO FEC. INICIO ACT. 17/10/1994
NOMBRE COMERCIAL: HAVELLS SYLVANIA FEC. CIERRE:
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

VENTA AL POR MAYOR DE ARTEFACTOS Y EQUIPOS DE ILUMINACION EN GENERAL.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: GUAYAS Cantón: GUAYAQUIL Parroquia: TARQUI Calle: VIA A DAULE Número: S/N Referencia: JUNTO A
TEXTILES SAN ANTONIO Edificio: CONJUNTO DE BODEGAS HILANTEX Oficina: PB Kilómetro: SIETE Y MEDIO Fax:
042651922 Email: info.ec@havells-sylvania.com Telefono Trabajo: 042651923 Telefono Trabajo: 042652200 Telefono Trabajo:
042651922 Telefono De Referencia: 099752876


FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: CRORTIZ

Lugar de emisión: QUITO/SALINAS Y SANTIAGO Fecha y hora: 12/11/2008

Anexo 5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN FINANCIERA AÑO 2017 DE LA EMPRESA FEILO SYLVANIA NV.

Liquidez

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$18930789,50}{\$2942158,71} = \$6,43$$

El análisis muestra que por cada dólar que Feilo Sylvania adeuda dispone \$6,43 para pagar sus obligaciones a corto plazo.

Prueba Ácida

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$18930789,50 - \$6980043,29}{\$2942158,71} = \$4,06$$

El análisis nos muestra que la empresa Feilo Sylvania dispone de un margen \$4,06, esto quiere decir que su saldo de efectivo en cuentas por cobrar no depende de sus inventarios. Por lo que el peso fundamental se encuentra en las Cuentas por Cobrar

Solvencia

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \frac{\$3666257,35}{\$19144905,50} = \$0,19$$

El resultado muestra un índice de 0,19 el cual representa un grado de independencia de la empresa Feilo Sylvania frente a sus acreedores

Índice de Rentabilidad

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100 = \frac{\$5455789,35}{\$15478648,10} * 100 = 35,247\%$$

El resultado de este análisis muestra a Feilo Sylvania como una empresa multinacional prospera, demuestra su buena administración y controles

Anexo 6. ANÁLISIS E INTERPRETACION FINANCIERA AÑO 2018 DE LA EMPRESA FEILO SYLVANIA NV.

Liquidez

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$21306828.20}{\$2502566.66} = \$8.51$$

El análisis muestra que por cada dólar que Feilo Sylvania adeuda dispone \$8.51 para pagar sus obligaciones a corto plazo.

Prueba Ácida

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$21306828.20 - \$9820669.11}{\$2502566.66} = \$4,59$$

El análisis nos muestra que la empresa Feilo Sylvania dispone de un margen \$4,59, esto quiere decir que su saldo de efectivo en cuentas por cobrar no depende de sus inventarios.

Solvencia

$$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \frac{\$3318520.92}{\$21516537.20} = \$0,15$$

El resultado muestra un índice de 0,15 el cual representa un grado de independencia de la empresa Feilo Sylvania frente a sus acreedores

Índice de Rentabilidad

$$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100 = \frac{\$4441580.88}{\$18198016.30} * 100 = 24,406\%$$

El resultado de este análisis muestra a Feilo Sylvania como una empresa multinacional que se mantiene sólida en el mercado.

Anexo 7. Manual política de crédito y cobranza

	NORMA DE INSTRUCCION	FS-0325
	POLITICA GENERALES CREDITICIAS y COBRANZAS	Página 1 de 4

1. OBJETIVO:

Proporcionar a los Nuevos comercializadores que se les asigna un código de Distribucion, las directrices, orientaciones e información necesarias y pertinentes para el buen desarrollo de la relación comercial sin afectaciones

2. ALCANCE:

Esta política debe ser indicada con el propósito – finalidad que los pedidos – ordenes de compras no sufran interrupciones en su proceso de facturación **por** bloqueo – suspensión de cuenta - cierre del código

3. TIEMPO DE VIGENCIA

Esta política-norma- directrices se aplica durante el tiempo de relación comercial que se mantenga con el cliente que se haya asignado código de Distribución a nivel nacional.

ASIGNACION DE CODIGO

Una vez que la Gerencia de Créditos y cobranzas ha revisado-analizado-verificado toda la información que contiene la documentación respectiva se asigna un codigo para que la empresa solicitante se pueda facturar.

INFORMACION AL CLIENTE

Una vez que se de a conocer el código, Dpto. de Créditos y Cobranzas deberá emitir un comunicado al nuevo distribuidor, por mails, por carta indicando los parámetros del crédito otorgado, siguiendo el modelo siguiente:

Quito,

Señores

.....

Ciudad

En calidad de Jefe de Créditos y Cobranzas de la empresa FEILO SYLVANIA NV Sucursal Ecuador me dirijo a usted después de haber sido analizado su Solicitud de crédito con toda la documentación requerida para hacerle conocer cuales son los parámetros en los cuales se desarrollara las relaciones comerciales que se inician a partir de la presente fecha:

DETALLE DEL CREDITO

De ahora en adelante para toda su facturación, su código asignado es:
.....

Su cupo de crédito por el primer año de relación comercial es de -----

	NORMA DE INSTRUCCION	FS-0325
	POLITICA GENERALES CREDITICIAS y COBRANZAS	Página 2 de 4

El plazo asignado en este cupo de crédito es de
.....
La forma de pago será de
.....

DETALLE DE FACTURAS:

El distribuidor por cada despacho recibirá via mails factura comercial, en donde se detalla toda la información pertinente

- Numero de factura
- Cantidad
- Precio unitario
- Precio sub total
- Iva
- Precio total
- Plazo de crédito
- Código
- Mails en donde recibirá facturación electrónica
- Código de Vendedor

RECIBIDO DE CONFORMIDAD

El distribuidor una vez que reciba la factura mas la mercadería deberá de recibir que este correctamente todos los datos indicados con su pedido o convenio de compra o orden de compra.
De existir una diferencia deberá de notificar por escrito a su asesor comercial con copia a Departamento de Crédito y Cobranzas

NOTIFICACION DE DIRECCIONES ELECTRONICAS

El distribuidor dentro de la solicitud de Crédito deberá hacer constar las direcciones electrónicas a las cuales deberá recibir la factura electrónica
De existir o producirse cambios de dirección electrónica, el distribuidor deberá de enviar un comunicado al asesor comercial con copia a Departamento de Crédito y Cobranzas.

DETALLE DE PAGOS

Los pagos deberán de hacerse con cheque cruzado a nombre de FEILO SYLVANIA NV.

No se aceptan pagos en efectivo

De desear el cliente hacer pagos en efectivo, el cliente mismo deberá realizar el deposito y por medio de mails – carta hará conocer el pago por lo cual anexara copia del deposito donde se observe claramente la cantidad y toda la información pertinente.

Si cliente al realizar su pago con cheque, este sale devuelto por inconformidad de firmas-insuficiencias de fondos-etc- deberá de canjear de manera inmediata el valor del cheque en cuestión mas el valor que el banco cobra por comisión.

	NORMA DE INSTRUCCION	FS-0325
	POLITICA GENERALES CREDITICIAS y COBRANZAS	Página 3 de 4

Si dentro de su forma de pago se detalla: **CHEQUES POSDATADOS**, estos deberán ser entregados dentro de los quince (15) días del mes siguiente, es decir, a fin de mes recibe un corte de estado de cuentas donde se detallan las facturas y tiene 15 días para entregar los cheques a fecha.

Si el distribuidor desea pagar de contado una factura a crédito, para obtener el beneficio del **DESCUENTO POR PRONTO PAGO**, este deberá realizarse dentro de los tres días hábiles de haber recibido la factura y despacho del mismo (pasado estos tres (3) días pago no se considera de contado).

PLAZO DE CREDITO

El plazo asignado, deberá ser respetado por el nuevo distribuidor, es decir que deberá realizar sus pagos a las fechas indicadas

DIAS DE GRACIA

Por cada vencimiento, FEILO SYLVANIA NV concede 8 días máximo para que el dividendo-factura sea pagada

CAMBIO DE PLAZOS DE CREDITO POR NEGOCIACIONES ESPECIALES

De producirse una ampliación de crédito – renegociación – etc- el distribuidor junto con el asesor comercial deberán de informar a Departamento de Crédito y Cobranzas de este cambio en negociación puntual para que así no se afecte el crédito otorgado

CUENTA BLOQUEADA:

Si el distribuidor después de pasar los días de crédito normal más los días de gracia no realiza el pago, la empresa FEILO SYLVANIA tendrá la potestad de suspender despachos facturación posteriores.

ESTADOS DE CUENTAS:

El nuevo cliente, recibirá por parte del Departamento de Crédito y Cobranzas un mensaje por mails indicando que su cuenta-factura-dividendos vencerá a los tres días posteriores, con la finalidad de que en los tres días se pueda efectuar el cheque-transferencia-asignación- parte contable-registros y el pago al tercer día se pueda ejecutar.

INTERVENCION LEGAL

Si el distribuidor por su propio deseo no cancela las facturas que registra haber recibido satisfactoriamente de la empresa FEILO SYLVANIA NV, se entregara toda la documentación necesaria y pertinente para que en forma judicial con los jueces competentes se realice la cobranza.

	NORMA DE INSTRUCCION	FS-0325
	POLITICA GENERALES CREDITICIAS y COBRANZAS	Página 4 de 4

Feilo Sylvania N.V., se reserva el derecho a cambiar sus POLITICAS GENERALES DE CREDITO cuando lo estime conveniente y sin previo aviso.

ACEPTACION DEL CLIENTE

Nombre :

Cédula N° :

Cargo :

Fecha de Aceptación:

Firma del Cliente: -----

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Propuesta de control interno al proceso de cobranza de la empresa Sylvania NV" y problema de investigación: ¿Cómo contribuir a mejorar el proceso de cobranza para aumentar los ingresos de la empresa Feilo Sylvania NV, presentado por Petra Lorena Burbano Alvarado como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:



Petra Lorena Burbano Alvarado

Tutora:



MSc. Odalys del C Toledo Rodríguez

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.**

Richard San Lucas Vanegas

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Richard J. Vanegas

Firma