



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Diseño de Proyecto de Investigación previo a la obtención del título
de:**

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA DE CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA INMOBILIARIA**

“MANDATE PAULES CÍA. LTDA.”

Autora:

Jael Belén Benites Benítez

Tutor:

EC. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a nuestro creador Jehová por ser mi inspirador y darme las fuerzas necesarias en este proceso de obtener uno de mis anhelos deseados.

A mi madre la Sra. Juana Benítez por su amor, trabajo, sacrificio y paciencia incondicional, por estar siempre en cada etapa de mi vida y nunca soltarme la mano a pesar de mis errores, gracias a ella he logrado estar aquí y convertirme en lo que soy. Es un privilegio ser su hija.

A mis hijos que son el motor de mi vida, las ganas de superarme día a día y convertirme en el mejor ejemplo que puedan tener. Finalmente, a mi único hermano por toda su ayuda que será siempre eterna para conmigo.

Benites Benítez Jael Belén

AGRADECIMIENTO

A Dios, por todas sus bendiciones y misericordia que ha tenido para mi familia, por demostrarme con hechos que es justo y que en cada momento está a mi lado.

De manera especial a todos mis docentes por la enseñanza a lo largo de mi carrera tecnológica, a mis tutores por su apoyo y conocimientos para la elaboración de trabajo de titulación. A mis compañeros y compañeras por compartir experiencias y trabajábamos en equipo.

Al Instituto Tecnológico Bolivariano por haberme enriquecido de conocimientos.

Benites Benítez Jael Belén



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor 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 plan de mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la inmobiliaria “Mandate Paules Cía. Ltda.” y problema de investigación: ¿Cómo mejorar el control interno de las cuentas por cobrar para lograr la liquidez en la inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., ubicada en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas, en el año 2019?**, presentado por la estudiante: **Benites Benítez Jael Belén** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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.

Egresado:

Jael Belén Benites Benítez

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Jael Belén Benites Benítez** calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de mejoras de control interno de cuentas por cobrar de la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.**, 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 **Tecnóloga 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*.

Jael Belén Benites Benítez

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0926581652

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 CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de plan de mejora de control interno de las cuentas por cobrar
de la inmobiliaria

“Mandate paules cía. Ltda.”

Autora: Jael Belén Benites Benítez

Tutor: Ec. Carlos Rivera Fuentes

Resumen

La inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., tiene problemas en el área de cuentas por cobrar debido a la falta del control interno que se origina en la empresa. Esto sucede porque el personal encargado de la inmobiliaria no se encarga de realizar su trabajo mantener liquidez de las cuentas por cobrar, esto afecta a la inmobiliaria, lo que hace que la inmobiliaria no cumpla con sus objetivos propuestos y con sus obligaciones de corto y largo plazo . Esto se origina por un mal crédito otorgado ya que no se analizan a profundidad la capacidad de crédito del deudor y su buro de crédito, no hay políticas establecidas, además que los empleados de la inmobiliaria desconocen las cifras exactas de las cuentas vencidas. El propósito de este plan de mejoras en liquidar el mayor porcentaje las cuentas vencidas, mejorar la relación con los clientes morosos y la finalidad de recuperar el capital invertido.

Control interno

Cuentas por cobrar

Liquidez

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de plan de mejora de control interno de las cuentas por cobrar
de la inmobiliaria

“Mandate paules cía. Ltda.”

Autora: Jael Belén Benites Benítez

Tutor: Ec. Carlos Rivera Fuentes

Abstract

The real estate Mandate Paules Cía. Ltda., Has problems in the area of accounts receivable due to the lack of internal control that originates in the company. This happens because the personnel in charge of the real estate agency do not carry out the liquidity of the accounts receivable, this affects the liquidity of the company, which means that the real estate company does not meet its proposed objectives. This is caused by a bad credit granted since the debtor's credit capacity and credit bureau are not analyzed in depth, and real estate employees are unaware of the exact figures of past due accounts. The purpose of this improvement plan to settle the higher percentage of past due accounts, improve the relationship with delinquent clients and the purpose of recovering the invested capital

Internal control

Accounts Receivable

Liquidity

INDÍCE GENERAL

Contenido

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÌA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
EL PROBLEMA	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
Ubicación del problema en un contexto	12
Situación conflicto	13
Formulación del problema	15
Evaluación del problema	15
Objetivos de la investigación	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos	16
Justificación de la investigación	17
CAPÍTULO II	20
MARCO TEORICO	20
Fundamentación Teórica	20
Evolución de la contabilidad.....	20
Contabilidad	21
Evolución de la auditoría	21
Auditoría.....	22
Los objetivos de la auditoría	22
Cuentas por cobrar	23
Políticas de cobranzas	23
Plazos de crédito	24

Clasificación de las cuentas	24
Control interno	24
Control del efectivo	25
Control interno de las cuentas por cobrar	25
Antecedentes históricos	27
Antecedentes Referenciales	29
Fundamentación legal	32
LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI ...	32
Conceptualización de Variables	33
Variable dependiente: Liquidez	34
Marco Conceptual	34
CAPÍTULO III	36
MARCO METODOLÓGICO	36
Presentación de la Empresa	36
Estructura Organizativa	38
Análisis económico financiero de periodos anteriores de Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.	39
Diseño de la investigación	40
Enfoque de investigación cuantitativo	40
Enfoque de investigación cualitativo	41
Explicativa	41
Descriptiva	41
Correlacional	41
Población	41
Población o universo	42
Características de la población	42
Muestra	42
Tipos de muestra	43
Muestra probabilística	43
Muestra no probabilística o dirigida	43
Métodos de la investigación	43
Técnicas	43
La observación científica	43
La entrevista	43

Tipos de entrevista	43
La entrevista estructurada	43
La entrevista semiestructurada	44
La entrevista no estructurada o en profundidad.....	44
Cuestionario	44
Análisis documental.....	44
Preguntas de la entrevista que se realizará al Gerente Financiero	45
CAPÍTULO IV.....	47
ANÁLISIS DE LA INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
Resultados de la entrevista realizada al Gerente Financiero	47
RESULTADOS DEL ANALISIS DOCUMENTAL	49
ANÁLISIS DE ANTIGUEDAD DE CARTERA 2017 Y 2018	49
ANÁLISIS DE ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR	50
Plan de Mejoras	51
PLAN DE MEJORAS.....	52
Evaluación Impacto	53
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	55
Bibliografía	56

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., al 31 de diciembre del 2017, tiene problemas con sus cuentas por cobrar a los clientes que en los últimos años han ido aumentando, debido a la falta de control interno, esto se origina porque la persona encargada no realiza el debido seguimiento de los valores vencidos y por vencer de los clientes, es decir, son pocas las gestiones que se realizan para lograr la recuperación de las cuentas, también se presentan ocasionales condiciones de conflicto con los clientes, tampoco se limita el acceso de personas a los registros de cuentas por cobrar a clientes en el sistema, los créditos que se otorgan no son analizados correctamente, no hay políticas escritas y no existen garantías necesarias a fin de disminuir el riesgo de crédito, la falta de capacitación del personal extiende el riesgo de aumentar las cuentas incobrables, el resultado es la falta de liquidez en la empresa y esta no puede lograr sus objetivos.

La gestión de cobranza es una acción cuyo objetivo es mantener buenas relaciones comerciales con los clientes, para lograr esto es importante gestionar la recuperación de las facturas vencidas, con el objetivo de mantener al día los créditos que se han otorgado para que los clientes aprovechen los beneficios de los productos o servicios.

El control es el proceso de monitoreo, comparación y corrección del desempeño laboral. Todos los gerentes deberían controlar, aun cuando piensen que sus unidades están trabajando según lo planeado, no pueden saber cómo se están desempeñando las unidades a menos que hayan evaluado cuales actividades se han realizado y hayan comparado el desempeño real contra el estándar deseado. (eumet.net, 2018, pág. s/p).

Liquidez es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo. (eumet.net, 2018).

La falta de control interno en las cuentas por cobrar de la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., al 31 de diciembre del 2017, deja en evidencia que no existe el debido seguimiento, y al pasar el tiempo estas se convierten en cuentas de difícil recuperación, lo que afecta la liquidez de la empresa, aumenta las cuentas por cobrar; por lo que no es posible cubrir con las obligaciones a corto, mediano y largo plazo, la existencia de un adecuado sistema contable asiste en el control y orden de las cuentas de los clientes que maneja la inmobiliaria.

Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., necesita realizar sus gestiones de cobranzas aplicando métodos de seguimiento y control que le permitan restablecer sus índices de rentabilidad y reducir los índices de iliquidez. Es importante redefinir políticas de control interno de cobranzas, mantener seguimiento constante de las cuentas vencidas, gestionar, negociar, y persuadir a los clientes morosos hasta recuperar las cuentas pendientes de pago.

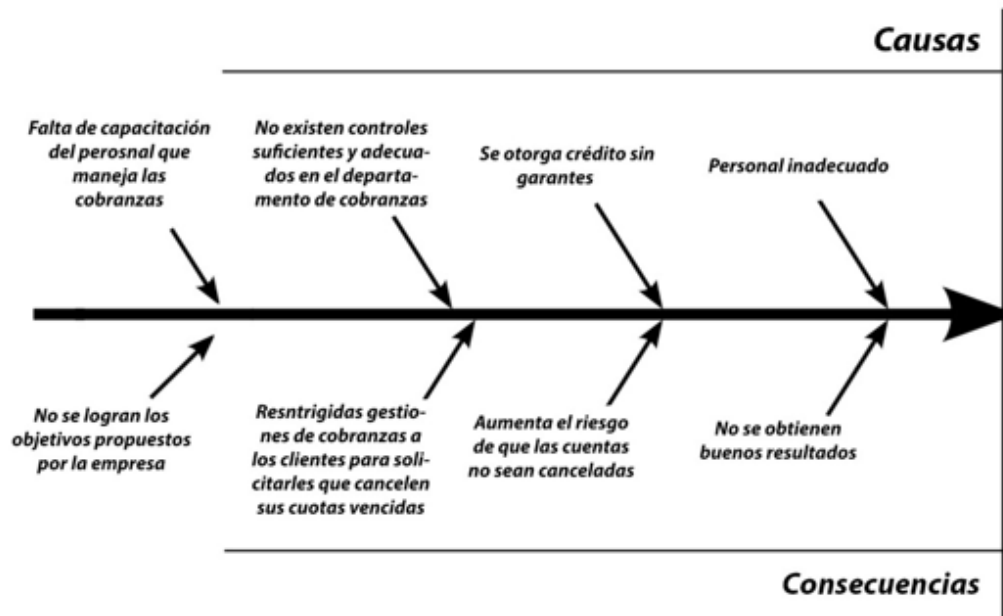
Situación conflicto

En Ecuador Mandate Paules Cía. Ltda. es una empresa inmobiliaria ubicada en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas lleva en funcionamiento 8 años aproximadamente, su crecimiento es considerable.

La morosidad de las cuentas por cobrar al 2018 aumentó a \$451.500,00 de un periodo a otro, esto representa el 30% de la cartera vencida en relación al total de cartera al 31 de diciembre del 2017, esto se origina por la mala o nula gestión que se actualmente se realiza.

La rentabilidad es apenas el 3% sobre sus ingresos, porque sus no se recuperan los créditos otorgados a los clientes y esto aumenta la morosidad

Tabla 1. Confrontación del control interno en las cuentas por cobrar, inmobiliaria Mandate Paules, cantón Samborondón, 2019.



Autora: Jael Benites Benítez (2019)

TEMA: PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA INMOBILIARIA “MANDATE PAULES CÍA. LTDA.”

Delimitación del problema

- País:** Ecuador
- Provincia:** Guayas
- Ciudad:** Samborondón
- Empresa:** Inmobiliaria Mandate Paules
- Campo:** Contabilidad y Auditoría.
- Área:** Cuentas por cobrar

Aspecto: Control interno, Cuentas por Cobrar, Liquidez.

Periodo: 2018

Formulación del problema

¿Cómo mejorar el control interno de las cuentas por cobrar para lograr la liquidez en la inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda. ubicada en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas, en el año 2019?

Variables de la investigación

Variable independiente: Control interno de las cuentas por cobrar.

Variable dependiente: Liquidez

Evaluación del problema

Delimitado. - El problema de control interno de las cuentas por cobrar disminuye la liquidez y crea problemas en la inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., ubicada en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas, en el año 2019.

Claro. - En la presente investigación el problema del incremento de las cuentas por cobrar es claro debido a la falta de liquidez que presenta la inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.

Evidente. - El problema de control interno de las cuentas por cobrar en la inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., se hace latente porque no se realiza control ni seguimiento en las cuentas por cobrar y esto genera problemas de liquidez por lo cual la empresa no puede cumplir con sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo.

Concreto. - La presente investigación es concreta porque explica los problemas de manera concisa, con las palabras estrictamente necesarias y la información exacta que explica el problema de tiene inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.

Relevante. - El desarrollo y la aplicación del trabajo es relevante para Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., debido a los problemas que presenta, su análisis y determinación de las causas ayudará a orientarse en la solución del problema que es la falta de control interno en sus cuentas por cobrar a fin de disminuir las potenciales cuentas incobrables.

Factible. - En el presente trabajo de investigación es factible su aplicación ya que esto ayudará a mejorar la situación que actualmente tiene la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., por falta de control interno en sus cuentas por cobrar. Factible significa que se puede realizar o llevar a cabo.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar un plan de mejoras para el control interno en el manejo de las cuentas por cobrar de la inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.

Objetivos específicos

- Evaluar la situación actual que presentan las variables de la investigación control interno de las cuentas por cobrar y liquidez
- Determinar las causas que generen problemas de cuentas por cobrar y su consecuencia liquidez en su empresa
- Diseñar un plan de mejoras para el control interno del área de cuentas por cobrar.

Justificación de la investigación

El objetivo de la presente investigación es solucionar el problema que sucede debido a la falta de control de las cuentas por cobrar en la empresa Mandate Paules Cía. Ltda., para esto se analizarán diferentes teorías y conceptos básicos de textos, autores y especialistas en el área de cobranzas. Es necesario optimizar el control interno para obtener liquidez y así mejorar la situación financiera y administrativa de la inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.

- **Conveniencia**

La aplicación de la propuesta de un plan de mejoras es conveniente para los dueños de la empresa quienes podrán aplicar los controles necesarios para recuperar las cuentas vencidas, cumplir con sus obligaciones y lograr la sostenibilidad de las actividades comerciales.

- **Relevancia social**

La propuesta de un plan de mejoras enfocado en el control interno de las cuentas por cobrar encauzará a la empresa en el manejo de su cartera vencida para que su recuperación sea efectiva y rápida, fundada en procedimientos correctos a fin de evitar vencimientos. Esto mejorará los resultados de la empresa para que esta pueda aumentar su liquidez y cumplir con sus obligaciones a corto, largo y mediano plazo, con sus proveedores, empleados, instituciones financieras, etc.

- **Implicaciones prácticas**

La propuesta de un plan de mejoras enfocado en el control interno de las cuentas por cobrar encauzará a la empresa en el manejo de su cartera vencida para que su recuperación sea efectiva y rápida, fundada en procedimientos correctos a fin de evitar vencimientos y mantener buenas relaciones comerciales con las clientes.

- **Valor teórico**

Aplicar controles eficientes de las cuentas por cobrar utilizando procedimientos previamente establecidos, mantener una correcta contabilización y manejar adecuadamente las provisiones de las cuentas incobrables, ayudara a disminuir la morosidad de la cartera vencida existente y sobrellevarán a conseguir mejores resultados financieros, mejorando la liquidez. (eumet.net, 2018).

- Utilidad metodológica

La planificación de la gestión de cobranza, reducirá el riesgo de cuentas incobrables a fin de asegurar la recuperación del capital invertido.

El control interno es importante porque solo a través de esta actividad se logra establecer si lo real se ajusta a los objetivos planeados y si existen desviaciones significativas hay que señalar a los responsables y rectificar los errores.

Viabilidad

La propuesta de un plan de mejoras en el control interno del área de cuentas por cobrar de la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., es posible porque contamos con los recursos financieros, materiales y humanos necesarios, para realizar la investigación que busca optimizar la recuperación de las cuentas vencidas y mejorar la liquidez de la empresa Mandate Paules Cía. Ltda.

Viabilidad Técnica

Analizamos los recursos que se emplearan y estos son cuantitativos, que incluyen reportes de cartera vencida, análisis numérico; cualitativos comprenden las gestiones, la capacitación y la preparación con la que cuentan las personas encargadas del área de cobranzas objeto de estudio, así también los beneficiarios del proyecto tienen las condiciones y la capacidad para integrar a su actividad de cuentas por cobrar los nuevos procedimientos e instrumentos, propuestos en la presente investigación.

Viabilidad Económica

El presente trabajo de investigación se orienta a resolver el problema que tiene la empresa Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., en cuanto al vencimiento de sus cuentas por cobrar, que trae como consecuencia la falta de liquidez de la empresa y esto la imposibilita a cumplir con sus obligaciones a corto, mediano y largo plazo.

Viabilidad Institucional y de Gestión

El presente proyecto de investigación tiene la capacidad de enlazar las estrategias y las acciones correctivas que se propongan como resultado final, lo que le ayudará a mejorar sus procesos de recuperación de cartera vencida. Una vez concluido el trabajo se procederá con la entrega del informe final, para su comunicación y funcionamiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Fundamentación Teórica

A continuación, se analizará y expondrán teorías, enfoques teóricos investigaciones y antecedentes generales adecuados y válidos para el soporte científico del estudio.

Evolución de la contabilidad

La contabilidad surge por la necesidad que tienen las personas naturales o jurídicas cuyas actividades son: el comercio, la industria, prestación de servicios, finanzas, etc. Esta ciencia les ayuda a generar información de los recursos que poseen; y determinar si llegaron o no a alcanzar los objetivos establecidos. Las primeras civilizaciones tenían la necesidad de transmitir información económica, actualmente existen academias, colegios, institutos, universidades especializadas que enseñan esta ciencia. (Thompson, 2008)

En la *historia de la contabilidad* existen 4 etapas marcadas y estas son:

- La Edad Antigua; el hombre con su ingenio inicialmente desarrolló métodos primitivos de registración; como la tablilla de barro. Desde entonces la evolución del sistema contable no ha parado de perfeccionarse. (Thompson, 2008).
- La Edad Media; se consolida el “solidus”, moneda de oro que es admitida como principal medio de transacciones internacionales, permitiendo

mediante esta medida homogénea la registraci3n contable. (Thompson, 2008).

- Edad Moderna; Nace el m1s grande autor de su 3poca, Fray Lucas de Paciolo, Autor de la obra "Tractus XI", donde no 3nicamente se refiere al sistema de registraci3n por partida doble basado en el axioma: "No hay deudor sin acreedor", sino tambi3n a las pr1cticas comerciales concernientes a sociedades, ventas intereses, letras de cambio, etc. Con gran detalle, ingresa en el aspecto contable explicando el inventario, como una lista de activos y pasivos preparado por el propietario de la empresa antes que comience a operar. (Thompson, 2008).
- Edad Contempor1nea; se crean Escuelas como: la personalista, del valor, la abstracta, la jur1dica y la positivista, tendientes a solucionar problemas relacionados con precios y la unidad de medida de valor, aparecen conceptos de depreciaciones, amortizaciones, reservas, fondos, etc. (Thompson, 2008).

Contabilidad

Contabilidad es un proceso se encarga de seleccionar y recoger informaci3n econ3mica y financiera importante y la registra, cuantifica e interpreta a trav3s de los estados financieros, que sirven para el an1lisis y toma de decisiones empresariales.

La contabilidad tambi3n se considera una t3cnica 3til para el registro de las operaciones econ3micas que realizan las empresas, proporciona informaci3n financiera sistem1tica y estructurada, 3til para el an1lisis de la posici3n econ3mica y financiera, que ayuda en el control y la toma de decisiones.

Evoluci3n de la auditor1a

Anteriormente cada pa1s manejaba sus propias Normas de Informaci3n Financiera, sus propias Normas de Auditor1a, inclusive sus propios C3digos de 3tica. Actualmente existe la homologaci3n y el reconocimiento tanto de Normas de Informaci3n Financiera como de Normas de Auditor1a, aunque algunos pa1ses siguen utilizando sus C3digos de 3tica. (Espino, 2014, p1g. 9).

Las normas internacionales de auditoría, anteriormente conocidas como isa, tenían aceptación en todo el mundo en más de cien países, de los cuales algunos ya las tenían adoptadas y otros estaban en proceso, hasta el año 2011. (Espino, 2014, pág. 9).

Auditoría

Holmes citado por (Sandoval, 2012) indica de forma clara y sencilla que: “La auditoría es el examen de las demostraciones y registros administrativos, en donde el auditor observa la exactitud, integridad y autenticidad de tales demostraciones, registros y documentos.” (pág. 28).

Auditoria, en su acepción más amplia, significa verificar que la información financiera, administrativa y operacional que genera una entidad es confiable veraz y oportuna, en otras palabras, es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planeados; que las políticas y lineamientos establecidos se hayan observado y respetado; que se cumple con las obligaciones fiscales, jurídicas y reglamentarias en general. Asimismo, significa evaluar la forma en que se administra y opera con el fin de aprovechar los recursos al máximo. (Sandoval, 2012, pág. 28).

Los objetivos de la auditoría

El objetivo de realizar auditoria de las cuentas en una empresa, es emitir un informe que ponga de manifiesto una opinión técnica sobre si la cuentas reflejan en todos los aspectos significativos la fiel imagen del patrimonio y la situación financiera de la organización y el resultado de sus operaciones en el periodo analizado, de conformidad con los principios y normas contables. (Borrajo, 2002).

Borrajo (2002) indica: La auditoría interna debe asistir a las organizaciones en el mantenimiento de controles efectivos, evaluando la eficacia promoviendo la mejora continua de los mismos. Debe evaluar la adecuación y la eficacia de los controles y estos comprenden: el gobierno, las operaciones, los sistemas de información de las organizaciones. Las evaluaciones deben incluir:

- 1) Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.
- 2) Eficacia y eficiencia de las operaciones
- 3) Protección de los activos
- 4) Cumplimiento de las leyes regulaciones y contratos.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se consideran uno de los componentes más importantes del activo circulante. Mantienen una estrecha relación con las actividades empresariales. Para mantener buen control de cuentas por cobrar la información debe mantenerse al día en lo relacionado a los saldos de los clientes y deudores y esto le permite la a administración tomar decisiones firmes y ágiles, obtener confianza que aumenta la capacidad para inducir a los clientes a aumentar sus consumos. (Herz, 2015)

Las cobranzas son sumamente importantes para ganar utilidades, para recaudar oportunamente es necesario tener políticas de cobranzas correctamente establecidas, lo que ayudará a mantener un buen control interno. Prevalen tres aspectos que se deben tomar en cuenta para administrar las cuentas por cobrar y estos son: Las políticas de crédito, los plazos de crédito y las políticas de cobranzas. (Hayes, 1994, pág. 178)

Para recaudar oportunamente es necesario considerar procedimientos de cobros que incluyan la clasificación del deudor, la determinación de las herramientas de cobranzas que se hayan de utilizar, con el propósito de obtener buenos resultados de los esfuerzos de cobranzas. (Hayes, 1994).

Políticas de cobranzas

Establecen los mecanismos de cobro que aplicará el área de cobranzas para recuperar las facturas vencidas generadas por el crédito que la empresa otorga a sus clientes, los plazos de crédito, el tiempo que puede pasar desde el vencimiento de la factura hasta el momento en que se inicia la primera etapa de cobranza, incluye directrices que orientan el proceso de cobranzas, la clasificación del deudor, las herramientas a utilizar y ayuda

a conocer cuando contratar servicios de agencias de cobranzas para iniciar el cobro a través de la vía legal. (Hayes, 1994).

Plazos de crédito

Comprende el plazo de tiempo otorgado para que el cliente cancele los valores correspondientes a las obligaciones adquiridas.

Clasificación de las cuentas

Consiste en analizar el reporte de cuentas por cobrar y clasificar a los deudores de acuerdo a su vencimiento por ejemplo deuda vencida a 30, 60, 90, 120 y más de 180 días. Entre estos existirán clientes que han extraviado sus facturas, o no quieren cancelar hasta acumular más facturas, deudores que simplemente retrasan sus pagos, clientes difíciles, clientes que están pasando por dificultades como: incendios, desastres naturales, problemas laborales, financieros, etc., para estos últimos es conveniente ayudar al cliente a recuperarse, en lugar de presionarlos, otorgarle unos cuantos meses de plazo, esta acción de ayuda orientada al cliente servirá para que el cliente recuerde a la empresa que lo ayudó en tiempo de dificultad y asegurar los beneficios futuros que pueda obtener la compañía cuando el cliente supere sus problemas. (Hayes, 1994, pág. 179).

Control interno

Control interno es una herramienta de gestión empleado para suministrar seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos por las empresas, en el mismo de debe considerar los planes de la organización, los métodos adecuadamente clasificados y coordinados, incluye las medidas que adoptan las empresas para proteger sus recursos. (Del Toro, Fonteboa, Armada, & MSc Carlos Santos, 2005).

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission., 2013).

Control del efectivo

Herz (2015) indica: que se realiza en dos áreas: Ingresos (Cuentas por cobrar). Para controlar los ingresos hay que separar funciones, quien los registra o ingresa al sistema contable, no debe manejar el efectivo. Las cobranzas, se deben depositar apenas se reciben. Es importante mantener controles periódicos del manejo de efectivo y sus registros, mediante arqueos de caja y conciliaciones bancarias.

Egresos (Cuentas por pagar). Para controlar los egresos, se debe separar las funciones del que registra, del que hace el desembolso y del que gira los cheques, es recomendable realizar los pagos mediante cheques o transferencias bancarias. Debe haber niveles de autorización para los desembolsos y una adecuada supervisión. (Herz, 2015).

Control interno de las cuentas por cobrar

El control interno de las cobranzas se realiza en el proceso de ventas y facturación (entradas de efectivo) y hay que tomar en cuenta ciertos procedimientos de control sobre las cuentas por cobrar, estas constituyen haberes reivindicatorios de recuperación de dinero, que posee la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa. Se muestran en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, esto depende de la fecha en que se cobrarán. (Herz, 2015, pág. 140)

Entre las subcuentas de cuentas por cobrar tenemos: facturas, boletas y otros documentos, además de letras por cobrar. Las letras son instrumentos que reconocen legalmente una deuda por parte de un tercero, cliente de la empresa. (Herz, 2015)

Control interno de las cuentas por cobrar



Fuente: (Herz, 2015)

Gitman & Chad Zutter (2012) indican que el periodo promedio de cobranzas, ayuda con la evaluación de las políticas de crédito y cobro. Se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio:

$$\text{Periodo promedio de cobranzas} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}}$$

$$= \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales} / 365}$$

Liquidez corriente

Para Gitman & Chad Zutter (2012) La liquidez corriente, una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, evalúa la capacidad que tienen las empresas para pagar sus obligaciones de corto plazo. Se expresa de la siguiente manera:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Antecedentes históricos

En Europa hacia los años 747 y 814 cuando Carlos 1 el grande (Carlos Magno) nombro a un clérigo y un laico que inspeccionara las provincias del imperio, posteriormente hacia el año 1319, Felipe 5 dio poderes para el control de negocios financieros. (Arenas, 2013).

A través de la historia el concepto de “control interno” fue influenciado por las formas de organización del estado en los diferentes países, con el pasar del tiempo, ha sido marcado por el desarrollo de la administración pública en las naciones. Actualmente, responde a un marco conceptual que reúne los principios comunes e integra las diversas definiciones que conciernen a las expectativas de todos los sectores involucrados. (olacefs.com, 2016).

El control interno lo ejerce cada una de las personas que hacen parte de la entidad y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos. (Arenas, 2013).

El control interno es un instrumento de apoyo que sirve a las organizaciones para la administración, sean estas públicas o privadas, con fines o sin fines de lucro, grandes, medianas o pequeñas y permite a la alta dirección obtener seguridad razonable en los controles que aplican en sus procesos para cumplir objetivos, metas o planes.

Control interno según las Normas Internacionales de Auditoría (NIA's), es el proceso, ejecutado y continuado por los responsables del Gobierno de la Entidad, la Dirección y otro personal, cuyo objetivo es proporcionar seguridad razonable para alcanzar los objetivos de las empresas respecto a lo siguiente: Confiabilidad de la información financiera, eficacia y eficiencia de las operaciones. Cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos aplicables.

Cuando las cuentas por cobrar no se administran correctamente, las empresas no cuentan con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones, como consecuencia de esto tendrán que recurrir a solicitar financiamiento externo, con los costos que esto genera. Independientemente de la entidad, sea esta grande, mediana o pequeña, es necesario mantener un control Interno adecuado con el propósito de prevenir riesgos e identificar posibles fraudes.

Implementar control interno en una empresa, es muy importante porque asegura el crecimiento; aunque es complicado lograr una apropiada ejecución de este. debido a que algunas compañías no disponen de las herramientas tecnológicas necesarias y el personal calificado. Justamente esto es lo que sucede en la Inmobiliaria Mandate Paules Cia. Ltda.

Cuando faltan controles de cobranzas, existe desorden, es lo que actualmente afecta a la Inmobiliaria Mandate Paules Cia. Ltda., que mantiene demasiados clientes morosos, desconocen las cifras exactas de las cuentas por cobrar, no tienen procesos que guíen, normen y orienten las gestiones de cobranzas, la negociación con clientes difíciles, cuyo resultado es la falta de liquidez y la baja rentabilidad.

Antecedentes Referenciales

Godoy, Gerardo (2010) Auditoría interna al área de cuentas por cobrar con la metodología “COSO ERM”, a una empresa inmobiliaria. Universidad de San Carlos de Guatemala Facultad de Ciencias Económicas. Guatemala.

El presente trabajo de tesis denominado “Auditoría interna al área de cuentas por cobrar con la metodología “COSO ERM”, a una empresa inmobiliaria” pretende demostrar que éste método utilizado en la Auditoría Interna, es un instrumento eficaz en la evaluación del control interno de este tipo de empresas, así como reconocer que es de ayuda para auditores internos o externos, y también para la gerencia de las mismas, con el fin de identificar los diferentes riesgos y la mejor práctica para su gestión. COSO proporciona un marco integral del control interno y herramientas de evaluación para sistemas de control y ERM (gestión del riesgo empresarial) está diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad, y administrar los riesgos para proporcionar una seguridad razonable referente al logro de sus objetivos.

El objetivo principal de la auditoría interna es la evaluación e indagación de los riesgos importantes dentro de cada proceso, así como de los controles establecidos a través de políticas y procedimientos que le permitan evaluar a la entidad. El impacto de la auditoría interna alineada a la estrategia de las empresas inmobiliarias ha realizado cambios significativos en las mismas, ya que no solo se trata únicamente de fiscalizar las operaciones de las empresas, sino que además de una actividad en conjunto que busca la eficiencia y la eficacia de todos los procesos dentro de la organización.

Marisol Tito Cusi. (2017) “Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las empresas inmobiliarias, distrito de la Molina”. Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad.

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo Determinar de qué manera el control interno se relaciona con las cuentas por cobrar en las empresas inmobiliarias del distrito de la Molina, 2017. La importancia del estudio se establece de que existe en las empresas inmobiliarias una deficiencia en el manejo de sus cuentas por cobrar, además se manifiesta que generalmente se da gracias a la ausencia del control interno, políticas de cobranza entre otros. Es por ello que se ha acordado de buscar una solución que ayude a mejorar sus políticas, procedimientos internos para que las empresas se desarrollen de manera eficiente y puedan incrementar sus ingresos.

El tipo de investigación es correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal correlacional, con una población de 40 personas del área Finanzas (Contabilidad) en 3 inmobiliarias, la muestra está compuesta por 36 personas del área contable. La técnica que se usó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos, el cuestionario fue aplicado a las inmobiliarias. Para la validez de los instrumentos se utilizó el criterio de juicios de expertos y además está respaldado por el uso del Alfa de Cronbach; la comprobación de las hipótesis realizó con el coeficiente de la Rho de Spearman. En la presente investigación se llegó a la conclusión que el control interno tiene relación con las cuentas por cobrar en el distrito de la Molina, año 2017.

Moreno Montoya Erika Noemi (2015) “La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALISERCON S.A.C.” Universidad Privada del Norte. Facultad de negocios Carrera de Contabilidad y Finanzas. (repositorio.upn.edu.pe, 2017).

La investigación se basa en la falta de implementación de “control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon S.A.C en el año 2015. El principal objetivo es determinar la influencia en la rentabilidad y el hecho de no haber implementado control interno, ni el personal correspondiente para implementarlo en el área de

cobranzas de la empresa Alisercon S.A.C. La empresa no cuenta con políticas establecidas para el desarrollo, ni implementación de control interno en el área, ni los efectos que conlleva la falta de un control interno en la rentabilidad. Al establecer la implementación de control interno en la empresa Alisercon S.A.C., se podrá evaluar los efectos en la operatividad del área de cobranzas, la rotación de las cuentas por cobrar y el efecto en la rentabilidad. (repositorio.upn.edu.pe, 2017).

Jessica Lorena Lucano Solano, Mayra Alejandra Pineda Inga (2015). "Análisis y Evaluación de la Gestión de Riesgos, Aplicado al Departamento de Crédito de La Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J.

El presente trabajo de investigación Análisis y Evaluación de la Gestión de Riesgos, aplicado al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José S.J, período 2015, expone la importancia de la Gestión de Riesgos para identificar eventos, hallazgos que afectan a la cooperativa y así dar una respuesta (reducir, evitar, transferir y aceptar); con el fin de cumplir los objetivos institucionales y mejorar la toma de decisiones en la Alta Dirección. Se aplica COSO II-ERM (Administración de Riesgos); mediante cuestionario y flujogramas en áreas estratégicas de la cooperativa, entrevistas a jefes departamentales, revisión y análisis de la correcta aplicación de leyes, normas y reglamentos emitidos por el órgano de control y normativa interna de la cooperativa; con éste análisis y evaluación se determinó debilidades y falencias en el sistema de control interno, incumplimiento de la normativa interna, riesgo crediticio, entre otros.

Autoras: Espinoza Murillo Maricela Elizabeth, Peña Becerra Yomar Karolina, Peralta Wong Fabiola Emma. (2013-2015) "Implementación de un manual de políticas y procedimientos de administración de crédito, que permita reducir el índice de morosidad, perfeccionando el ciclo del efectivo mediante las cuentas por cobrar clientes de la inmobiliaria "xyz" Universidad de Guayaquil facultad de ciencias administrativas. Ecuador.

Nuestra tesis proporciona una breve descripción de la Inmobiliaria “XYZ” en la cual se menciona su modelo de negocio, participación en el mercado y la administración. Por medio del manual de políticas y procedimientos de administración de crédito se pretende analizar los resultados obtenidos desde el año 2013-2015 en la cartera de clientes reflejando una cifra significativa de cartera vencida. Se determinó el rubro que estuvo más expuesto en los estados financieros al cierre del año 2013, a través de la aplicación de indicadores financieros. El objetivo principal de dicho estudio fue finalmente proponer la implementación de un manual de políticas y procedimientos que permita mejorar el proceso del otorgamiento del crédito, a su vez minimizar los riesgos y reducir sustancialmente el índice de morosidad de las cuentas por cobrar clientes en la Inmobiliaria “XYZ”.

Fundamentación legal

Ley de Compañías (Honorable Congreso Nacional, 1999)

(Art. 289 Ley de Compañías., 1999) Indica el plazo para la elaboración de los estados financieros de las compañías; también indica que los estados financieros que reflejan la situación financiera real de una empresa son el balance general, el estado de pérdidas y ganancias y sus anexos.

LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI Capítulo IV DEPURACION DE LOS INGRESOS

Sección Primera de las Deducciones

(Numeral 11. Capítulo IV LORTI, 2018) Las provisiones de créditos incobrables que se originan de las operaciones del giro ordinario del negocio, realizadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en el ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. (Pág. 18).

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán

deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (Pág. 18).

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación. (Pág. 19).

Conceptualización de Variables

Variable independiente: Control interno de las cuentas por cobrar.

Es el que se ejerce sobre el proceso de ventas y facturación. Las Cuentas por Cobrar son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la empresa. Se presentan en el Estado de Situación Financiera en el activo corriente o en el no corriente, dependiendo de la fecha en que se cobrarán. (Herz, 2015, págs. 140, 141).

Variable dependiente: Liquidez

Es la capacidad que tiene una empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo de acuerdo con el respectivo vencimiento, la liquidez ayuda a las empresas con el logro de sus objetivos.

Marco Conceptual

Cartera vencida: Es parte del activo en cuentas por cobrar que se encuentra pendiente de cobro y vencidas en sus fechas de pagos establecidos.

Es la proporción del total de los deudores que demoran para cumplir con sus obligaciones de pago, es decir, la cartera vencida se encuentra conformada por clientes que por alguna razón no cancelan.

Liquidez: determina la capacidad que tienen las empresas para cumplir con sus obligaciones económicas sin ningún problema, porque la recuperación de efectivo es normal.

La liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio.

Cobranza: La cobranza se refiere a obtener el pago de las cuentas deudoras. El administrador del crédito lleva un registro de las experiencias de pago que la empresa ha tenido con cada cliente. (Roos, Westerfield, & Jaffe, 2005).

Cuentas incobrables: Son determinadas por una empresa cuando haya culminado el periodo contable dentro del cual se dio la venta, y a pesar de repetidos intentos el tiempo transcurre y no se han logrado cobrar.

Una cuenta se considera incobrable cuando después de un año, no se ha logrado recuperar los valores del crédito otorgado al cliente.

Control interno: se define como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad y prevenir y detectar

fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa. (actualicese.com, 2014).

Contabilidad: Es una técnica que registra, clasifica y resume las operaciones que realizan las empresas, sus transacciones son identificables y cuantificables ayudan al análisis y evaluación para la toma de decisiones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la Empresa

La inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., inicio sus operaciones en el año 1998, sus actividades son comprar y vender bienes raíces como casas, terrenos, departamentos, oficinas, locales comerciales, bodegas, está ubicada en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas, lleva en funcionamiento 8 años aproximadamente, actualmente existen problemas de liquidez en la empresa debido a que la gestión de crédito y cobranzas la realiza una sola persona que no realiza el debido seguimiento de los valores vencidos y por vencer de los clientes, es decir, son pocas las gestiones que se realizan para lograr la recuperación de las cuentas, también se presentan ocasionales condiciones de conflicto con los clientes, porque no hay control de las facturas que cancelan los clientes y las que se registran en el sistema, los créditos que se otorgan no son analizados correctamente, no hay políticas escritas y no existen garantías necesarias a fin de disminuir el riesgo de crédito, la falta de capacitación la persona encargada del área y los vendedores, extiende el riesgo de aumentar las cuentas incobrables, el resultado es la falta de liquidez en la empresa, esta no puede lograr sus objetivos y cumplir con sus obligaciones.

La morosidad de las cuentas por cobrar al 2018 aumentó a \$451.500,00 de un periodo a otro, esto representa el 30% de la cartera vencida en relación a la cartera al 31 de diciembre del 2017, debido a mala gestión que se actualmente se realiza.

TOTAL CUENTAS POR COBRAR INMOBILIARIA MANDATE PAULES CIA. LTDA

AÑOS	US\$
2017	316.050,00
2018	451.500,00
INCREMENTO	135.450,00
PORCENTAJE DE INCREMENTO	30,00%

Elaborado por: Jael Benítez

Para complementar los antecedentes históricos del tema se expondrán los aspectos que anteceden al tema esto es en años, épocas, con carácter internacional, regional y nacional.

La aparición de las primeras manifestaciones del crédito se dio con la creación de los bancos. El modelo de partida de la banca contemporánea lo establecieron los orfebres ingleses del siglo XVII, ellos guardaban oro de otras personas que devolvérselo si y tenían que devolverlo cuando los dueños los solicitaban. Así se dieron cuenta que la parte del oro que los depositantes querían recuperar era sólo una pequeña parte del total depositado. Esto les permitía prestar parte del oro a otras personas, a cambio de un instrumento negociable o pagaré y de la devolución del principal, más un interés de esta manera se desarrolló el crédito en el mundo.

Las cuentas por cobrar constituyen el valor del crédito que las empresas otorgan a sus clientes. Administrar las cuentas por cobrar es una actividad importante en la que el administrador financiero debe mejorar el capital de trabajo y en consecuentemente maximizar el valor de la empresa.

La recuperación de las cuentas por cobrar permite a las empresas convertir sus ventas de crédito en efectivo. Es necesario evaluar continuamente la calidad de las cuentas por cobrar porque los acreedores sólo contarán con el efectivo que recupera la empresa y este le permitirá pagar sus obligaciones, las empresas no pueden continuar con sus operaciones

normales solamente con las promesas de pago de sus clientes. Las cuentas por cobrar a través de las ventas a crédito ayudan a incrementar las ventas, si se manejan en exceso o no existen los respectivos análisis para disminuir el riesgo puede perjudicar a las empresas.

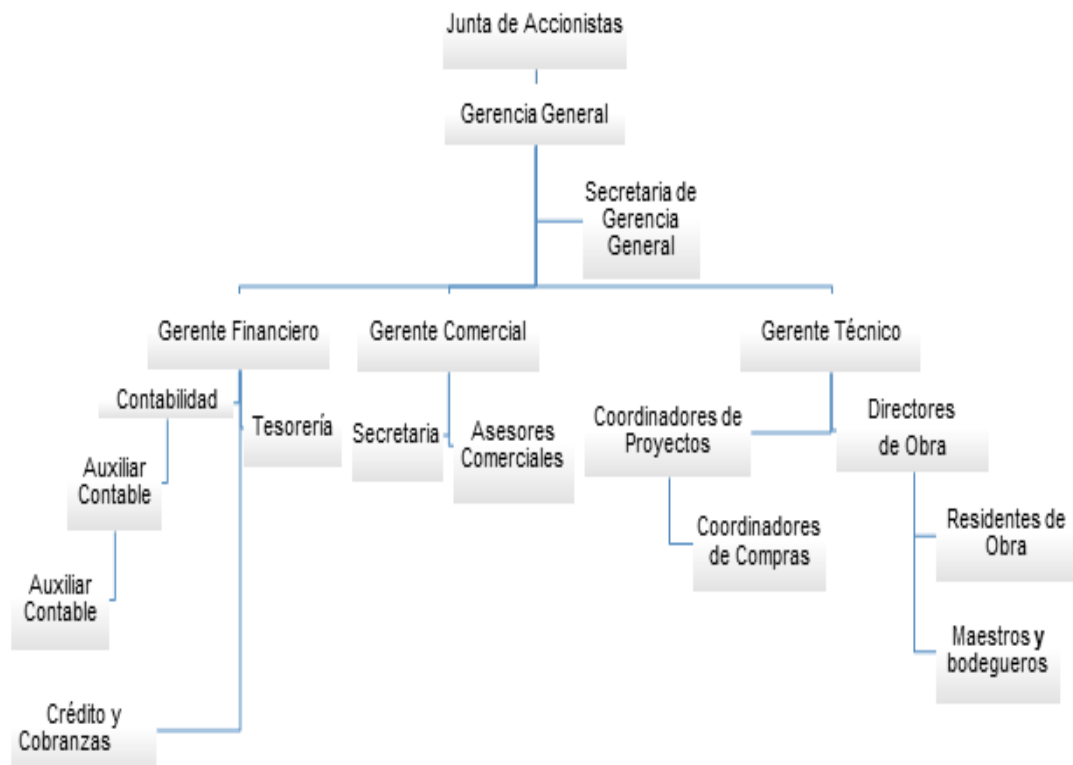
- **Misión**

Construir, promocionar, vender y alquilar terrenos y viviendas, explotación de bienes inmuebles, como: viviendas, edificios de apartamentos, centros comerciales y terrenos.

- **Visión**

Ser reconocidos como una empresa constructora enfocada al cliente, confiable y transparente.

Estructura Organizativa



**Análisis económico financiero de periodos anteriores de Inmobiliaria
Mandate Paules Cía. Ltda.**

Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

ACTIVOS	<u>31.12.2017</u>	<u>31.12.2018</u>
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo	2.000,00	3.000,00
Cuentas y documentos por cobrar	316.050,00	451.500,00
Otras cuentas y documentos por cobrar	50.000,00	58.000,00
Inventarios	25.000,00	22.000,00
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	393.050,00	534.500,00
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Propiedades plantas y equipos		
Terrenos	380.000,00	320.000,00
Edificios y otros inmuebles	500.000,00	430.000,00
Maquinaria equipo, instalaciones y adecuaciones	159.450,00	140.587,00
Muebles y enseres	3.693,98	3.784,00
Equipo de computación	14.256,34	14.256,34
Vehículos	105.242,54	105.242,54
Otras propiedades, plantas y equipos	71.869,28	71.869,28
(-) Depreciación acumulada de propiedades, planta y equipos	-35.839,48	-36.394,44
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	1.198.672,66	1.049.344,72
TOTAL DEL ACTIVO	1.591.722,66	1.583.844,72
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
Cuentas y documentos por pagar	83.884,33	85.458,99
Obligaciones con instituciones financieras	115.223,87	110.224,97
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	199.108,20	195.683,96
PASIVOS NO CORRIENTES		
Obligaciones con Instituciones Financieras - No Corrientes	293.893,28	273.589,34
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	293.893,28	273.589,34
TOTAL PASIVOS	493.001,48	469.273,30

Capital suscrito y/o asignado	811.740,49	811.740,49
Reserva legal	54.408,39	54.408,39
Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	33.535,71	54.879,37
Utilidad del ejercicio	199.036,59	193.543,17
TOTAL PATRIMONIO	1.098.721,18	1.114.571,42
TOTA PASIVO Y PATRIMONIO	1.591.722,66	1.583.844,72

Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.

ESTADO DE RESULTADO

01 de enero al 31 de diciembre 2018

INGRESOS

Ventas gravadas con tarifa 0 exentas de IVA	1.726.874,55
TOTAL INGRESOS	1.926.874,55

EGRESOS

TOTAL COSTOS	1.118.855,51
TOTAL GASTOS	614.475,87
TOTAL COSTOS Y GASTOS	1.733.331,38
UTILIDAD DEL EJERCICIO	193.543,17
(-) 15% PARTICIPACIÓN A TRABAJADORES	29.031,47
(-)IMPUESTO A LA RENTA ÚNICO	29.612,10
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	134.899,60

Diseño de la investigación

En la presente investigación se aplicará los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo.

Enfoque de investigación cuantitativo

Recoge información que le permite probar hipótesis, basada en información numérica y el análisis estadístico, que le permiten determinar patrones de comportamiento y probar teorías, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque es posible redefinir alguna fase. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010).

Enfoque de investigación cualitativo

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010).

Así también aplicará los tipos de investigación:

Explicativa

Investigación explicativa pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian. Los estudios explicativos buscan establecer relaciones entre conceptos, responden las causas de los fenómenos o eventos sean estos físicos o sociales. Se interesa en explicar por qué sucede un fenómeno y sus condiciones o la relación entre dos o más variables.

Descriptiva

Describe propiedades, características y rasgos importantes de los fenómenos que se analicen. Puntualiza tendencias de un conjunto o población.

Correlacional

Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Su propósito es conocer la relación existente entre dos o más conceptos, en un ambiente específico. En algunas ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, aunque con frecuencia se determinan en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables.

Población

Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz et al., 1980), citado por (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010, pág. 174). Son las unidades totales que integran el fenómeno objeto de estudio, deben cuantificarse para un estudio determinado integrado por un conjunto N, donde participan los que cumplen con características determinadas.

Población o universo

Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010, pág. 174).

Características de la población

En este caso de investigación la población es el gerente financiero a quien le realizamos la entrevista estructurada.

Labora en la empresa Inmobiliaria Mandate Paules Cia. Ltda.

Es el encargado del departamento de cobranzas

Debe cumplir con los objetivos de cobranzas

Tiene que mantener el personal idóneo para realizar las actividades de recuperación de cartera

Es el responsable de disminuir las cuentas incobrables

Es el responsable de aumentar la liquidez de la empresa.

Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población, pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fijo del conjunto de la población. Todas las muestras —bajo el enfoque cuantitativo— deben ser representativas; por tanto, el uso de este término resulta por demás inútil. Los términos al azar y aleatorio denotan un tipo de procedimiento mecánico relacionado con la probabilidad y con la selección de elementos; pero no logran esclarecer tampoco el tipo de muestra y el procedimiento de muestreo. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010).

Tipos de muestra

Muestra probabilística

Subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010, pág. 176).

Muestra no probabilística o dirigida

Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010, pág. 176).

Métodos de la investigación

Técnicas

Las técnicas que utilizaremos son:

La observación científica

Consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos. (Ramos, 2016, pág. 3).

La entrevista

Es un procedimiento que consiente en respuestas verbales acerca del problema que se va a investigar. La comunicación entre el investigador y el sujeto de la investigación es directa. Su instrumento es el cuestionario, puede ser estructurada y semiestructurada. (Contreras O. D., 2013).

La entrevista es una técnica que recoge información, es una estrategia de gran utilidad para los procesos de investigación.

Tipos de entrevista

La entrevista estructurada

Se decide con anticipación la información que requerimos, se establece el orden y una técnica de investigación en la que el entrevistador realiza preguntas al entrevistado para recopilar datos en relación al tema o problema investigado. Las preguntas pueden ser abiertas o cerradas las

mismas que ayudan a entender preferencias de los entrevistados, también ayudan a obtener más información o detalles

La entrevista semiestructurada

Se determina con anticipación la información necesaria para el tipo de investigación que se está realizando, con base a esto hay que realizar el guion de preguntas, las que tienen que ser mayormente abiertas para que estas permitan recoger mayor cantidad de información

Para las entrevistas semiestructuradas el entrevistador debe tener una actitud flexible de tal manera que esta le permita preguntar e incorporar otras preguntas de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando.

La entrevista no estructurada o en profundidad

La entrevista no estructurada o en profundidad es aquella que se realiza sin un guion previo. Sigue un modelo de conversación entre iguales. En esta modalidad, el rol del entrevistador supone no sólo obtener respuestas sino también saber que preguntas hacer o no hacer. En la entrevista en profundidad no hay un guion prefijado sino una serie de temas con posibles cuestiones que pueden plantearse a la persona entrevistada. (Folgueiras, s/f, pág. 4)

Cuestionario

El cuestionario es el instrumento que más se utiliza para acopiar la información, contiene preguntas relacionadas con la o las variables investigadas. Este incluye preguntas abiertas o cerradas.

Es un instrumento que consiste en aplicar a un universo definido de individuos una serie de preguntas o ítems sobre un determinado problema de investigación del que deseamos conocer algo". (Sierra, 1994, pág. 194)

Análisis documental

El análisis documental es una actividad intelectual que da origen a un documento secundario que opera como herramienta de búsqueda El investigador tiene que realizar un proceso que le permite interpretar y

analizar la información de los documentos y después sintetizarlo. (Castillo, 2005, pág. 1).

El análisis documental es un modo de realizar investigación técnica, son un compuesto de procedimientos intelectuales, describen y representan documentos unificados sistemáticamente para posibilitar su recuperación. Entiende el procesamiento analítico- sintético; incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas. El procedimiento documental representa extracción científico-informativa, una extracción que se propone ser un reflejo objetivo de la fuente original, pero que, soslaya los nuevos mensajes subyacentes en el documento. (Dulzaides & Molina, 2004, pág. s/p).

El análisis de información, por su parte, es una forma de investigación, cuyo objetivo es la captación, evaluación, selección y síntesis de los mensajes subyacentes en el contenido de los documentos, a partir del análisis de sus significados, a la luz de un problema determinado. Así, contribuye a la toma de decisiones, al cambio en el curso de las acciones y de las estrategias. Es el instrumento por excelencia de la gestión de la información. (Dulzaides & Molina, 2004, pág. s/p)

Preguntas de la entrevista que se realizará al Gerente Financiero

- 1) ¿Realizan seguimiento semanal a las cuentas por cobrar?
- 2) ¿Envían estados de cuentas a los clientes?
- 3) ¿Envían cartas de cobranzas a los clientes cuya morosidad excede los 90 días?
- 4) ¿Establecen objetivos de cobranzas?
- 5) Realizan análisis de crédito antes de otorgarlo
- 6) Qué recomienda aplicar para disminuir las cuentas incobrables y aumentar la liquidez

- 7) Mantienen el personal idóneo y con la experiencia necesaria para realizar las actividades de cobranzas
- 8) ¿Evalúan el desempeño del personal?
- 9) ¿El encargado de cobranzas supervisa las gestiones de cobranzas que realiza el personal?

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Resultados de la entrevista realizada al Gerente Financiero

1) ¿Realizan seguimiento semanal a las cuentas por cobrar?

Si, emitimos el reporte de antigüedad de deuda y el seguimiento generalmente se lo realiza a los clientes que cancelan sin ningún problema.

2) ¿Realizan seguimiento de cobranzas a los clientes morosos?

No, porque son clientes que tienen muchos problemas y se niegan a cancelarnos, las gestiones telefónicas no son efectivas, por esto ya no se realizan seguimientos de cobranzas a los clientes morosos.

3) ¿Envían estados de cuentas a los clientes?

Los estados de cuenta se envían mensualmente a los clientes que tienen créditos vencidos, también se envían cuando los clientes los solicitan, para revisar sus cuentas y conciliarlas, porque a veces ellos tienen facturas canceladas y en nuestros registros de encuentran pendientes.

4) ¿Envían cartas de cobranzas a los clientes cuya morosidad excede los 90 días?

No, enviamos cartas, solamente enviamos estados de cuentas y las llamadas que realiza el personal de cobranzas.

5) ¿Establecen objetivos de cobranzas?

No, establecemos objetivos de cobranzas, solamente revisamos los valores recaudados al final del mes, nadie supervisa las gestiones de cobranzas que se realizan para asegurar la recuperación de los

valores vencidos y esto disminuye los ingresos de efectivo y afecta la liquidez de la empresa.

6) Realizan análisis de crédito antes de otorgarlo

La mayoría de las veces no se puede realizar el respectivo análisis porque los clientes no envían la información completa y los vendedores exigen la aprobación del crédito, esto es lo que más problemas genera problemas de recuperación a la inmobiliaria porque se aprueba el crédito a clientes que no tienen la capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones.

7) Qué recomendación aplicar para disminuir las cuentas incobrables y aumentar la liquidez

- a) Realizar una correcta evaluación de crédito
- b) Establecer límites de crédito
- c) Reforzar el seguimiento de las cuentas por cobrar, especialmente las cuentas incobrables.

8) Mantienen el personal idóneo y con la experiencia necesaria para realizar las actividades de cobranzas

No, es necesario reforzar con capacitaciones enfocadas a estrategias para negociar con clientes morosos, para asegurar la efectividad de la cobranza, especialmente a las cuentas con vencimientos mayores a 90 días.

9) ¿Considera importante el desempeño del personal para lograr la recuperación de valores vencidos e incrementar la liquidez de la empresa?

Es muy importante contar con el personal capacitado y sobre todo que mantenga una buena actitud para el desarrollo de sus actividades, porque cuando el personal no está capacitado difícilmente se va a desempeñar bien y peor tener una buena actitud necesaria para el cargo de cobranzas.

10) ¿El encargado de cobranzas supervisa las gestiones de cobranzas que realiza el personal?

El encargado de cobranzas supervisa las cuentas que mantienen grandes montos de vencimientos y cuando estas cumplen 60 días mora, adicionalmente al inicio de cada semana verifica el Reporte de antigüedad de deuda y solicita información de las gestiones realizadas.

**RESULTADOS DEL ANALISIS DOCUMENTAL
ANÁLISIS DE ANTIGÜEDAD DE CARTERA 2017 Y 2018**

RESUMEN DE ANTIGÜEDAD DE DEUDA INMOBILIARIA MANDATE PAULES CIA. LTDA.									
AÑO 2017									
Por vencer	0 a 29	30 a 59	60 a 89	90 a 119	120 a 149	150 a 179	180 a 364	Mayor 365	Total general
111.235,00	10.543,21	11.456,89	25.241,36	9.841,56	12.131,28	35.889,20	49.587,12	50.124,38	316.050,00

Elaborado por: Jael Benites

RESUMEN DE ANTIGÜEDAD DE DEUDA INMOBILIARIA MANDATE PAULES CIA. LTDA.									
AÑO 2018									
Por vencer	0 a 29	30 a 59	60 a 89	90 a 119	120 a 149	150 a 179	180 a 364	Mayor 365	Total general
110.325,60	34.836,38	40.645,12	35.410,36	29.184,57	32.315,28	28.954,74	69.587,12	70.240,83	451.500,00

Elaborado por: Jael Benites

CUADRO COMPARATIVO ANTIGÜEDAD DE DEUDA AÑO 2017 Y 2018										
AÑOS	Por vencer	0 a 29	30 a 59	60 a 89	90 a 119	120 a 149	150 a 179	180 a 364	Mayor 365	Total general
2017	111.235,00	10.543,21	11.456,89	25.241,36	9.841,56	12.131,28	35.889,20	49.587,12	50.124,38	318.067,00
2018	110.325,60	34.836,38	40.645,12	35.410,36	29.184,57	32.315,28	28.954,74	69.587,12	70.240,83	453.518,00
DIFERENCIA	-909,40	24.293,17	29.188,23	10.169,00	19.343,01	20.184,00	-6.934,46	20.000,00	20.116,45	135.451,00

Elaborado por: Jael Benites

En el resumen da antigüedad de deuda de Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., podemos observar el aumento en las cuentas por cobrar, especialmente a partir de aquellas con vencimiento superior a 90 días, consideradas de difícil recuperación.

ANÁLISIS DE ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR INMOBILIARIA MANDATE PAULES CIA. LTDA. 2017

$$\frac{\text{Ventas a crédito 2017}}{\text{Cuentas por cobrar 2017}} = \frac{1.541.000,00}{316.050,00} = 4,88$$

DÍAS DE VENTA PENDIENTES DE COBRO 2017

$$\frac{365}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}} = \frac{365,00}{4,88} = 74,79 \text{ días}$$

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR INMOBILIARIA MANDATE PAULES CIA. LTDA. 2018

$$\frac{\text{Ventas a crédito 2018}}{\text{Cuentas por cobrar 2018}} = \frac{980.000,00}{451.500,00} = 2,170$$

DÍAS DE VENTA PENDIENTES DE COBRO 2018

$$\frac{365}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}} = \frac{365,00}{2,17} = 168,202 \text{ días}$$

De acuerdo con el análisis de rotación de cuentas por cobrar los resultados indican que Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., en el año 2017 rota sus cuentas por cobrar 4,88 veces y demora 74,79 días para recuperar sus cuentas por cobrar.

De acuerdo con el análisis de rotación de cuentas por cobrar los resultados indican que Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., rota sus cuentas por

cobrar 2,17 veces y demora 168,20 días para recuperar sus cuentas por cobrar.

Plan de Mejoras

Realizar análisis de crédito porque es necesario disminuir el riesgo al incrementar las cuentas incobrables.

Mejorar los controles de gestión de cobranzas porque la empresa tiene que disminuir las cuentas por cobrar para mejorar su liquidez.

Establecer objetivos de cobranzas para asegurar la recuperación de cartera.

Capacitar al personal para desarrollar conocimiento en gestiones de cobranzas y análisis de crédito.

Contratar un estudio jurídico para asegurar la recuperación de cartera de difícil recuperación.

PLAN DE MEJORAS

PROPUESTA DE PLAN DE MEJORA DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA INMOBILIARIA						
Responsable: Gerente Financiero - Área de cobranzas de INMOBILIARIA "MANDATE PAULES CÍA. LTDA."						
¿Qué?	¿Por qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Realizar análisis de crédito	Es necesario disminuir el riesgo al incrementar las cuentas incobrables	Área de cobranzas	Solicitando a los clientes información como: Solicitud de crédito, Estados Financieros, Revisar el Buro de Crédito de los clientes, medir la capacidad de pago y la situación financiera de los clientes	El cliente solicite crédito a la empresa	Área de cobranzas de la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.	300,00
Mejorar los controles de gestión de cobranzas	La empresa tiene que disminuir las cuentas por cobrar	Área de cobranzas	Llamando a los clientes para hacer el seguimiento, enviar estados de cuentas, enviar cartas de cobranzas, negociar con los clientes.	Inmediatamente	Área de cobranzas de la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.	300,00
Establecer objetivos de cobranzas	Para asegurar la recuperación de cartera	Área de cobranzas	Realizando proyección semanal de recuperación de cartera y establecer bonos por cumplimiento de metas	Inmediatamente	Área de cobranzas de la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.	2.500,00
Capacitar al personal de cobranzas	Desarrollar conocimiento en gestiones de cobranzas y análisis de crédito	Área de cobranzas	Capacitar en negociación de cobranzas y análisis de crédito	Inmediatamente	Área de cobranzas de la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.	1.500,00
Contratar un Estudio Jurídico	Para asegurar la recuperación de cartera	Área de cobranzas	Enviando a la cobranza legal las cuentas de difícil recuperación	Inmediatamente	Área de cobranzas de la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.	2.000,00
TOTAL USD						6.600,00

Evaluación Impacto

Al aplicar la Propuesta del Plan de Mejora de Control Interno de las Cuentas por Cobrar de INMOBILIARIA “MANDATE PAULES CÍA. LTDA.”, se logrará lo siguiente:

Al realizar correctamente el análisis de crédito disminuirá el riesgo de cuentas incobrables.

Al establecer objetivos de cobranzas se asegura la recuperación de cartera de acuerdo a lo proyectado como lo podemos observar en la siguiente tabla estimada de recuperación de cartera de INMOBILIARIA MANDATE PAULES CIA. LTDA.

RESUMEN DE ANTIGÜEDAD DE DEUDA INMOBILIARIA MANDATE PAULES CIA. LTDA.									
AÑO 2018									
Por vencer	0 a 29	30 a 59	60 a 89	90 a 119	120 a 149	150 a 179	180 a 364	Mayor 365	Total general
110.325,60	34.836,38	40.645,12	35.410,36	29.184,57	32.315,28	28.954,74	69.587,12	70.240,83	451.500,00

Elaborado por: Jael Benites

TABLA ESTIMADA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE INMOBILIARIA MANDATE PAULES CIA. LTDA.									
AÑO 2018									
Días de vencimiento	0 a 29	30 a 59	60 a 89	90 a 119	120 a 149	150 a 179	180 a 364	Mayor 365	Total
Porcentaje Estimado	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	90%	650%
Valor a recuperar	27.869,10	32.516,10	28.328,29	23.347,66	25.852,22	23.163,79	55.669,70	63.216,75	279.963,60

Elaborado por: Jael Benites

Al capacitar al personal mejoraran las gestiones porque esta se realizará aplicando los conocimientos adquiridos, lo que les permite desarrollar destrezas y habilidades de negociación. Contratar un Estudio Jurídico permitirá recuperar los valores de los clientes con los cuales no ha sido

posible lograr la recuperación de los valores vencidos después de todas las gestiones realizadas.

CONCLUSIONES

- Se evaluó la situación actual que presentan las variables de la investigación control interno de las cuentas por cobrar y liquidez.
- Se aprueba crédito sin asegurar un análisis para disminuir el riesgo, este se aprueba sin mayores controles.
- Falta capacitar al personal que maneja el área de cobranzas
- No existen controles suficientes sobre las cuentas vencidas y el seguimiento que se realiza hasta su recuperación.
- Se determinar las causas que generen problemas de cuentas por cobrar y su consecuencia liquidez en su empresa
- Se diseñó un plan de mejoras para el control interno del área de cuentas por cobrar.

RECOMENDACIONES

Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., tiene que aplicar urgentemente el presente plan de mejoras para asegurar la inmediata recuperación de los valores vencidos, esto le permitirá mejorar la liquidez porque recibirá efectivo.

Realizar análisis de crédito verificando la capacidad de pago del deudor para disminuir el riesgo de cuentas incobrables.

Mejorar los controles de la gestión de cobranzas, llamar a los clientes y hacer seguimientos de las cuentas vencidas.

Establecer objetivos de cobranzas de las cuentas vencidas porque estas incrementan fácilmente, por lo que hay que trabajar enfocados en lograr la disminución de estas, de acuerdo con el plan cuyo objetivo es recuperar el 80% de la cartera que se refleja en el reporte de antigüedad de deuda.

Capacitar al personal de cobranzas en temas de gestiones de cobranzas y análisis de crédito.

Con los clientes que ya no se pueda recuperar a pesar de las gestiones realizadas y comunicaciones enviadas, hay que tomar decisiones y enviarlos al departamento legal para continuar con las labores de cobranzas o tramitar la recuperación de estas por la vía legal.

Bibliografía

- actualicese.com. (2014). Obtenido de <https://actualicese.com/2014/08/19/definicion-de-control-interno/>
- Arenas, M. (2013). Obtenido de <https://prezi.com/teinonxuqghk/resena-historica-de-control-interno/>
- Arias, A. S. (2015). *economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- Art. 289 Ley de Compañías. (1999). *Ley de Compañías*. Quito: Registro Oficial.
- Borrajo, D. M. (2002). Obtenido de <file:///C:/Users/Fatima/Downloads/OBJETIVOS%20DE%20AUDITORIA.pdf>
- Brachfield, P. J. (2012). *Cobro de impagados y negociación con deudores*. Editora El Comercio S.A.
- Castillo, L. (2005). Obtenido de <https://www.uv.es/macas/T5.pdf>
- Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. (2013). Obtenido de <http://www.coso.org>
- Contreras, C. E. (2017). <http://repositorio.ulvr.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2041/1/T-ULVR-1842.pdf>
- Contreras, O. D. (2013). <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.com>. Obtenido de <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.com/2013/04/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- De la Cruz, F. (2018). Obtenido de <https://www.ccpm.org.mx/avisos/2018-2020/debilidades-control-interno-cuentas-cobrar.pdf>
- Del Toro, R. D., Fonteboa, V. M., Armada, T. D., & MSc Carlos Santos, C. M. (2005). *Control Interno*. Obtenido de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- Digicomm cyber net. (2014). Obtenido de <https://digicommcybernet.blogspot.com/2016/11/concepto-e-importancia-de-administracion-de-las-cuentas-y-efectos-a-cobrar.html>
- Espino, G. M. (2014). *editorialpatria.com.mx*. Obtenido de <http://www.editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074387247.pdf>

- Faxas, d. T. (2011). *eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/>
- Folgueiras, P. (s/f). <http://diposit.ub.edu>. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Fuenzalida, V. R. (2014). *Docplayer*. Obtenido de <https://docplayer.es/13237350-Politica-de-cobranza.html>
- Fundación Fude. (S/F). <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>.
- Gitman, L., & Chad Zutter. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: PEARSON EDUCACIÓN,.
- Hayes, S. (1994). *Crédito y Cobranzas* . México: Ediciones Contables y Administrativas, S.A. de C.V.
- Hernández, L. A. (2011). *Contabilidad Básica*. Caldas: Espacio Gráfico Comunicaciones S.A. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4773/contabilidad.pdf>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México : The McGraw-Hill .
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Herz, J. (2015). *academia.edu*. Recuperado el 4 de 06 de 2019, de https://www.academia.edu/24465574/Apuntes_de_contabilidad_financiera
- J., C. J., & Lawrence J, C. (2012). *Principios de la Administración Financiera*. .
- Noemi, M. M. (2017). <http://repositorio.upn.edu.pe>. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13565/Tesis%20Erika%20Moreno%20Montoya.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Numeral 11. Capítulo IV LORTI. (2018). *Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno*. Quito: Registro Oficial.
- OLACEFS Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (2015). Obtenido de <http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Ramírez, V. J. (2016). Obtenido de <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/>

- Ramos, C. E. (2016). Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/48130436/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion__GestioPolis.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DMetodos_y_tecnicas_de_investigacion.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKI
- Richaudeau, F. (1976). La lisibilidad. En F. Richaudeau.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración*.
- Rodríguez, D. (2015). Obtenido de <https://contabilidad.com.do/contabilidad/>
- Roos, S. A., Westerfield, R. W., & Jaffe, J. (2005). *Finanzas Corporativas*.
- Rubio, D. P. (2013). *Manual de Análisis Financiero*.
- Sandoval, M. H. (2012). *INTRODUCCIÓN A LA AUDITORIA*. Estado de México: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf.
- Sierra, R. (1994). *Técnicas de investigación social*. . Madrid: Madrid: Paraninfo.
- Superiores, O. O. (2015). Obtenido de <http://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Thompson, B. J. (2008). *promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>.
- Total Aplicaciones. (2017). totalaplicaciones.com/glosario/cuentas-incobrables/. Recuperado el 5 de 06 de 2019, de totalaplicaciones.com/glosario/cuentas-incobrables/: <http://www.totalaplicaciones.com/glosario/cuentas-incobrables/>
- Transparents Services Recuperaciones Cia. Ltda. (s.f.). *tservice.com.ec*. Obtenido de <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/herramientas-para-la-gestion-de-cobranza/>

ANEXO

ANEXO 1

Herramientas de cobranzas

Entre las principales herramientas de cobranzas tenemos:

Estados de cuenta

Los estados de cuenta incluyen información como: saldos adeudados, valores vencidos, valores corrientes, es decir por vencer; actualmente, se los puede enviar impreso o por correo electrónico, los primeros generan costos mayores, en relación a los segundos.

Llamadas telefónicas

El teléfono es una herramienta de cobranzas que ofrece ventajas como rapidez, certeza porque nos comunicamos con las personas adecuadas, podemos obtener respuestas inmediatas, cuando conversamos telefónicamente con el deudor es posible aclarar dudas que puedan existir en relación a los valores adeudados.

Al realizar llamadas el encargado de las cobranzas debe desarrollar confianza y destrezas para que las llamadas sean exitosas, hay que tener mucho tacto, amabilidad y sobre todo cuidar la relación con los clientes, no es conveniente gritar al cliente, ni discutir con ellos.

El poder del teléfono constituye un proceso de cobro de tres fases que intenta mejorar las relaciones con el cliente en lugar de establecer malas prácticas en relación a políticas de cobranzas como "ponerse estricto". (Hayes, 1994).

El proceso de llamadas telefónicas de tres fases enfatiza: una planeación previa a la llamada, un convenio apropiado con el cliente respecto al plan de pago apropiado y algo muy importante es agradecer después de recibir el pago de la deuda. (Hayes, 1994).

Al llamar a los clientes el cobrador debe identificarse, decir de qué empresa llama y explicar el motivo de su llamada, después realizar una pausa para que el cliente responda. Cuando el cliente no ha cancelado de acuerdo con el tiempo convenido el cobrador debe llamar las veces que sean necesarias y establecer las condiciones de pago.

Visitas personales

Las visitas personales que realizan los encargados de las gestiones de cobranzas, se aplican a los clientes que retrasan sus pagos, esta herramienta de cobranzas ofrece mayores ventajas que una llamada telefónica, especialmente cuando esta última ya no proporciona buenos resultados, al visitar y conversar personalmente con los ejecutivos de la empresa deudora, generalmente estos se sienten muy bien, sobre todo cuando están pasando por problemas financieros.

Antes de realizar una visita de cobranzas se debe planear el objetivo que persigue como lograr un convenio de pago, establecer un programa de pagos, documentar la deuda, modificar los términos de pago, terminar las relaciones comerciales, enviar la cuenta al departamento legal o a una agencia externa de cobranzas.

Cartas de cobranzas

Las cartas de cobranzas deben tener como finalidad de efectuar el cobro en una sola carta, el contenido de esta varía dependiente del tiempo de vencimiento, así mismo podemos utilizar modelos de cartas, por ejemplo, una primera carta es un recordatorio de pago, la segunda es de seguimiento, la tercera enfatiza el interés propio, la cuarta apela a la justicia y la quinta informa el envío de la cuenta a la cobranza legal o a alguna agencia externa de cobranzas.

Tecnología móvil en la cobranza

La tecnología móvil facilita las gestiones de cobranzas, la continua comunicación con los deudores a través de llamadas, envío de mensajes

de textos WhatsApp, ayudan a asegurar la recaudación de los valores vencidos. (Transparents Services Recuperaciones Cia. Ltda., s.f.).

Tipo de recaudación

Se recomienda mantener canales de pago de fácil acceso para que los clientes puedan realizar depósitos, transferencias, también se debe realizar visitas de parte del personal de cobranzas todo esto para asegurar la efectividad de las recaudaciones.

Bloqueo de cuentas

Los ejecutivos de cobranzas deben identificar a los clientes que mantienen deudas vencidas que superan los 60 días, esto les ayudará a controlar y bloquear las cuentas, pero antes de hacerlo deben comunicarle el procedimiento a seguir y aprovechar para solicitar nuevamente el pago, además advertir que de mantener la mora su cuenta será reportada en un buró de crédito.

Cobranza externa

Cuando las cuentas se encuentran vencidas por más de 90 días es necesario analizar la información para determinar si proceder a autorizar el envío de la cuenta a una empresa externa para su respectiva recuperación.



Instituto Superior
Tecnológico
Bolivariano
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor 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 plan de mejora del control interno de las cuentas por cobrar de la inmobiliaria “Mandate Paules Cía. Ltda.” y problema de investigación: ¿Cómo mejorar el control interno de las cuentas por cobrar para lograr la liquidez en la inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda., ubicada en el cantón Samborondón de la provincia del Guayas, en el año 2019?, presentado por la estudiante: Benites Benítez Jael Belén** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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.


Egresado:

Jael Belén Benites Benítez

Tutor:


Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Jael Belén Benites Benítez** calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un plan de mejoras de control interno de cuentas por cobrar de la Inmobiliaria Mandate Paules Cía. Ltda.**, 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 **Tecnóloga 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*.

Jael Belén Benites Benítez

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0926581652

Firma

Dr. Jaime Pazmiño Palacios, M.Sc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE
CIUDADANIA
APELLIDOS Y NOMBRES
**BENITES BENITEZ
JAELE BELEN**
LUGAR DE NACIMIENTO
**GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR (SAGRARIO)**
FECHA DE NACIMIENTO **1990-10-23**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **F**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

Nº **092758165-2**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
BENITES ALMEIDA MARIO ALEJANDRO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
BENITEZ ALMEIDA JUANA GERMANIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
**GUAYAQUIL
2015-12-08**

FECHA DE EXPIRACIÓN
2025-12-08

V4444V444

031173164

Jael Benites

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0054 F JUNTA Nº
0054 - 113 CERTIFICADO Nº
0927581652 CEDULA Nº

BENITES BENITEZ JAELE BELEN
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: **GUAYAS**
CANTON: **GUAYAQUIL**
CIRCUNSCRIPCIÓN: **2**
PARROQUIA: **TARQUI**
ZONA: **1**




Jael Benites

**DOY FE: QUE ES FIEL
COPIA DEL ORIGINAL**
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0927581652

Nombres del ciudadano: BENITES BENITEZ JAELE BELEN

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 23 DE OCTUBRE DE 1990

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BENITES ALMEIDA MARIO ALEJANDRO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: BENITEZ ALMEIDA JUANA GERMANIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 8 DE DICIEMBRE DE 2015

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 23 DE AGOSTO DE 2019

Emisor: PAULINA VICTORIA PAZMIÑO JORDAN - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS GUAYAQUIL



N° de certificado: 198-253-91338



198-253-91338

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-003-000013024



20190901007D00486



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D00486

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) JAEL BELEN BENITES BENITEZ portador(a) de CÉDULA 0927581652 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN DE LA SEÑORITA JAEL BELÉN BENÍTES BENÍTEZ, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 23 DE AGOSTO DEL 2019, (13:33).

Jaël Benítez

JAEL BELEN BENITES BENITEZ
CÉDULA: 0927581652



Jaime T. Pazmiño Palacios

NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS

NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS BÁSICAS Y TECNOLÓGICAS

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:

Propuesta de plan de

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

Luis Alberto Akatep Luis Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Firma

Control Interno