



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÒLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR PARA LA EMPRESA ARTEFACTA DEL
GRUPO DE EMPRESAS UNICOMER S.A.**

Autora: Chichanda Vera Gabriela Sofía

Tutora: PhD Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Le dedico en mi primer lugar mi trabajo a Dios, quien es el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando he estado a punto de rendirme; por ello, con toda humildad de mi corazón puedo emanar. De igual forma, a mis Padres, a quien les debo toda mi vida, les agradezco el cariño y comprensión a ustedes quienes han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino.

Pero quiero resaltar de manera especial para mi familia por el sacrificio económico que han hecho para que pueda efectuar mis estudios, y que de esta forma pueda lograr y avanza en mi carrera, todo mi agradecimiento para ellos que en el transcurso de estos años de estudios he demostrado mi desempeño para cumplir con mis objetivos.

Este éxito que he logrado se los dedico para ellos que han sido mi pilar y mi inspiración para seguir en lucha constante por ser mejor cada día.

Chichanda Vera Gabriela Sofía

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a nuestros docentes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad que me brindaron de su parte se los agradezco de corazón.

A mi tutora Elena Tolozano Benites que forma parte de esta prestigiosa Institución de educación superior quien compartió sus conocimientos en cada una de mis tutorías, y de quienes me llevo lo mejor de ella; como profesional por su colaboración, orientación técnica y metodológica durante el proceso de este proyecto.

En especial a mis amigos con quienes compartí en el transcurso de estos años juntos, dentro y fuera de las aulas de la Institución.

Chichanda Vera Gabriela Sofía



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 procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir al control interno en las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., ubicada en 9 de Octubre 716 y Boyacá, en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el año 2019?**, presentado por Chichanda Vera Gabriela Sofía, 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:

Chichanda Vera Gabriela Sofía

PhD. Elena Tolozano Benites



Factura: 003-002-000073324



20190901056D04233

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901056D04233

Arte mí, NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA , comparece(n) GABRIELA SOFIA CHICHANDA VERA portador(a) de CÉDULA 0955492335 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 CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 23 DE OCTUBRE DEL 2019, (16:14).

Gabriela Sofía Chichanda Vera
GABRIELA SOFIA CHICHANDA VERA
CÉDULA: 0955492335



NOTARIO(A) RODRIGO GASTON MORAN NUQUES
NOTARÍA QUINCUAGESIMA SEXTA DEL CANTON GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Chichanda Vera Gabriela Sofia, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A", de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CÔNCOCIMIENTOS, 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*.

Gabriela Chichanda Vera

Chichanda Vera Gabriela Sofia

Firma

No. de cedula: 0855492335

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 procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.”

Autor: Chichanda Vera Gabriela Sofía

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

La empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., presentaba dificultades en el control de las cuentas por cobrar lo cual de una u otra manera estaba repercutiendo en la liquidez. El propósito de la investigación se orientó a establecer procedimientos del control interno a sus cuentas por cobrar que contribuyeran de manera paulatina a ir aumentando la liquidez de dicha empresa. La investigación se fundamentó teóricamente desde la contabilidad poniendo énfasis a lo relacionado a los procedimientos de control interno aplicados a las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez. En el diagnóstico de la situación actual se utilizaron tipos de investigación descriptiva, explicativa y correlacional unidos a las técnicas de observación y de análisis documental. Entre la conclusión más importante de esta investigación fue que la empresa a pesar de mantener políticas y procedimientos estos no se encuentran debidamente detallados como un manual que influya en un fortalecimiento de componentes de control interno en las cuentas por cobrar. Como alternativa de solución se plantea que la gerencia considere aplicar el manual de procedimientos para el mejoramiento del control interno sobre las cuentas por cobrar.

Procedimientos

Control interno

Cuentas por cobrar



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 procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.”

Autor: Chichanda Vera Gabriela Sofía

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

ABSTRACT

The company Artefacta of the Unicomer S.A., group of companies presented difficulties in the control of accounts receivable which in one way or another was having an impact on liquidity. The purpose of the investigation was to establish internal control procedures to its accounts receivable that would contribute gradually to increase the liquidity of said company. The investigation was theoretically based on accounting, emphasizing what is related to internal control procedures applied to accounts receivable and their relation to liquidity. In the diagnosis of the current situation, descriptive, explanatory and correlational research types were used together with the techniques of observation and documentary analysis. Among the most important conclusion of this investigation was that, despite maintaining policies and procedures, the company is not properly detailed as a manual that influences the strengthening of internal control components in accounts receivable. As an alternative solution, it is proposed that management consider applying the procedures manual for the improvement of internal control over accounts receivable.

Process

Internal control

Accounts Receivable

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
CAPITULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema	3
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos	4

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
Antecedentes históricos	6
Antecedentes referenciales	7
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	22
Variable de la investigación	31
Variable independiente	31
Variable dependiente	32
DEFINICIONES CONCEPTUALES	32
CAPÍTULO III	34
MARCO METODOLÓGICO	34
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	34
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
Investigación científica.....	38
Cualitativa	38
Cuantitativa	39
Tipo de investigación	39
Investigación descriptiva	39

Investigación explicativa	39
Investigación de campo	40
Investigación correlacional.....	40
Técnicas e instrumentos de investigación	41
Observación.....	41
Análisis documental	41
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
CAPÍTULO IV.....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	43
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXO	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos	Páginas
Figura 1. Logo y Eslogan de la empresa	35
Figura 2. Organigrama.....	36
Figura 3. Ratio de liquidez corriente de la empresa.....	49
Figura 4. Ratio de prueba ácida de la empresa	51
Figura 5. Ratio de apalancamiento de la empresa.....	52
Figura 6. Ratio de las cuentas por cobrar de la empresa	54
Figura 7. Periodo promedio de cobranza de la empresa	55
Figura 8. Aprobación y registro de las cuentas por cobrar.....	60
Figura 9. Cobro administrativo de crédito	62
Figura 10. Procedimiento para las cuentas incobrables	64
Figura 11. Pago a proveedores.....	66
Figura 12. Control de gestión interna de cuentas por cobrar	68
Figura 13. Aprobación de crédito	70
Figura 14. Gestión de cobro	72

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro 1. FODA de la empresa Artefacta	37
Cuadro 2. Principales productos de la empresa	37
Cuadro 3. Indicadores financieros	49
Cuadro 4. Entorno de control	56
Cuadro 5. Evaluación de riesgos	57
Cuadro 6. Actividad de control	58
Cuadro 7. Sistema de información	58
Cuadro 8. Supervisión y monitoreo	59
Cuadro 9. Aprobación y registro de cuentas por cobrar	61
Cuadro 10. Cobro administrativo de crédito - procedimiento	63
Cuadro 11. Procedimiento para cuentas incobrables	65
Cuadro 12. Pago a proveedores - procedimiento	67
Cuadro 13. Control de gestión interna de cuentas por cobrar	69
Cuadro 14. Aprobación de crédito - procedimiento	71
Cuadro 15. Gestión de cobro - procedimiento	73

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La contabilidad es la técnica que los empresarios utilizan para poder analizar los resultados obtenidos en el proceso económico, en el cual se muestra la situación financiera de las empresas y los cambios en la posición financiera y liquidez de un periodo contable (Silva, 2010).

La liquidez contribuye a una sociedad económica una medida estándar de valor de cambio (dinero) a todo lo que se brinda en el mercado. Tanto así que esto implica que a todos aquellos bienes se le tiene que adoptar un precio expresado en unidades monetarias. Siendo así que la acumulación de estas unidades monetarias dan paso a la liquidez, es decir, que mientras más acumulen más poder de compra o adquisitivo se obtiene (Ortiz, 2001).

Las cuentas por cobrar es aquel crédito que otorga la empresa por la cual se les confiere a los clientes a través de una cuenta abierta en curso habitual de un negocio, y que da como de resultado la entrega de artículos o servicios. Siendo así que el saldo quedara registrado en dicho rubro ya que formar parte del Activo Exigible, puesto que simboliza un valor de efectivo futuro por lo que poseen derechos de recuperación (González, 2018).

La empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., tienen inconvenientes de procedimientos al control interno de las cuenta por cobrar que están ocasionando problemas de liquidez, de forma que se establece un desarrollo de planes a largo plazo que les permitan mejorar el

control interno de las cuentas por cobrar, dando confiabilidad en la información manejada, para conseguir los objetivos direccionando a la empresa en un buen camino.

Situación conflicto

La empresa Arterfacta del grupo de empresas Unicomer S.A., se dedica a la venta al por mayor de artículos electrodomésticos en general, está ubicada en 9 de Octubre 716 y Boyacá, en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, la empresa tiene 26 años de trayectoria y en la actualidad presenta dificultades en el control de las cuentas por cobrar, esto muestra que tendrían problemas de liquidez trayendo inconvenientes como:

- ❖ Incorrecto cobro de los deudores
- ❖ Disminuyen los márgenes de beneficio
- ❖ El atraso de pagos a proveedores o empleados es causado por la falta de liquidez
- ❖ Falta de recuperación de los créditos concedidos
- ❖ Aumentan los costes debido a las necesidades de financiación por facturas impagadas

De la observación realizada por la autora de la investigación se establece que puede ser consecuencia de no aplicar procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar, que hace que la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., presente detenciones a la hora de cancelar sus obligaciones como empresa, lo que hace pensar que existe falta de liquidez y esto se verá reflejado poco a poco en los estados financieros.

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad

Área: Control interno de las Cuentas por Cobrar

Aspecto: Aumentar la liquidez

Espacio: Empresa Artefacta del grupo de empresas de Unicomer S.A.

Cantón: Guayaquil

Provincia: Guayas

Año: 2019

Formulación del problema

¿Cómo contribuir al control interno en las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., ubicada en 9 de Octubre 716 y Boyacá, en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el año 2019?

Variable independiente: control interno en las cuentas por cobrar

Variable dependiente: Liquidez

Evaluación del problema

El proyecto de la investigación se caracteriza como se pueden establecer ciertas características y si cumplen, la cuales se detallan a continuación:

Concreto: La información financiera que se utiliza en la investigación es pertinente para elaborar un análisis más direccionado a la cuentas por cobrar de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., que permita aumentar su liquidez.

Congruente: La presente investigación esta direccionada al área de contabilidad financiera, específicamente a las cuentas por cobrar para determinar cómo estas están influyendo en la liquidez de la empresa, ese conocimiento se relaciona con el perfil de egreso del Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría.

Vigente: Para el presente estudio se está utilizando mayormente como consulta libros e investigaciones de los últimos 10 años y de esta manera elaborar una investigación actualizada.

Factible: La investigación es factible ya que cuenta con la colaboración del personal y de los directivos de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., y de esta manera se puede elaborar un mejor análisis a las cuentas por cobrar.

Novedoso: La presente investigación se centra en el análisis del incremento de las cuentas por cobrar y como esto está afectando a la liquidez, si se revisa la literatura especializada se puede encontrar muchos trabajos similares, parecidos y hasta iguales, pero en el contexto de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., este estudio no se ha realizado anteriormente lo que lo hace novedoso en dicho contexto.

Delimitado: En el problema de investigación planteado se delimita a través de establecer la relación entre dos variables, una que resulta ser independiente y otra dependiente, trabajadas en un contexto establecido y a una fecha dada.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Establecer procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.

Objetivos específicos

- ❖ Realizar una fundamentación teórica contable sobre los procedimientos de control interno en la evolución de las cuentas por cobrar y la incidencia en la liquidez.
- ❖ Diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.
- ❖ Proponer procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación está enfocada a ejecutar un estudio del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., con el objetivo de procurar un nivel admisible en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar están afectando enormemente la liquidez de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., ya que su recuperación es muy lenta y esto se refleja directamente en el incumpliendo de la empresa con terceros, particularmente con sus proveedores, de allí la importancia de la investigación que tendrá varios aportes que orientan a la alternativa de solución más conveniente.

El aporte práctico que brinda de la presente investigación es la de aportar con procedimientos el control de las cuentas por cobrar el que permita un adecuado funcionamiento de las actividades dentro de la empresa, para obtener recursos y por ende una buena liquidez para la empresa.

La utilidad metodológica radica en el análisis de las cuentas por cobrar mediante ratios financieros que nos permitirán diagnosticar el proceso de la recuperación de las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.

Este presente estudio también es un aporte a la comunidad ya que servirá de consulta para futuras investigaciones sobre este tema, no solo de consulta para estudiantes sino también de ayuda para otras empresas que tienen problemas similares, lo que lo hace de alta relevancia social por su aportes a futuros estudios y como consultas para otras compañías que tienen un problema con las cuentas por cobrar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

La Contabilidad es la ciencia que desde sus inicios aplica técnicas contables basadas en principios y procedimientos generalmente aceptados, permitiendo analizar, registrar, informar, interpretar y controlar las operaciones que se llevan a cabo en una empresa, en un período determinado (Hernández, 2006).

Desde siempre el hombre ha tratado de llevar un control minucioso de los diferentes movimientos financieros que ejecutan las pequeñas, medianas o también grandes empresas. De modo que, se ha apoyado en distintas formas y métodos para poder lograr ese fin (Quinche, 2006).

Su curiosidad lo llevo a realizar procesos simples partiendo de los planteamientos que fueron presentados por Luca Paccioli, quien comenzó a estudiar la forma en que los comerciantes de Venecia realizaban sus cuentas, y su aportación más relevante fue el principio de partida doble, por lo que se lo conoce como el padre de la Contabilidad (Hernández, 2006).

El aporte de Paccioli dio origen a un nuevo avance contable, que se enmarca entre los años 1366 y 1400, donde los libros de Francesco Datini muestran la imagen de una contabilidad por partida doble que involucra, cuentas patrimoniales propiamente dichas, conservándose tales antecedentes en Francia (Bernal , 2004).

Con el pasar del tiempo, el avance en las tecnologías y las exigencias de los propietarios de empresas los procesos y técnicas contables se han

mantenido evolucionado. Hay registros contables desde cuando existía la Mesopotamia, así como las culturas griegas, egipcias, azteca y romana (Francisco, 2001).

La contabilidad es tan compleja como cada una de las actividades comerciales, económicas existen en una empresa y hay sistemas electrónicos con los cuales se puede logra obtener información inmediata. Las actividades contables cambian, evolucionan y se adaptan al mismo ritmo de la actividad comercial en diferentes partes del mundo (Argibay, 2004).

Según Quinche (2006) la contabilidad encara trascendentales modificaciones debido al nacimiento de especulaciones sobre la naturaleza de las cuentas, constituyendo de esta manera y dando lugar a crear escuelas, entre las que podemos mencionar, la personalista, del valor, la abstracta, la jurídica y la positivista. El principio de cuenta, tendiente a solucionar problemas relacionados con precios y la unidad de medida de valor apareciendo conceptos referidos a depreciaciones, amortizaciones, reservas, fondos, etc.

Antecedentes referenciales

Fundamentos de la Contabilidad

Son muchos los autores que sostienen que la Contabilidad, es una herramienta clave e indispensable con la que se cuenta hoy en día la cual colabora a la toma de decisiones en materia financiera, económica y de inversión, en todo tiempo y lugar la humanidad ha tenido y tiene la necesidad del orden en materia económica.

Por lo consiguiente se puede determinar y reconocer que la organizaciones con o sin fines de lucro necesita encaminar todas sus actividades y que estén en orden con las transacciones o los eventos, también debemos enfatizar que las organizaciones estén fijadas para cumplir sus metas y para que puedan ser alcanzado a corto, mediano y/o largo plazo, en este punto

la contabilidad es imprescindible para proporcionar información sobre la situación financiera; y por ende para obtener la misma es necesario que se lleven a cabo registros de todas las transacciones que se realicen en un período determinado para conocer la situación financiera (Bernal , 2004).

Según Cañar (2016) el objetivo de la contabilidad es proporcionar los siguientes informes:

- ❖ Mantener registros contables actualizados constantemente que determinen la situación económica de la empresa.
- ❖ Determinar el estado financiero con sus respectivos datos históricos e información de todos sus activos, pasivos y patrimonio que posee la empresa.
- ❖ Establecer los ingresos y egresos que se producen por todas las operaciones que se realizan en la empresa.
- ❖ Discernir la situación económica y financiera de la empresa sin ninguna alteración.
- ❖ Analizar las posibilidades existentes para inversiones futuras.
- ❖ Determinar al final de cada ciclo económico las utilidades o pérdidas obtenidas en ese periodo.
- ❖ Mantener actualizada la información contable de la empresa a través del registro diario de los movimientos económicos que se realizan diariamente para conocer la disponibilidad monetaria.
- ❖ Establecer las estrategias necesarias para tomar decisiones apropiadas y que prevean los mejores resultados económicos para la empresa.

En relación a los objetivos antes mencionado, se determina que la contabilidad permite obtener toda la información económica y financiera de una institución manteniendo un registro contable de todas las transacciones realizadas en las operaciones de la empresa.

Además, otro de los beneficios de la contabilidad es contar con los elementos necesarios a considerarse dentro de una toma de decisiones de

cualquier índole que influya en la situación económica de la empresa, siendo así, que es necesaria su aplicación dentro de toda organización para que pueda mantenerse el orden y el control en todas las actividades económicas llevadas.

Contabilidad financiera

Este tipo de contabilidad se diferencia por ser la encargada del registro contable de todos los movimientos de índole financiero en una organización (Argibay, 2004). La contabilidad financiera de acuerdo a lo determinado por el autor mencionado, permite que se lleve a cabo un registro minucioso de los movimientos económicos de la empresa y la estructuración de los informes financieros que son necesarios para conocer la situación económica de la empresa.

Es decir, la contabilidad financiera se encarga del manejo de todos los estados financieros que permiten determinar los activos, pasivos y patrimonio que posee la empresa al final de un ciclo contable, para lo cual es necesario que se realice asientos contables de todos los ingresos y egresos generados por las actividades que realice la empresa diariamente (Argibay, 2004).

Esta rama de la contabilidad se maneja por modelos nacionales e internacionales, consagrados en las leyes financieras de los países o regiones. Por tanto, tiene que cumplir disposición y se debe desarrollar con los siguientes requerimientos que son:

- ❖ Relevancia.- Este principio hace referencia a la necesidad de que la información contable registrada debe ser precisa para tomar decisiones necesarias para la determinación de la situación financiera de la empresa.
- ❖ Materialidad.- Los registros contables llevados a cabo tienen influencia dentro de los resultados de los estados financieros que permiten la toma de decisiones en una empresa.

- ❖ **Credibilidad.-** La información económica que refleja en los estados financieros debe ser certera para evitar errores que perjudique a la empresa.
- ❖ **Fácil comprensión.-** Los datos asentados en los libros contables deben ser comprensibles y no poseer enmendaduras que afecten el registro contable y alteren los resultados financieros.
- ❖ **Correlacional.-** Toda la información contenida en los estados financieros debe estar relacionada desde el registro contable de cada transacción que determine los ingresos y egresos hasta determinar el Estado de Situación Financiera (Argibay, 2004).

Tanto así que por medio de los conceptos traídos a este apartado es posible tener un panorama más amplio de lo que significa la contabilidad financiera, y las normas internacionales que la regulan y la caracterizan, dichas disposiciones la conducen para lograr un análisis confiable de la información financiera.

Objetivos de la contabilidad financiera

El objetivo de la contabilidad financiera es brindar información a los accionistas de manera segura y útil sobre la situación financiera de la empresa y de las ganancias que se obtiene. Sin embargo, el objetivo fundamental es proporcionar la información precisa y razonable, con base en registros técnicos de las operaciones ejecutadas por un ente privado o público (Mallo y Pulido, 2007).

Para que esto ocurra, debemos de tener en cuenta:

- ❖ Que los registros y los procedimientos técnicos estén completamente adaptados a la variedad de las operaciones que se realizan en un determinado ente como puede ser una entidad bancaria.
- ❖ Brindar los resultados con el fin de poder facilitar la información respecto a las operaciones, y de la posición financiera en la que se encuentra, así como en los flujos de efectivo de la empresa y

de esta manera proporcionar una información de manera más detallada y mejor razonable.

- ❖ Que las operaciones registradas estén clasificadas para que de esta forma se puedan alcanzar los objetivos planteados (Argibay, 2004).

Haciendo un resumen de lo expuesto se puede decir que la contabilidad financiera tiene como objetivo principal registrar las operaciones que realiza la empresa para generar reportes con la información obtenida, que den cuenta a los socios cómo se está llevando dichas operaciones. La información es analizada para tomar decisiones o realizar de ser el caso las correcciones pertinentes en el orden financiero.

Cuentas por Cobrar

Se denominan cuentas por cobrar al conjunto de derechos que tiene una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas por la asistencia previa de un servicio o venta de producto, por lo tanto, las cuentas por cobrar es la actividad económica de la empresa. Al igual que la mayoría de los activos, las cuentas por cobrar pueden representar un derecho sobre el dinero del cliente (Horngren C. , 2004).

Según lo antes mencionado, las cuentas por cobrar no indican los valores que adeudan los clientes debido a la venta de productos o prestación de servicio de la empresa, en esta investigación se determina que la empresa Artefacta S.A., otorga ventas a créditos de productos electrodomésticos, mediante la información que se recopila de los estados financieros, se pudo establecer que está tendiendo inconveniente en el manejo de las cuentas por cobrar ya que el monto vencido de estas se incrementa mes a mes.

Las cuentas por cobrar se pueden clasificar en:

- ❖ Cuentas por cobrar – clientes
- ❖ Otras cuentas por cobrar
- ❖ Cuentas incobrables

Las Cuentas por Cobrar – Clientes, en ellas se pueden agrupar todas aquellas cuentas que representen derechos que tiene una empresa sobre terceras personas naturales y/o jurídicas únicamente por la venta de mercaderías a crédito y/o anticipos a cuenta de futuras compras. Siendo estas las cuentas y documentos por cobrar, letras por cobrar, letras renovadas por cobrar anticipo a proveedores (Morales y Morales, 2014).

Las cuentas por cobrar de concordancia con su fecha de vencimiento pueden ser; a corto plazo: Es la disponibilidad del dinero es inmediata y también, el plazo de período no es más de 1 año; a largo plazo: En este otro caso, la disponibilidad se adquiere en un plazo de tiempo de más de 1 año.

Importancia de las cuentas por cobrar

La importancia de las cuentas por cobrar es de preservar los valores prestados, que constituyen al capital de trabajo y por ende forman parte de la organización. La administración de las cuentas por cobrar está a cargo del director financiero dependiendo del tipo empresa. En ciertas empresas se descuidan las cuentas por cobrar sin tener conocimiento de los ingresos y estas pueden tener una ventaja en tiempos de crisis obteniendo una clave para alcanzar el éxito (Lozano y Luna, 2016).

Por lo tanto la importancia de las cuentas por cobrar está relacionada visiblemente con proveer un flujo constante de efectivo que mantenga en un nivel aceptable el capital de trabajo de las empresas. En este sentido es responsabilidad del director financiero de administrar eficiente esta cuenta de activo para garantizar su recuperación en los tiempos establecidos en el momento de la negociación con los clientes, es decir cuando se realiza la venta. La experiencia nos dice que la no recuperación de la cuentas por cobrar, originan la cartera vencida que ocasiona paulatinamente ir perdiendo la liquidez.

Generalidades del control interno

Según Miguel Barquero (2015) El control interno comprende el plan de organización y al conjunto de métodos y procedimientos que certifiquen que los activos estén apropiadamente resguardados, que los registros contables sean seguros y que por lo tanto la actividad de la empresa se despliegue correctamente, de manera que plasmen las normas marcadas por la dirección.

Objetivos del control interno

Según Lybrand (1997) los objetivos del control interno son las siguientes categorías

- ❖ Efectividad y eficiencia de las operaciones
- ❖ Confiabilidad de la información financiera
- ❖ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Efectividad y eficiencia de las operaciones. Se refiere a los controles internos diseñado por la gerencia, para asegurar que las operaciones sean ejecutadas con efectividad, es decir, tal y como fueron proyectadas. En la eficiencia se tiene la orientación para un correcto uso de los recursos que está relacionada con el activo fijo, efectivo, inventarios y la imagen de la organización.

Por otro caso la confiabilidad de la información financiera. Se refiere a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad sean ejecutadas para demostrar que la información financiera sea confiable para los directivos de la organización. Y que las operaciones o actividad que se realizan dentro de la entidad sean factible para los directivos de la organización.

Y por último tenemos el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Que se refiere a las policías y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son

ejecutados, de conformidad con las leyes y regulaciones aplicables (Lybrand, 1997).

Por lo tanto este proceso está a cargo por la junta de directores, la gerencia y el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto al logro de los objetivos expuestos.

Estructura del control interno

Para Lybrand (1997) es que tiene una estructura de cómo se maneja el control interno y que por lo tanto se deben contemplar las siguientes características:

- ❖ Establecer procedimientos cuyo beneficio sea salvaguardar los activos de la empresa.
- ❖ Garantizar una función administrativa integra, eficaz y transparente
- ❖ Que la información financiera sea adecuada y que sea de utilidad para la toma de decisiones.
- ❖ Un método de organización para reducir los riesgos que podrían ser la admisión de ingresos de pedidos no rentable.

Por ende se tiene que implementar un mecanismo preventivo y correctivo para que se esté protegido por la administración de una dependencia o entidad, y que nos permite la oportuna detección y corrección de las desviaciones, ineficiencias o incongruencias del desempeño de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige, y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos (Mantilla, 2013).

Importancia del control interno

La importancia que tiene el control interno es de implantar procedimientos o medidas para corregir las actividades, de forma que se pueda indagar las causas y que reflejen las desviaciones para que no afecte el funcionamiento de la empresa y así reducir los errores.

Beneficios del control interno

Según Lybrand (1997) nos indica que los que los beneficios del control interno son los siguientes:

- ❖ Favorece información a los directivos con resultado claro, metas y que por lo tanto los objetivos se ejecuten exitosamente.
- ❖ Constituir a que los empleados tenga los objetivos de control.
- ❖ Ayudar a medir el desempeño los empleados y por ende en mejorar su trabajo.
- ❖ Facilitar a los directivos información de cómo se está desarrollando los recursos y de cómo los objetivos han sido alcanzados (Lybrand, 1997).

Tanto así que los directivos tiene la responsabilidad de establecer e instalar los controles, así como dándole mantenimiento y modificaciones en caso de ser necesario. Los controles serian de suma importancia porque facilitaría las evidencias que se encuentran y así presentarlo como reportes asegurado una comparación entre lo proyectado y lo ejecutado.

Componente del control interno

Para Lybrand (1997) no indica que los componentes del control interno están conformados por cinco componentes que son las siguientes:

- ❖ Ambiente de control interno
- ❖ Evaluación de riesgo
- ❖ Actividades de control
- ❖ Información y comunicación
- ❖ Monitoreo

Según Marcelo Carpio (2011) el ambiente de control interno son los modelos de procedimiento que tiene una empresa y por la cual se obtiene la autoridad directa del personal en relación al control, y así estableciendo todos los componentes del control interno presentando los métodos y distribución.

Tanto así que la evaluación de riesgo consiste en el estudio de los riesgos y cuáles son los elementos que podrían afectar los objetivos, en la información que se obtiene se estipula que deberá ser tratado con suma urgencia. Para comprobar la evaluación de riesgos se muestra el desempeño que tiene la empresa verificando los riesgos y detallando los objetivos con luminosidad y así obtener cambios en el control interno.

En las actividades de control deben ser supervisadas con herramientas seguras como consultas sorpresivas, comprendiendo a la implementación de políticas y procedimientos para verificar el cumplimiento de las normas establecidas para salvaguarda los objetivos de la empresa.

Para la información y comunicación se obtendrá información confiable y adecuada para poder tomar buenas de decisiones, estableciendo así una comunicación eficiente.

Siendo así que el monitoreo es la entidad escogida para desarrollar y diagnosticar si los componentes de control interno están marchando de forma eficiente. La entidad calcula los defectos que tiene el control interno de forma apropiada para lograr la dimensión exacta en la empresa.

Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar

Es un conjunto concatenados de pasos que buscan un fin común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se ha rutinario su realización permitiendo una uniformidad en los procesos. (Fernandez y Petit, 2009)

Los procedimientos determinados por los autores Robbins y Culter, establecen que “el control interno debe ser consecuente y estructurado de manera que cada una de las etapas tenga relación con los resultados que se espera obtener”, es decir que para un mejor control se debe conocer exhaustivamente cada uno de los procesos (Argibay, 2004).

Observándose así la relevancia del establecimiento de procedimientos y de control dentro del ámbito organizacional, los cuales contribuyan a tener una

vigilancia continua acerca del logro de los objetivos y metas propuestas por la organización, informando si se está trabajando en función al logro de dichos objetivos o por el contrario están surgiendo desviaciones en cuyo caso deban tomarse las acciones correctivas necesarias oportunamente.

Es de esta manera que los procedimientos administrativos tratan de controlar toda la función administrativa diaria, empleando manuales y políticas que guíen el desempeño de cada uno de sus colaboradores; los procedimientos contables, favorecen el registro y control de las operaciones contables, a través de verificación de registro oportuno e íntegro de todas las operaciones adecuados y autorizadas por el personal competente.

Para Fernandez (2009) no indica que en base a lo planteado, los procedimientos de control son establecidos con la finalidad de lograr la debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimiento de medidas de seguridad que protejan los activos, verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

De acuerdo con Fernández (2009), los procedimientos contables aplicados en el control interno de las cuentas por cobrar de una empresa son las siguientes:

- ❖ Es necesaria la realización de arqueos constantes que permitan el cotejo de los estados crediticios entre todos los departamentos de la empresa relacionado con las cuentas por cobrar.
- ❖ En cuanto al proceso de cobranzas, se debe determinar estrategias que permitan obtener mejores resultados para disminuir el impacto económico por las cuentas incobrables.
- ❖ Las transacciones ligadas a las cuentas por cobrar deben constar de manera ordenada en el libro diario y clasificado según su estado.

- ❖ Todas las notas de crédito generadas en la empresa deben estar respaldadas por una firma de autorización y los soportes documentales necesarios para su legalidad.
- ❖ Deben existir políticas que delimiten la aplicación de rebajas, descuentos y devoluciones.
- ❖ Reportes comparativos de los estados de las cuentas por cobrar que muestren el comportamiento crediticio de los clientes y el resultado obtenido a través de los procesos de cobranza.
- ❖ En los estados financieros en el caso de presentarse situaciones condicionantes ligadas a las cuentas por cobrar debe estipular una nota explicativa respecto a la situación dada.
- ❖ En el caso de cancelarse una venta deben existir los respaldos que sustenten que el producto no fue vendido y que se encuentra aún en stock sin haber recibido ningún valor económico por el mismo.
- ❖ Los saldos de las cuentas por cobrar que se mantengan por los clientes deben ser declarados mensualmente en un estado financiero para mantener un control del avance del proceso de cobranza y deben constar en el mayor general.
- ❖ Los estados de cuenta de los clientes deben ser enviados mensualmente al lugar convenido, para que se mantengan informados de los pagos realizados y evitar atrasos en sus cuentas que afecten la estabilidad económica de la empresa. (Fernández, 2009, p. 10).

Por lo tanto los procedimientos contables del control interno de las cuentas por cobrar son diseñados para lograr un mejor funcionamiento en la empresa: al verificar errores o inconveniente que se susciten en el transcurso del día; revisar como procede los créditos otorgados a los clientes; emitir reportes de los saldos de las cuentas por cobrar de tal forma que estén informados de los pagos que son realizados, evitando el atraso de los cobros y de tal manera que no afecte la estabilidad económica de la empresa.

Liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo para poder cubrir sus obligaciones (Gitman J. , 2005).

Según Rubio Dominguez (2007) nos indica que una falta de liquidez significaría que la empresa es incapaz de hacer frente a sus obligaciones de pagos actuales, por lo tanto, para los propietarios de la empresa, la falta de liquidez puede conllevar:

- ❖ Una disminución en la rentabilidad de la empresa.
- ❖ La imposibilidad de poder aprovechar oportunidades importantes como expansión o trascompras.
- ❖ Pérdida del control de la empresa.
- ❖ Pérdida del capital que se ha invertido (Rubio Dominguez , 2007).

Por este motivo se deberá examinar el grado de liquidez con la que cuenta la empresa para estar preparados a cualquier inconveniente que se presente al flujo de efectivo y por ende a la recuperación de las cuentas por cobrar de modo que se pueda proteger la liquidez de la empresa.

Importancia de la liquidez

La importancia que tiene la liquidez tanto para la administración como para los terceros que estén interesados en invertir en ella, e inclusive para las entidades de control del estado (Gitman J. , 2005).

Por lo tanto en una empresa la liquidez nos muestra uno de los indicadores financieros más importantes para medir el desempeño que mantiene y por ende verificando sus obligaciones financieras siendo así que el análisis de la liquidez, se puede determinar cómo se puede optimizar los riesgos de créditos que son otorgados por la empresa, tanto a corto como largo plazo.

Ratios financieros

Los ratios financieros también llamados razones financieras o indicadores financieros, son factores o razones que aportan al departamento contable y financieros de modo que realicen una comparación a través de divisiones que se utilicen con mayor constancia para examinar los estados financieros (Pacheco, 2011).

Según lo mencionado anteriormente los ratios financieros son tratados para evaluar la situación financiera dependiendo de la exigencia que se presente en la empresa, los ratios financieros son manejados por los directivos de la entidad, así como los inversores que conserva acciones en la empresa.

Ratios de liquidez

Según Pacheco (2011) los ratios de liquidez son utilizados para calcular el nivel de balance con la que cuenta la empresa para hacer frentes a sus obligaciones a corto plazo.

Por lo tanto el ratios de liquidez los fondos realizables de la empresa y verificar hasta donde se puede llegar con los créditos a los clientes, además dependiendo de los distribuidores, trabajadores y diversos gastos.

Tanto así que los ratios de liquidez está completamente vinculado con las cuentas por cobrar ya que nos muestra el nivel de activos corriente sobre los pasivo corrientes, y cuando más alto sea el resultado, esto nos indicara que tiene una mayor liquidez para la empresa, es decir, que el nivel de activo corriente sea superior al del pasivo corriente. Observando lo anterior el activo corriente abarca los activos que administra la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

En cambio el pasivo corriente engloba las obligaciones que la empresa deberá pagar a corto plazo tales como préstamos a corto plazo y deudas que conserva con los proveedores.

Ratio de prueba ácida

El ratio de prueba ácida es un indicador de comprobar si la empresa posee suficientes activos a corto plazo para hacer frente a sus obligaciones. La empresa que tenga un valor menos de 1 significa que no tiene activos líquidos para pagar sus pasivos corrientes por lo que deberá tratarse con suma precaución. Si en caso de que la prueba ácida es más baja que la razón corriente, representa que los activos actuales dependerán en gran medida de las existencias (Salazar, 2018).

De manera que esto no es una mala señal en todos los casos, ya que algunas empresas dependen del inventario, por ejemplo, las tiendas minoristas pueden tener ratios de prueba ácida muy bajo, por lo tanto no ocasionaría problemas o peligro.

Ratios financiero en el análisis de las cuentas por cobrar

Según Pacheco (2011) los ratio financieros de las cuentas de por cobrar mide el desempeño que ha tenido la empresa en el periodo contable, y de esta manera transformarlas en efectivo, de forma que evalúe el grado de liquidez y la eficiencia de los activos de la empresa que utiliza para incrementar sus ingresos y el margen de utilidad.

Para Mora (2008) la rotación de las cuentas por cobrar mide la cantidad de veces que se recaudan las cuentas por cobrar durante el ciclo contable, por la cual cobra sus cuentas y de esta forma ver la capacidad de transformarlas en dinero en efectivo.

Para verificar este cálculo se divide el monto total de las ventas a créditos con el promedio de las cuentas por cobrar sumando el saldo al inicio del año más el saldo final del año se divide entre las dos, luego se divide el total de las ventas netas entre el saldo de cuentas por cobrar. Esta gestión mide cuantas veces al año se cobran las cuentas pendientes por cobrar.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para el presente estudio se tomó como referencia varios artículos que colaboren a sustentar desde el punto legal la investigación.

Normas Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades

Sección 1 Pequeña y Medianas Entidades

Alcance pretendido de esta NIIF

Se presenta que la NIIF para las PYMES se utilice por las pequeñas y medianas entidades (PYMES). esta sección describe las características de la PYMES. (Comité de Normas Internacionales de contabilidad, 2009).

Descripción de las pequeñas y medianas entidades

Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

No tienen obligación pública de rendir cuentas, y

Publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión de negocios, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación. (Comité de Normas Internacionales de contabilidad, 2009).

Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:

Sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercado locales o regionales), o (Comité de Normas Internacionales de contabilidad, 2009).

Una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los

bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversiones y los bancos de inversión.(Comité de Normas Internacionales de contabilidad, 2009).

Si una entidad que tiene obligación pública de rendir cuentas utiliza esta NIIF, sus estados financieros no se describirán como en conformidad con la NIIF para la PYMES, aunque la legislación o regulación de jurisdicción permita o requiera que esta NIIF se utilice por entidades con obligación pública de rendir cuentas. (Comité de Normas Internacionales de contabilidad, 2009).

Sección 2 Conceptos y Principios Generales

Alcance de esta sección

2.1 Esta sección describe el objetivo de los estados Financieros de las pequeñas y medianas entidades (PYMES) y las cualidades que hacen que la información de los estados financieros de la PYMES sea útil. También este artículo establece conceptos y principios básicos subyacentes a los estados financieros de las PYMES. (Comité de Normas Internacionales de contabilidad, 2009).

Objetivos de los estados financieros de las pequeñas y medianas entidades

2.2 El objetivo de los estados financieros de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de las entidades que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

2.3 Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia: dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma. (Comité de Normas Internacionales de contabilidad, 2009).

Características de la información de los estados financieros

Compresibilidad

2.4 La información proporcionada en los estados financieros debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresariales y de la contabilidad, así como voluntad para estudiar la información con diligencia razonable. La necesidad de que la información tenga comprensibilidad hace que no se permita omitir información relevante por el mero hecho de que esta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinados usuarios. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, 2009).

Norma Internacional de Contabilidad

Finalidad de los Estados Financieros

Para la (International Accounting Standards Committee, 2001), los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- ❖ activos;
- ❖ pasivos;
- ❖ patrimonio;
- ❖ ingresos y gastos, dentro de los cuales están incluidos las ganancias y pérdidas;

- ❖ aportaciones de los socios o propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- ❖ flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre.

Conjunto completo de estados financieros

Un juego completo de estados financieros comprende:

- ❖ Estado de situación financiera al final del periodo;
- ❖ Estado del resultado integral del periodo;
- ❖ Estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- ❖ Estado de flujos de efectivo del periodo;
- ❖ Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa; y
- ❖ Estado de situación financiera del primer periodo comparativo, donde las entidades apliquen políticas contables retroactivamente o realice una re expresión retroactiva de las partidas las mismas que serán aplicadas a los estados financieros, o cuando reclasifiquen.

Base contable de acumulación (devengo)

Una entidad elaborará sus estados financieros, excepto en lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo, utilizando la base contable de acumulación (o devengo).

Materialidad (importancia relativa) y agrupación de datos

Una entidad presentará por separado cada clase significativa de partidas similares. Una entidad presentará por separado las partidas de naturaleza o función distinta, a menos que no tengan importancia relativa.

Compensación

Una entidad no compensará activos con pasivos o ingresos con gastos a menos que así lo requiera o permita una NIIF.

Uniformidad en la presentación

Una entidad mantendrá la presentación y clasificación de las partidas en los estados financieros de un periodo a otro, a menos que:

- ❖ tras un cambio en las actividades de la entidad análisis o revisión de sus estados financieros, se ponga de manifiesto que sería más apropiada otra presentación, tomando en cuenta cada uno de los criterios, para lo cual se seleccionara y aplicara políticas contables de la NIC 8;
- ❖ una NIIF requiera un cambio en la presentación.

Identificación de los estados financieros

Se identificará claramente a los estados financieros y se los distinguirá de cualquier otra información publicada en el mismo documento.

Una entidad identificará claramente cada estado financiero y las notas. Además, una entidad mostrará la siguiente información en lugar destacado, y la repetirá cuando sea necesario para que la información presentada sea comprensible:

- ❖ el nombre de la entidad u otra forma de identificación de la misma, así como los cambios relativos a dicha información desde el final del periodo precedente;
- ❖ si los estados financieros pertenecen a una entidad individual o a un grupo de entidades;
- ❖ la fecha del cierre del periodo sobre el que se informa o el periodo cubierto por el juego de los estados financieros o notas;
- ❖ la moneda de presentación, tal como se define en la NIC 21; y

- ❖ el grado de redondeo practicado al presentar las cifras de los estados financieros.

Constitución Política del Ecuador

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los frutos del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno, estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la

memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivara aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentara la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las Necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Art. 334.- El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de Producción, para lo cual le corresponderá:

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.

2. Desarrollar políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.
3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.
4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.
5. Promover los servicios financieros públicos y la democratización del crédito.

Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario

Ley de Régimen Tributario

En el Capítulo IV de la Ley de Régimen Tributario “Depuración de ingresos”, se hace mención a las deducciones que se pueden realizar, exponiendo específicamente en el artículo 10, literal 11, que se aplican deducciones a las provisiones de créditos incobrables tal como se muestra a continuación:

Art. 10.- Deducciones.- En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

Art. 11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total (Ley de Régimen Tributario Interno, 2004).

Capítulo IV

Créditos incobrables

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

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

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

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

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario

Financiero, así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

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

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

Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables y de los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes por deterioro.

VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Control interno en las cuentas por cobrar

Según Miguel Barquero (2015) El control interno de las cuentas cobrar comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que certifiquen la recuperación adecuada de los créditos otorgados, es decir que estén apropiadamente resguardados y que los registros contables se realicen de acuerdo a las normas establecidas, al tiempo y que plasmen las normas marcadas por la gerencia.

Variable dependiente: Liquidez

Es uno de los elementos más importantes en el análisis financiero de la empresa, porque indica la disponibilidad de liquidez que tiene la empresa es importante tanto para la administración de la misma como para los terceros que estén interesados en invertir en ella, e inclusive para las entidades de control del estado (Gitman L. , 2005).

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Riesgo: Se conoce como el estado de una inversión considerando todas las variables que se puedan dar y determinado si pueden afectar o no a la empresa, en caso de afectación se deben determinar medidas de contingencia para minimizar el impacto negativo en aspectos como: liquidez, solvencia, tasa de cambio, inflación, intereses, entre otros, que pudieran afectar la situación económica de la empresa y de la inversión que se está realizando (Mora, 2008).

Presupuesto: Es la estimación de los ingresos y gastos que pueda tener una persona, familia, empresa o asociación, durante un tiempo determinado (Santandreu, 2002).

Acción: Cada una de las partes en que se encuentra dividido el capital de una sociedad anónima o de una sociedad en comandita por acciones. Título representativo de una parte alícuota del capital de una sociedad anónima o de una sociedad en comandita por acciones (Mora, 2008).

Cuenta de ahorro: Es un contrato celebrado entre un ciudadano/a y una institución financiera, donde el ciudadano guarda su dinero y por ello recibe el pago de un interés (Argibay, 2004).

Cuenta corriente: Es un contrato celebrado entre un ciudadano/a y una institución financiera, que permite hacer ingresos o efectuar pagos directamente y disponer del dinero de forma inmediata (Sepúlveda, 2004).

Ratios: Consiste en la relación significativa del valor de dos elementos característicos de la gestión de la empresa (Rubio Dominguez , 2007).

Morosidad: La definición de morosidad corresponde con la persona física o jurídica, que no asume en el periodo acordado el cumplimiento en sus obligaciones de pagos o retraso a la hora de hacer frente a esa deuda estipulada (Zapatero, 2018).

Estados financieros: Los estados financieros, también llamados estados contables o informes financieros, son informes que manejan las entidades para conseguir la situación económica y financiera, esta investigación resulta útil para la administración, gerentes y como los socios, acreedores o dueños (Pacheco, 2011).

Activos: Son el conjunto de bienes y derecho con la que se la conoce con el nombre de activos, representando la estructura económica de la empresa (Rubio Dominguez , 2007).

Pasivo: Se puede definir al pasivo como el conjunto de recursos financieros que dispone la empresa, la cual expresa las obligaciones que la empresa tiene contraídas con terceros en algún momento dado (Rubio Dominguez , 2007).

Índice de morosidad: El índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito otorgados por una entidad financiera (Domínguez, 2019).

Balance general: El balance general es la situación financiera de la empresa que en su momento determina y muestra las inversiones realizadas en los activos, existencias, cuentas por cobrar y activos fijos (Pacheco, 2011).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Breve reseña histórica en 1989 la empresa Artefacta inició sus actividades comerciales en el país dedicándose a la comercialización de electrodomésticos, equipos de sonido y video, transporte, línea blanca y demás artefactos para el uso doméstico con diferentes marcas comerciales. Para el año 2009, esta empresa fue la primera cadena en el país en incursionar en la venta de seguros masivos, ofreciendo a sus clientes un paquete de cobertura de vida, accidente y desempleo con el fin de mejorar el servicio al cliente.

Para el 2011, Artefacta ya contaba con 98 tiendas y por la cual se unió a la familia del grupo de empresas Unicomer S.A., siendo en su país la segunda posición de consumidores. En el 2013, se inauguró la primera tienda Mega Artefacta del país, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

Artefacta, la cadena de electrodoméstico con mayor cobertura en el país, cuenta con 98 puntos de ventas a lo largo del territorio ecuatoriano. En Guayaquil hay 15 locales; en Quito hay 20.

Mantenemos relaciones comerciales con las principales marcas: Mabe, Indurama, LG, Sony, Samsung, Panasonic, Durex, General Electric, Global, Whirlpool, Electrolux, Claro, Movistar, Suzuki, HP, Xtratech, entre las más importantes.

Misión

Ofertar al público en general, productos de uso doméstico, entretenimiento y transporte con calidad que permita satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con sus expectativas, pudiendo adquirir los productos al contado o aplicando a un crédito con beneficios principalmente a bajo interés y con facilidades de pago. Además de mantener una excelente atención al cliente que le permita conocer sus opciones antes de realizar la compra.

Visión

Líderes en la comercialización con rentabilidad, de bienes y servicios para el segmento socioeconómico medio y bajo de la población.

- ❖ Valores
- ❖ Integridad
- ❖ Servicio al cliente
- ❖ Liderazgo
- ❖ Lealtad
- ❖ Trabajo en equipo
- ❖ responsabilidad



Figura 1: Logo y Eslogan de la empresa
Fuente Internet Artefacta.com

ORGANIGRAMA

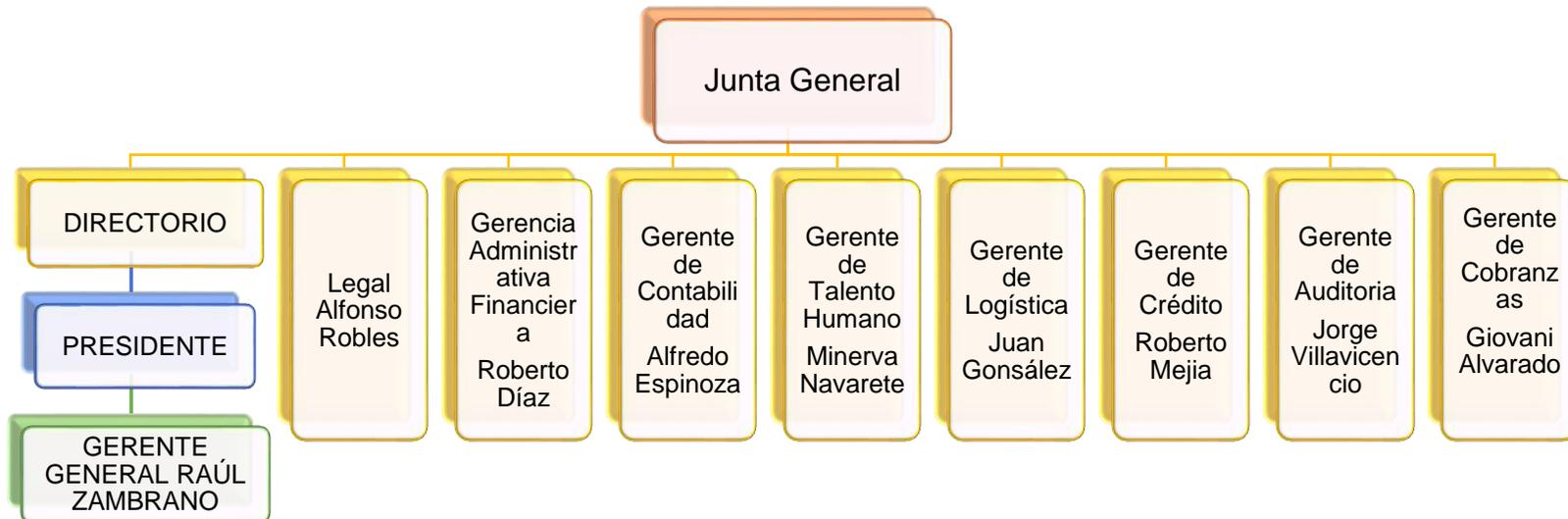


Figura 2: Organigrama

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 1

FODA Almacenes Artefacta

Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura en todo el país • Recordación espontanea alta • Plataforma tecnológica propia • Operaciones en España y New Nork • Alta velocidad en repuestas • Personal de tiendas con experiencia en ventas • Orientación comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Intermediarios que nos dan un bajo margen • No hay imagen estandarizada nacional • Tamaño de tienda pequeños • Bajo perfil profesional de mandos medios 	<ul style="list-style-type: none"> • Vender nuevas líneas y ampliar existentes • Ventas institucional • Compra directa de mercaderías a proveedores • Ventas del servicio de aprobación de créditos • Plan de fidelización de los clientes a través de tarjetas de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de crecimientos de otras cadenas • Limitación a tasas de interés reales por parte del gobierno • Aumento de crédito de consumo por parte de la banca local • Entrada de hipermercados

Fuente: Empresa Artefacta del grupo de empresa Unicomer S.A.
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 2

Principales productos

	Video	Audio	Aires Acondicionados	Computo	Motos	Celulares
Refrigeradoras	TV LCD	Equipos de Sonido	Aires Splits	Laptop´s	Suzuki	Claro
Cocinas	TV 3D	Teatro en Casa		PC	Honda	Movistar
Lavadoras						
Secadoras						
Congeladores						
Máquinas de coser						
Colchones						

Elaborado por Chichanda Vera Gabriela

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la metodología de la investigación, Baptista (2015) indicó que es parte de “un procedimiento enfocado en la obtención e información mediante la combinación de un conjunto de métodos y procedimientos que permiten generar un conocimiento” (p.61).

Para la investigación se procederá a realizar un análisis enfocado en las cuentas por cobrar a partir de la revisión de documentos contables que permitan mediante el uso de ratios financieros conocer su impacto en los resultados presentados durante dos periodos de estudio, de forma que se pueda tener una percepción sobre la problemática relacionada a la lenta recuperación de créditos que ponen en riesgo la situación financiera de la empresa en términos de liquidez.

Investigación científica

La investigación científica es empleada como parte de un proceso de estudio que desprende una serie de premisas que ayudan a la selección de variables para llegar a un conocimiento en función a hechos, sucesos, eventos, entre otros que permitan al investigador lograr nuevas experiencias que son esenciales para la argumentación de ideas (Tamayo, 2004).

Sobre la investigación científica en este estudio se aplica en la búsqueda de respuestas a las causas-efectos de la problemática en la empresa, que radica en la falta de controles internos a las cuentas por cobrar y ver la posibilidad de plantear como alternativa de solución procedimientos a dichos controles que generen mejoras en la utilidad al tener resultados en la recuperación de crédito.

Cualitativa

Según Ruiz (2012) el método de investigación cualitativa, es una técnica descriptiva que recopila los datos que se utilizaran para descubrir detalles que ayudaran a explicar el comportamiento, la cual nos ayuda a

comprender el porqué, como o de manera subyacente se da una determinada acción o comportamiento.

Cuantitativa

Es utilizada en ciencias naturales y sociales, los investigadores suelen desplegar marcos matemáticos y teorías para obtener resultados de los datos que obtienen de los participantes (comúnmente son los datos numéricos (Gómez, 2006).

La investigación tiene un enfoque cuali-cuanti porque el análisis e interpretación de la información se realiza a partir del conocimiento adquirido en el proceso investigativo y experiencia de la autora y sustentados por información obtenida en la aplicación de los ratios financieros a la cuentas por cobrar de la empresa Artefacta.

Tipo de investigación

Investigación descriptiva

Mediante la investigación descriptiva se busca realizar una descripción de hechos y sucesos relacionados con la problemática para que de una manera específica se logre establecer diferentes características que son sometidas a un análisis (Gómez, 2006).

Esta investigación permite describir las falencias e inconvenientes de no aplicar procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar, para la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., por la cual presente dificultades en la liquidez y eso ocasiona que no puedan cancelar sus obligaciones como empresa.

Investigación explicativa

La investigación explicativa se enfoca en el desarrollo de un estudio de índole exploratorio donde se toma en cuenta en análisis de la problemática para tener una referencia que ayude a sustentar ideas que sean concluyentes (Gómez, 2006).

La investigación explicativa permite indagar cual es la causa de las falencias existentes en el control de las cuentas por cobrar, donde no se está cumpliendo con lo establecido. Se evidencia que en la actualidad está teniendo problemas la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., por no llevar un control en las cuentas por cobrar que deben de tomarse en cuenta para el diseño de los procedimientos que permitan mejorar esta gestión en función a los principios de control interno.

Investigación de campo

La investigación de campo se refiere al desarrollo del levantamiento de información de manera directa en un entorno o lugar específico para obtener datos que puedan ser sujetos a investigación con el fin de llegar a establecer elementos que releven la situación conflicto (Namakforoosh N. , 2005).

La investigación de campo se desarrolla con el fin de realizar el levantamiento de información en el departamento contable de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., de forma se pueda tener un registro mediante la observación para la identificación de las falencias que se presentan en los procedimientos de cuentas por cobrar debido al insuficiente control interno.

Investigación correlacional

Es parte de un proceso de estudio enfocado en el análisis de las variables o categorías que son tomadas en cuenta para el proceso de investigación que permita llegar a establecer la existencia de una correlación (Gómez, 2006).

La investigación se aplicará en base a un estudio correlacional donde se tomará en cuenta la variable del control interno de las cuentas por cobrar y cómo estos tienen incidencia en la liquidez en base a la recopilación de información documental para la aplicación de ratios financieros en función

a dos periodos de estudio de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.

Técnicas e instrumentos de investigación

Observación

Consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis, es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación (Gómez, 2006).

Para la investigación la técnica de la observación se aplica como parte de la recopilación de información que permitió tener una percepción sobre la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., esto a partir de observar documentos contables que en función al uso de instrumentos financieros ayudaron a conocer el efecto sobre la liquidez para que en base a esto se detallen procedimientos de mejora que integren principios de control interno para la solución de la problemática.

Análisis documental

Es parte de un proceso de estudio enfocado en la revisión de información reflejada en un documento para descomponer de estos datos que puedan ser analizados para reconocer algún elemento que pueda tener un efecto sobre una situación o evento (Gómez, 2006).

El análisis documental fue aplicado como técnica para generar información financiera a partir de documentos contables, como el estado de situación financiera, estado de resultado integral de la empresa durante el periodo 2018 y 2017 de forma que empleando ratios financieros se tenga una visión sobre la liquidez, rotación de las cuentas, tiempo de recuperación, entre otros indicadores que revelaron cómo ha sido el comportamiento financiero

de la empresa de forma que a partir de los resultados se logre establecer un plan de mejora adecuado a los objetivos.

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.

En el desarrollo de la investigación los procedimientos empleados serán los siguientes:

1. Realizar un análisis y revisión de las políticas de cobranza que mantiene la empresa para determinar las condiciones establecen para los clientes.
2. Revisión y comprobación de registros basados en transacciones comerciales de forma ordenada y clasificada.
3. La utilización de algún manual que defina procedimientos sobre las cuentas por cobrar.
4. Si las notas de crédito están respaldadas de documentos debidamente aprobados y autorizados.
5. Si se mantienen reportes mensuales de saldos antiguos sobre el comportamiento de los clientes, tomando en cuenta aquellos que tienen antecedentes de morosidad.
6. Los procedimientos empleados en la cancelación de ventas en función a la factura original.
7. Análisis mediante ratios financieros de documentos contables de la empresa para conocer el efecto de las cuentas por cobrar sobre la liquidez.

De acuerdo con los resultados de la investigación se establecerá un plan de mejora que implique el desarrollo de controles internos a partir de procedimientos de cuentas por cobrar para que así la empresa pueda generar mejores resultados y reducir posibles riesgos que puedan tener efecto sobre la liquidez.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.

Para realizar el diagnóstico de la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar se asume a Fernández (2009) quien establece los procedimientos contables de control interno que deben ser aplicados sobre las cuentas por cobrar.

- 1) Realizar un análisis y revisión de las políticas de cobranza que mantiene la empresa para determinar las condiciones establecen para los clientes.
- 2) Revisión y comprobación de registros basados en transacciones comerciales de forma ordenada y clasificada.
- 3) La utilización de algún manual que defina procedimientos sobre las cuentas por cobrar.
- 4) Si las notas de crédito están respaldadas de documentos debidamente aprobados y autorizados.
- 5) Si se mantienen reportes mensuales de saldos antiguos sobre el comportamiento de los clientes, tomando en cuenta aquellos que tienen antecedentes de morosidad.
- 6) Los procedimientos empleados en la cancelación de ventas en función a la factura original.
- 7) Análisis mediante ratios financieros de documentos contables de la empresa para conocer el efecto de las cuentas por cobrar sobre la liquidez.

Desarrollo

Análisis de la información registrada mediante la observación de procedimientos en la empresa Artefacta, con la visita a la empresa se procedió a tener la autorización de la gerencia para poder hacer un registro de los procedimientos que actualmente se desarrollan en las cuentas por cobrar, además de los recursos disponibles para garantizar el cumplimiento de estos cuyos principales resultados fueron los siguientes:

- 1) Realizar un análisis y revisión de las políticas de cobranza que mantiene la empresa para determinar las condiciones establecen para los clientes:** La empresa dispone de políticas de cobranza liberales donde las exigencias y condiciones aplicadas para los clientes son menos exigentes, en el que se establecen periodos de pago para su recaudación. No se otorgan aplazamientos del pago cuando este ha sobrepasado la fecha límite, por lo que se aplican intereses por mora y al pasar de los 70 días la cuenta pasa a un departamento jurídico encargado de gestionar la recuperación de valores. En base al análisis se puede constatar que se otorgan créditos a personas que ya han mantenido antecedentes de morosidad por lo que demuestra que no existe una política eficaz que determine un procedimiento correcto para lograr reducir la baja recuperación de las cuentas por cobrar, proponiendo un manual de procedimiento del control interno de las cuentas por cobrar.
- 2) Revisión y comprobación de registros basados en transacciones comerciales de forma ordenada y clasificada:** La empresa dispone de un programa informático que permite llevar un registro clasificado y ordenado de todas las cuentas relacionadas con las transacciones comerciales de crédito, además de archivos físicos que se encuentran debidamente custodiados.
- 3) La utilización de algún manual que defina procedimientos sobre las cuentas por cobrar:** La empresa no dispone de esta herramienta que refleje los procedimientos que deben realizar todas

las personas que están involucradas en la gestión de recuperación de las cuentas por cobrar, por lo que el personal no se rige a lineamientos que definan cada actividad, responsabilidad y función lo que pone en riesgo la práctica inadecuada en la administración y seguimiento de clientes que tienen valores pendientes o en la otorgación de créditos.

4) Si las notas de crédito están respaldadas de documentos debidamente aprobados y autorizados: La empresa mantiene estrictos controles en la revisión del documento debido a que cuentan con un departamento contable que se encarga de aprobar cada una de las acciones realizadas en el respaldo de documentos que son firmados por la gerencia.

5) Si se mantienen reportes mensuales de saldos antiguos sobre el comportamiento de los clientes, tomando en cuenta aquellos que tienen antecedentes de morosidad: La empresa al disponer de un sistema informático mantiene una actualización mensual de los saldos e historial crediticio de clientes que son analizados por los vendedores para aprobar alguna solicitud de compra o rechazarla según lo indicado por el supervisor. No obstante, no se rigen a políticas o procedimientos de control interno por lo que en algunas ocasiones se realiza nuevamente la aprobación de créditos para clientes que ya tienen antecedentes de morosidad.

❖ En lo referente a las actividades realizadas por el personal del área de crédito y cobranza estas no están apegadas a los componentes del control interno por lo que se omiten diferentes funciones o acciones que son esenciales para mantener una correcta gestión en las cuentas por cobrar lo que puede generar riesgos asociados al incremento de cuentas incobrables y poca transparencia en los registros diarios.

6) Los procedimientos empleados en la cancelación de ventas en función a la factura original: Toda cancelación de ventas es realizada con la factura original presentada por el cliente que debe

cumplir con requerimientos como la firma de documentos que lo hacen responsable de dicha acción y esto pasa a ser registrado en el sistema y archivado para su debido tratamiento realizado por el área de contabilidad.

7) Análisis mediante ratios financieros de documentos contables de la empresa para conocer el efecto de las cuentas por cobrar sobre la liquidez: La empresa no realiza la aplicación de ratios financieros para tener una mejor perspectiva sobre la situación de liquidez generado por el efecto de las cuentas por cobrar, centrándose el área de contabilidad de realizar el tratamiento respectivo para la elaboración de los estados financieros que son evaluados en función a la utilidad generada ya sea trimestral, semestral o anual para que la gerencia tome las decisiones necesarias.

❖ Debido a la falta de aplicación análisis financieros la empresa no puede disponer de informes que le ayuden a evaluar la situación relacionada con las cuentas por cobrar por lo que no se pueden tomar decisiones oportunas que ayuden a posibilitar una pronta corrección a posibles errores que se den en los procedimientos que dispone la empresa, elevando el riesgo de que se amplíe el tiempo de recuperación de cuentas vencidas.

Las falencias detectadas mediante el análisis y acercamiento con los involucrados fueron:

1. En la empresa no disponen de un manual que defina procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar que pueda ser utilizada por los trabajadores del área contable, de créditos y cobranza.
2. Las funciones del personal están segregadas, pero no disponen de un respaldo mediante diagramas o manuales donde se definan los procedimientos que deben realizar para el control interno de las cuentas por cobrar.

3. En base al análisis se puede constatar que se otorgan créditos a personas que ya han mantenido antecedentes de morosidad por lo que demuestra que no existe una política eficaz que determine un procedimiento correcto para lograr reducir la baja recuperación de las cuentas por cobrar.
4. El procedimiento de cobro es realizado únicamente por personal de caja siendo restringido el acceso a personal no autorizado en este caso a los vendedores.

2.- Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar y de la liquidez de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.

Estado de Situación Financiera

Estado de Situación Financiera Comparativo de la Empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A. 2018 – 2017				
Activo	2018	%	2017	%
Activo Corriente				
Efectivo en caja y banco	\$ 1.266.287	0,68%	\$ 2.660.828	1,84%
Fondo restringidos	\$ 4.347.136	2,32%	\$ 5.561.072	3,86%
Cuentas por cobrar comerciales	\$ 99.448.532	53,17%	\$ 78.782.043	54,61%
Cuentas por cobrar, partes relacionadas	\$ 322.461	0,17%	\$ 286.652	0,20%
Otras cuentas por cobrar	\$ 2.956.979	1,58%	\$ 1.479.161	1,03%
Inventarios	\$ 35.537.214	19,00%	\$ 21.836.082	15,14%
Otros activos corriente	\$ 218.878	0,12%	\$ 97.888	0,07%
Total de Activo Corriente	\$ 144.097.487	77,05%	\$ 110.703.726	76,74%
Activo no Corriente				
Cuentas por cobrar comerciales	\$ 26.976.494	14,42%	\$ 21.734.223	15,07%
Propiedad, mobiliaria y equipo	\$ 8.380.441	4,48%	\$ 6.292.588	4,36%
Activos intangibles	\$ 415.535	0,22%	\$ 306.088	0,21%
Activo por impuesto diferido	\$ 6.152.299	3,29%	\$ 4.357.078	3,02%
Inversiones en subsidiarias	\$ 366.036	0,20%	\$ 366.036	0,25%
Otros activos no corrientes	\$ 633.594	0,34%	\$ 492.742	0,34%
Total de Activo no Corriente	\$ 42.924.399	22,95%	\$ 33.548.755	23,26%
Total de Activos	\$ 187.021.886	100%	\$ 144.252.481	100%
Pasivo				
Pasivo Corriente				
Obligaciones financieras	\$ 10.426.768	5,58%	\$ 8.166.993	5,66%
Otras obligaciones financieras	\$ 45.216.775	24,18%	\$ 41.361.773	28,67%

Acreeedores comerciales, otras cuentas por pagar	\$ 37.020.548	19,79%	\$ 18.987.217	13,16%
Cuentas por pagar	\$ 390.872	0,21%	\$ 1.044.570	0,72%
Beneficios a empleados	\$ 4.129.516	2,21%	\$ 2.960.066	2,05%
Impuestos por pagar	\$ 7.805.662	4,17%	\$ 7.994.614	5,54%
Total Pasivo Corriente	\$ 104.990.141	56,14%	\$ 80.515.233	55,82%
Pasivo no Corriente				
Obligaciones financieras	\$ 3.640.365	1,95%	\$ 55.767	0,04%
Otras obligaciones financieras	\$ 14.003.841	7,49%	\$ 17.132.330	11,88%
Ingresos diferidos	\$ 19.288.452	10,31%	\$ 14.316.569	9,92%
Beneficio a empleados	\$ 2.660.290	1,42%	\$ 1.494.893	1,04%
Total Pasivo no Corriente	\$ 39.592.948	21,17%	\$ 32.999.559	22,88%
Total de Pasivos	\$ 144.583.089	77,31%	\$ 113.514.792	78,69%
Patrimonio				
Capital social	\$ 10.512.534	5,62%	\$ 10.512.534	7,29%
Aporte para futuro aumento de capital	\$ 6.300.004	3,37%	\$ 5.000.004	3,47%
Reserva legal	\$ 2.158.697	1,15%	\$ 1.343.546	0,93%
Utilidad retenidas	\$ 23.467.562	12,55%	\$ 13.881.605	9,62%
Total de Patrimonio	\$ 42.438.797	22,69%	\$ 30.737.689	21,31%
Total Pasivo y Patrimonio	\$ 187.021.886	100%	\$ 144.252.481	100%

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 3 Indicadores financieros

Coeficientes	Indicadores	Fórmulas
Liquidez	Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
Solvencia	Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$
	Apalancamiento	$\frac{\text{Activo total}}{\text{Patrimonio}}$
Gestión	Rotación de cartera	$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$
	Periodo promedio de cobranza	$\frac{\text{(Cuentas por Cobrar} \times 360)}{\text{Ventas Netas}}$

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Ratios financieros de liquidez

- **Ratio de liquidez**

De la información que se analizó de la empresa mediante el indicador de liquidez del periodo de año 2017 – 2018 se representa de la siguiente manera.

$$\text{Liquidez Corriente 2017} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez Corriente 2017} = \frac{110.703.726}{80.515.233}$$

$$\text{Liquidez Corriente 2017} = 1,37$$

$$\text{Liquidez Corriente 2018} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez Corriente 2018} = \frac{144.097.487}{104.990.141}$$

$$\text{Liquidez Corriente 2018} = 1,37$$

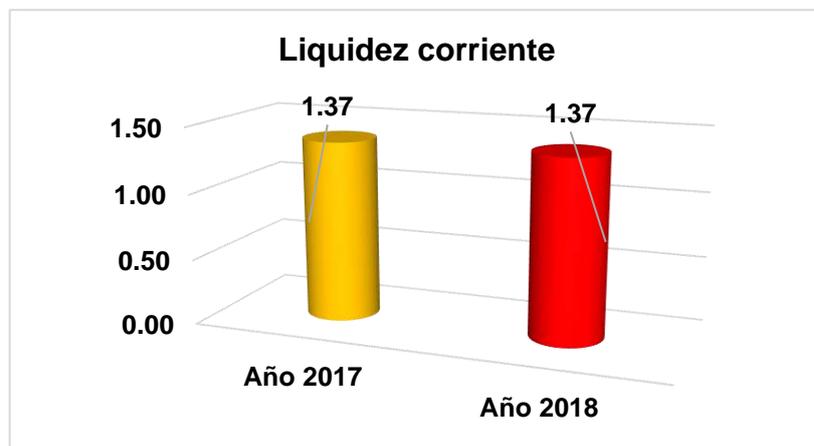


Figura 3. Ratio de liquidez corriente de los años 2017-2018
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Análisis e interpretación

Mediante el análisis que se realizó en el periodo de año 2017- 2018 se puede observar que mantienen el mismo importe de 1,37 por lo cual nos indica que la empresa alcanzo una liquidez de 1,37 para cubrir cada dólar de pasivo corriente en la empresa.

En relación a los resultados es evidente que en un enfoque a corto plazo la empresa Artefacta cuenta con la suficiente liquidez para poder cumplir con las obligaciones financieras inmediatas esto como parte de la consulta de activo circulante durante el periodo 2017 – 2018.

Ratios financieros de solvencia

- **Ratio prueba ácida.-** En este ratio determinaremos los saldos reales de la empresa Artefacta del grupo de empresa Unicomer S.A., tiene para hacer frente a sus obligaciones que mantiene y con las inversiones menos liquidas, se establece de la siguiente manera.

$$Prueba \acute{A}cida \ 2017 = \frac{Activo \ Corriente - Inventarios}{Pasivo \ Corriente}$$

$$Prueba \acute{A}cida \ 2017 = \frac{88.867.644}{80.515.233}$$

$$Prueba \acute{A}cida \ 2017 = 1,10$$

$$Prueba \acute{A}cida \ 2018 = \frac{Activo \ Corriente - Inventarios}{Pasivo \ Corriente}$$

$$Prueba \acute{A}cida \ 2018 = \frac{108.560.273}{104.990.141}$$

$$Prueba \acute{A}cida \ 2018 = 1,03$$

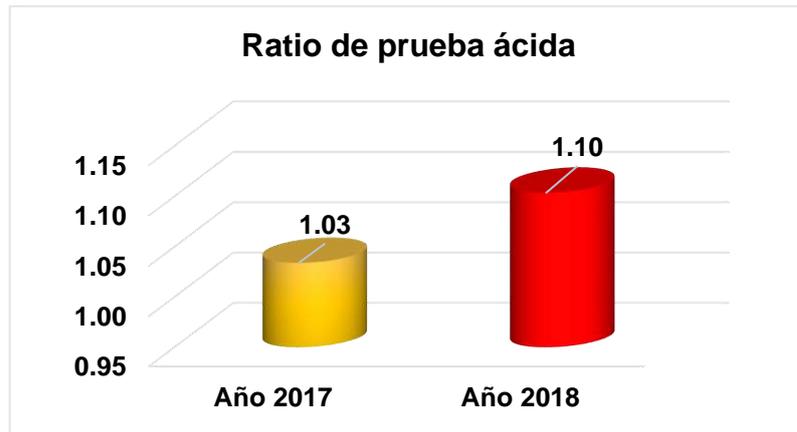


Figura 4. Ratio de la prueba acida
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Análisis e interpretación

Mediante el ratio de prueba ácida se pudo observar que en el periodo de año 2017 obtuvo un importe de 1,10 es decir, que representa cada dólar que adeuda la empresa y por la cual dispone de 1,10 para poder pagar dichas deudas, por lo tanto en el año 2018 el valor es de 1,03 siendo un importe menor que el año anterior teniendo una diferencia de 0,07ctvs, en este caso los inventarios son excluidos porque son activos menos líquidos y están más sujeto a pérdida para la empresa.

Ratios financieros de solvencia

- **Apalancamiento** de la empresa Artefacta del grupo de empresa Unicomer S.A., del periodo de años 2017 – 2018

$$\text{Apalancamiento 2017} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Apalancamiento 2017} = \frac{144.252.481}{30.737.689}$$

$$\text{Apalancamiento 2017} = 4,69$$

$$\text{Apalancamiento 2018} = \frac{\text{Activo total}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Apalancamiento 2018} = \frac{187.021.886}{42.438.797}$$

$$\text{Apalancamiento 2018} = 4,41$$

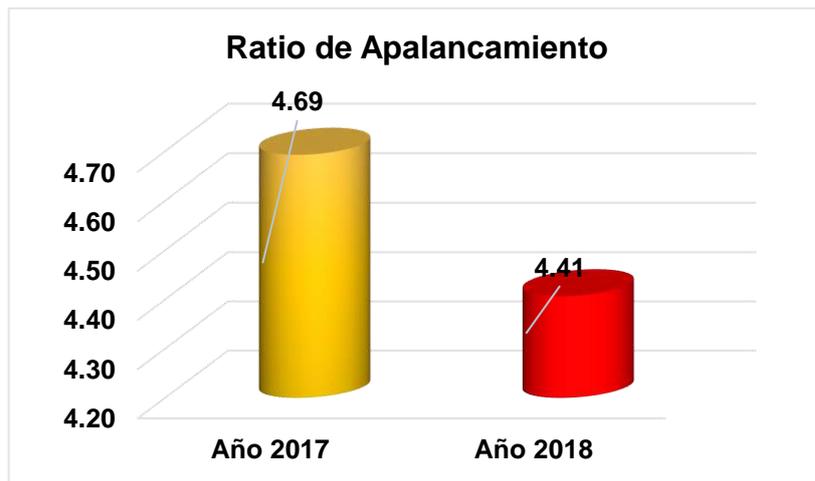


Figura 5. Ratio de apalancamiento
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Análisis e interpretación

Mediante el apalancamiento nos permite observar cómo está la empresa, mediante los valores expuestos en el año 2017, se adquirió el 4,69 y para el año 2018 alcanzó en sus activos totales el 4,41 siendo una diferencia de 0,29ctvs, por lo tanto no es mucha la diferencia que al año anterior y con el importe de 1,41 veces en su patrimonio por lo tanto esto beneficiaría financieramente a la empresa por la deflación de su patrimonio.

3.- Análisis del estado de resultado integral de la empresa Artefacta del grupo de empresa Unicomer S.A.

Estado de Resultado Integral

Análisis Vertical del Estado de Resultado Integral de la empresa Artefacta del grupo de empresa Unicomer S.A. 2018 – 2017				
	2018	%	2017	%
Venta netas	\$ 157.836.390	87,79%	\$ 145.780.072	91,38%
Ingresos por servicios	\$ 10.156.869	5,65%	\$ 7.569.610	4,74%
total de ingresos financieros	\$ 11.805.166	6,57%	\$ 6.182.449	3,88%
Utilidad bruta	\$ 179.798.425	100%	\$ 159.532.131	100%
Costo de venta	\$ 106.989.122	66,25%	\$ 100.290.495	68,43%
Gastos de administración	\$ 14.309.804	8,86%	\$ 12.445.452	8,49%
Gastos de ventas	\$ 40.202.905	24,89%	\$ 33.823.241	23,08%
Total de gastos	\$ 161.501.831	100%	\$ 146.559.188	100%
Utilidad operativa	\$ 18.296.594		\$ 12.972.943	
Gastos financieros	\$ 3.536.384	76,47%	\$ 2.347.459	99,79%
Otros gastos	\$ 1.087.912	23,53%	\$ 4.952	0,21%
Total de gastos financieros	\$ 4.624.296	100%	\$ 2.352.411	100%
Utilidad antes de impuestos a la renta	\$ 13.672.298		\$ 10.620.532	
Impuesto a la renta	\$ 3.271.190	31,45%	\$ 2.534.024	31,34%
Utilidad neta	\$ 10.401.108		\$ 8.086.508	

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Ratios financieros de gestión

- Rotación de las cuentas por cobrar de la empresa Artefacta del grupo de empresa Unicomer S.A.

$$\text{Ratio de gestión 2017} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Ratio de gestión 2017} = \frac{145.780.072}{78.782.043}$$

$$\text{Ratio de gestión 2017} = 1,85$$

$$\text{Ratio de gestión 2018} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Ratio de gestión 2018} = \frac{157.836.390}{99.448.532}$$

$$\text{Ratio de gestión 2018} = 1,59$$

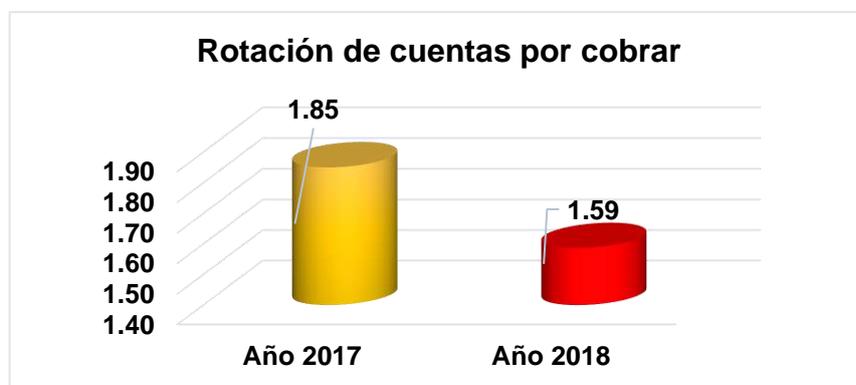


Figura 6. Rotación de las cuentas por cobrar de la empresa Artefacta
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Análisis e interpretación

La rotación de las cuentas por cobrar para el periodo 2017 adquirió el 1,85 y para el otro año obtuvo el 1,59 veces de rotación, donde se evidencio que el volumen de sus ventas de un ciclo a otro estaría afectando su rotación de las cuentas por cobrar y por ende está presentando dificultad en la situación financiera de la empresa.

Ratios financiero de gestión

- **Periodo de cobranza de las cuentas por cobrar.-** En este caso se puede determinar el periodo de días en que los clientes pagan sus deudas con la empresa según lo establecido en el contrato.

$$\begin{aligned} P. \text{ de cobranza de las cuentas por cobrar 2017} \\ = \frac{360}{\text{Rotación de las Cuentas por cobrar}} \end{aligned}$$

$$P. \text{ de cobranza de las cuentas por cobrar 2017} = \frac{360}{1,85}$$

$$P. \text{ de cobranza de las cuentas por cobrar 2017} = 195$$

$$P. \text{ de cobranza de las cuentas por cobrar } 2018 = \frac{360}{\text{Rotación de las Cuentas por cobrar}}$$

$$P. \text{ de cobranza de las cuentas por cobrar } 2018 = \frac{360}{1.59}$$

$$P. \text{ de cobranza de las cuentas por cobrar } 2018 = 227$$

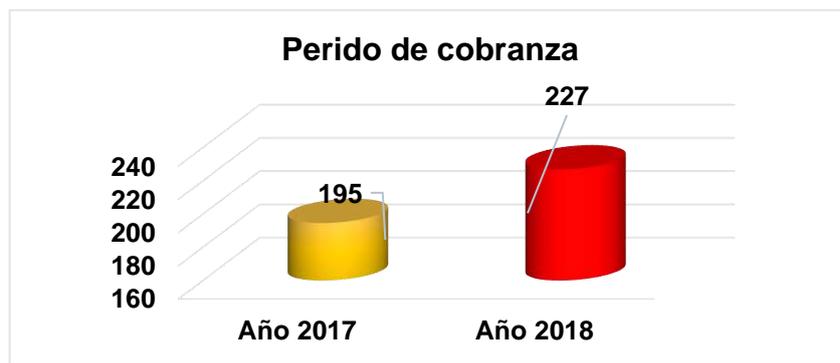


Figura 7. Período promedio de cobranza de la empresa Artefacta
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Análisis e interpretación

Por medio de estés indicador se puede verificar como se está manejando el periodo de cobranza en la empresa de Artefacta del grupo de empresa Unicomer S.A., para el año 2017 en la cual se adquirió una rotación de cuentas por cobrar de 195 días, mientras que en el año 2018 fue de 227 días, lo que se pudo evidenciar que este año fue superior que el año pasado, por lo tanto nos muestra que la empresa cuenta con una imperfección en el departamento administrativo al momento de ejecutar la restauración de las cuentas por cobrar.

Proponer procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.

De acuerdo con los resultados la empresa sí mantiene políticas y procedimientos pero que no se encuentran plasmados en un manual a partir de los cinco componentes del control interno que detalle de forma segregada y secuencial las acciones que deben realizar los trabajadores

del área de cobranza y contabilidad para el manejo de las cuentas por cobrar.

No obstante, la rotación de cuentas por cobrar es un punto por considerar, teniendo en cuenta que el aumento de la morosidad puede afectar los resultados financieros es que a continuación se ha propuesto desarrollar un plan de mejora enfocado en procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar.

Ante la falta de un manual de procedimientos en la empresa no se definen los componentes de control interno que son importantes para generar mejores resultados en la gestión de las cuentas por cobrar, siendo así que pueden mantenerse posibles riesgos que impliquen el incumplimiento de funciones o la omisión de acciones que son vitales para la recuperación de valores vencidos, la otorgación de créditos, entre otros.

Dichos procedimientos están direccionados a las actividades realizadas en la empresa y son parte del entorno de control que requiere para generar una mejor gestión en el manejo de las cuentas por cobrar que se detallan a continuación:

Manual de procedimiento a partir de los cinco componentes del control interno para las cuentas por cobrar

POLÍTICAS DE CONTROL

Cuadro 1 Entorno de control

	Políticas de Control	Fecha: xxxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Entorno de control	Alcance: Personal del área

- La empresa deberá realizar la contratación de personal con formación profesional en el área afín.
- Realizar una evaluación de competencias y ética profesional de la persona que postule al puesto.
- Realizar la verificación de las referencias personales y empresariales.
- Mantener actualizada la base de datos del personal del área de crédito y cobranza.
- Socializar las políticas de la empresa con el personal del departamento.
- Socializar las funciones y responsabilidades del personal del departamento.

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 5. Evaluación de riesgos

	Políticas de Control	Fecha: xxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Evaluación de riesgos	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • Créditos que sean direccionados para algún familiar del personal debe tener la aprobación de la gerencia. • La rotación del personal de crédito y cobranza no puede ser semestralmente. • Cuando el cliente sea vencido el personal deberá entregar la factura del cobro. • Todo el dinero recaudado en el día deberá ser entregado al supervisor de caja. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 6. Actividades de control

	Políticas de Control	Fecha: xxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Actividades de control	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • El supervisor del área de cobranza deberá establecer y monitorear las gestiones de cobro de cuentas vencidas y por vencer. • Se notificará con 10 días de anticipación al cliente sobre la fecha de vencimiento del pago. • Se notificará al cliente el pago realizado. • El personal de cobranza estará a cargo de la custodia del dinero hasta que sea entregado al supervisor o encargado para su depósito. • Se establecerán rutas permanentes para la visita a clientes vencidos para la emisión de informes. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 7. Sistemas de información

	Políticas de Control	Fecha: xxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Sistemas de información	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un informe diario de los cobros realizados por parte del personal de cobranza. • El jefe del área establecerá una ruta y listado de clientes que deberán ser visitados y llamados vía telefónica. • Todo el dinero recaudado será registrado en caja. 		

- Se realizará una actualización de clientes que han pagado sus cuentas.
- Realizar la actualización de información de cambio de domicilio mediante una visita en terreno.

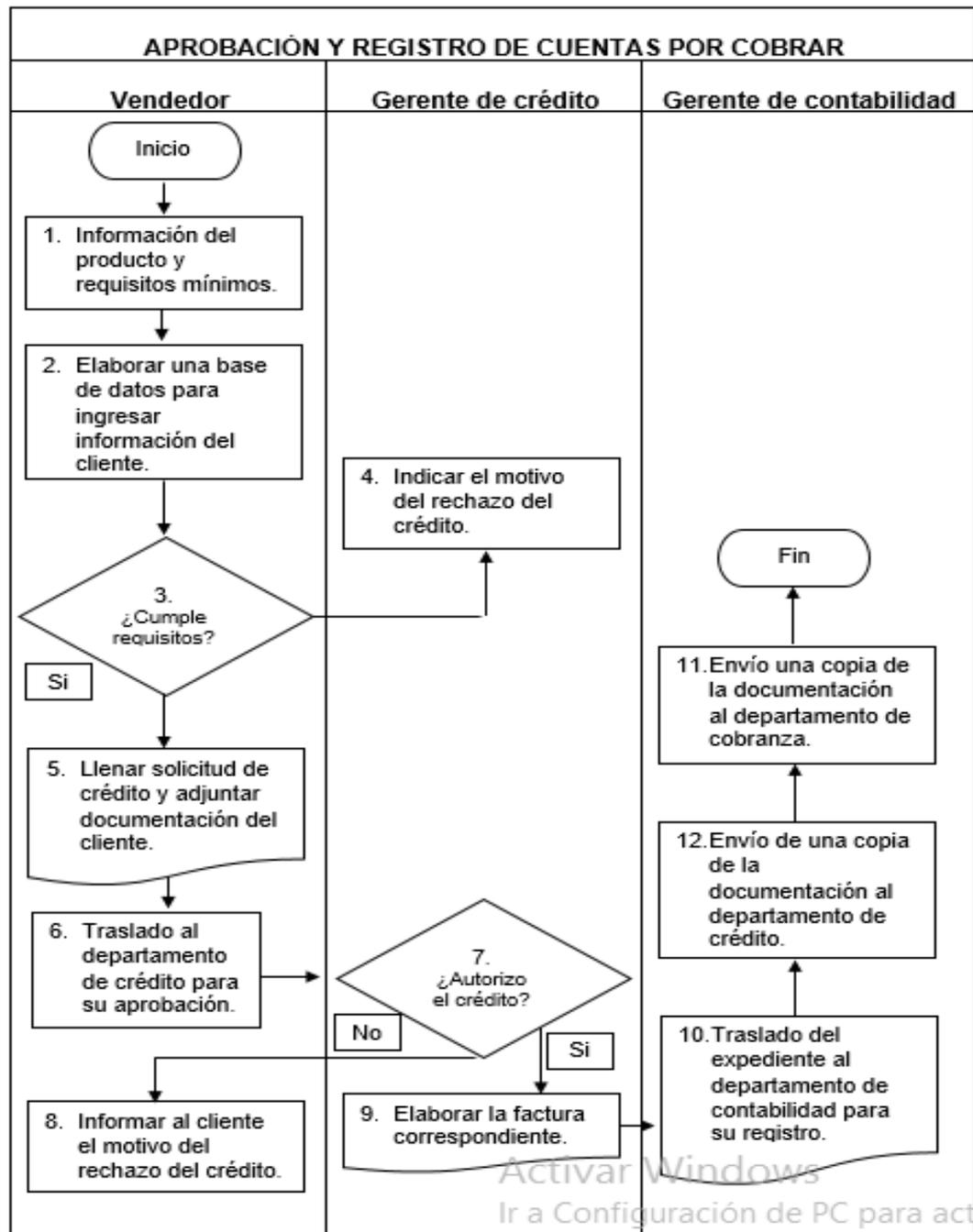
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 8. Supervisión y monitoreo

	Políticas de Control	Fecha: xxxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Supervisión monitoreo	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente general estará a cargo de la supervisión, revisión y control general de los informes de control realizados al mes. • Se tomará prioridad en el cobro y seguimiento de cuentas con mayor vencimiento superior a los 90 días. • Se realizarán auditorías trimestrales al área de crédito y cobranza de la empresa. • Realizar una revisión y conciliación de los documentos de cobro que están archivados. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Figura 8. Aprobación y registro de cuentas por cobrar



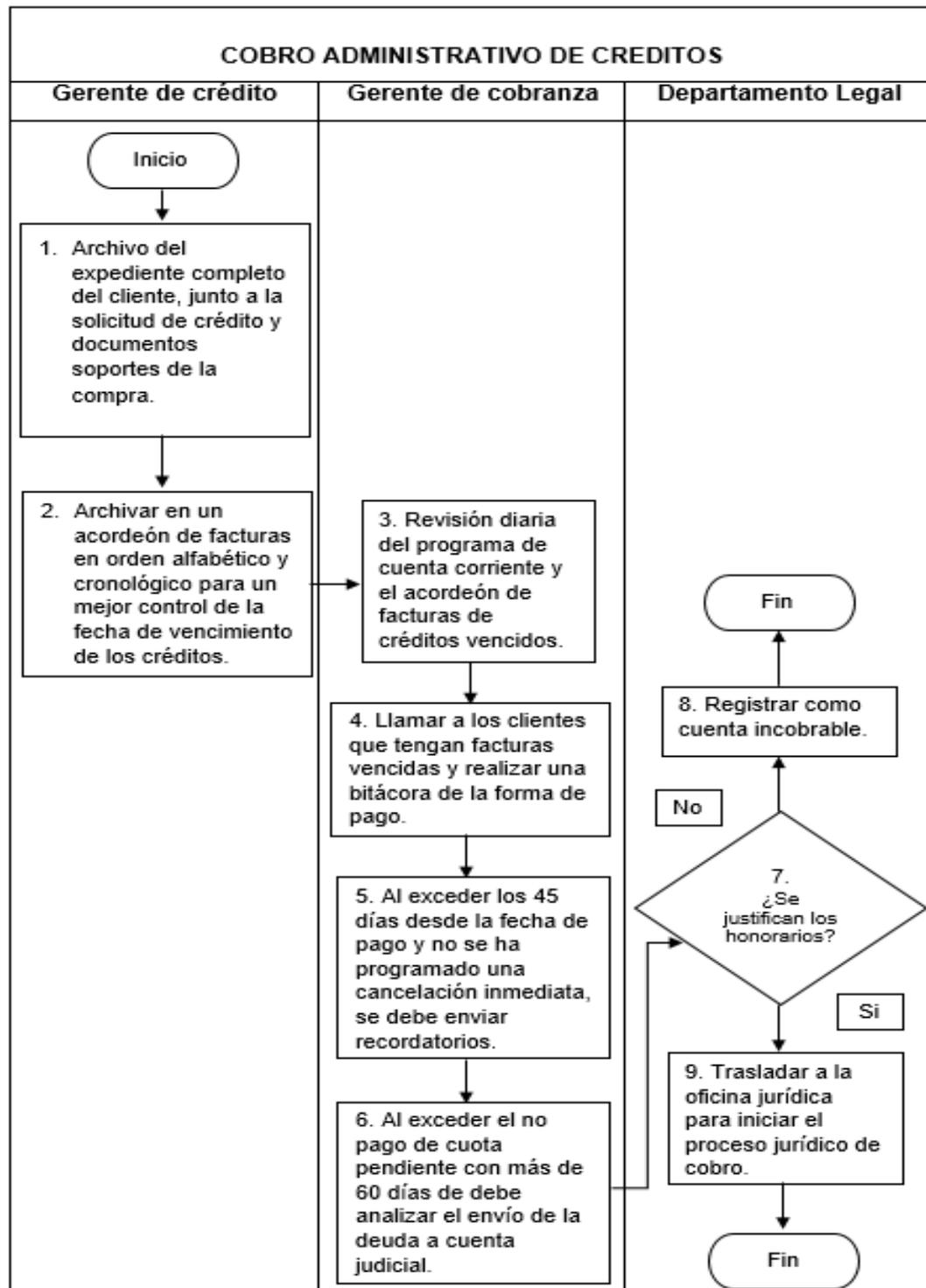
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 9. Aprobación y registro de cuentas por cobrar - Procedimiento

	Procedimientos de control	Fecha: xxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Aprobación y registro de cuentas por cobrar	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • El vendedor deberá proporcionar la información del producto y los requisitos mínimos. • El vendedor deberá realizar la elaboración de una base de datos para el ingreso de información del cliente. • En caso de que la información no cumpla con los requisitos deberá ser informado al gerente de crédito los motivos del rechazo. • De cumplir con los requisitos el vendedor deberá llenar la solicitud de crédito y adjuntar documentación del cliente. • La solicitud es trasladada vía electrónica al departamento de crédito para su aprobación. • En caso de no aprobarse el crédito le gerente informará el motivo para que el vendedor detalle al cliente sobre el rechazo de la solicitud. • En caso de aprobarse el gerente de crédito procederá a elaborar la factura correspondiente. • En el área de contabilidad se traslada el expediente al departamento de contabilidad para su registro. • En el área de contabilidad se realiza el envío de una copia de la documentación al departamento de crédito. • El área de contabilidad realiza el envío de una copia de la documentación al departamento de cobranza. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Figura 9. Cobro administrativo de crédito



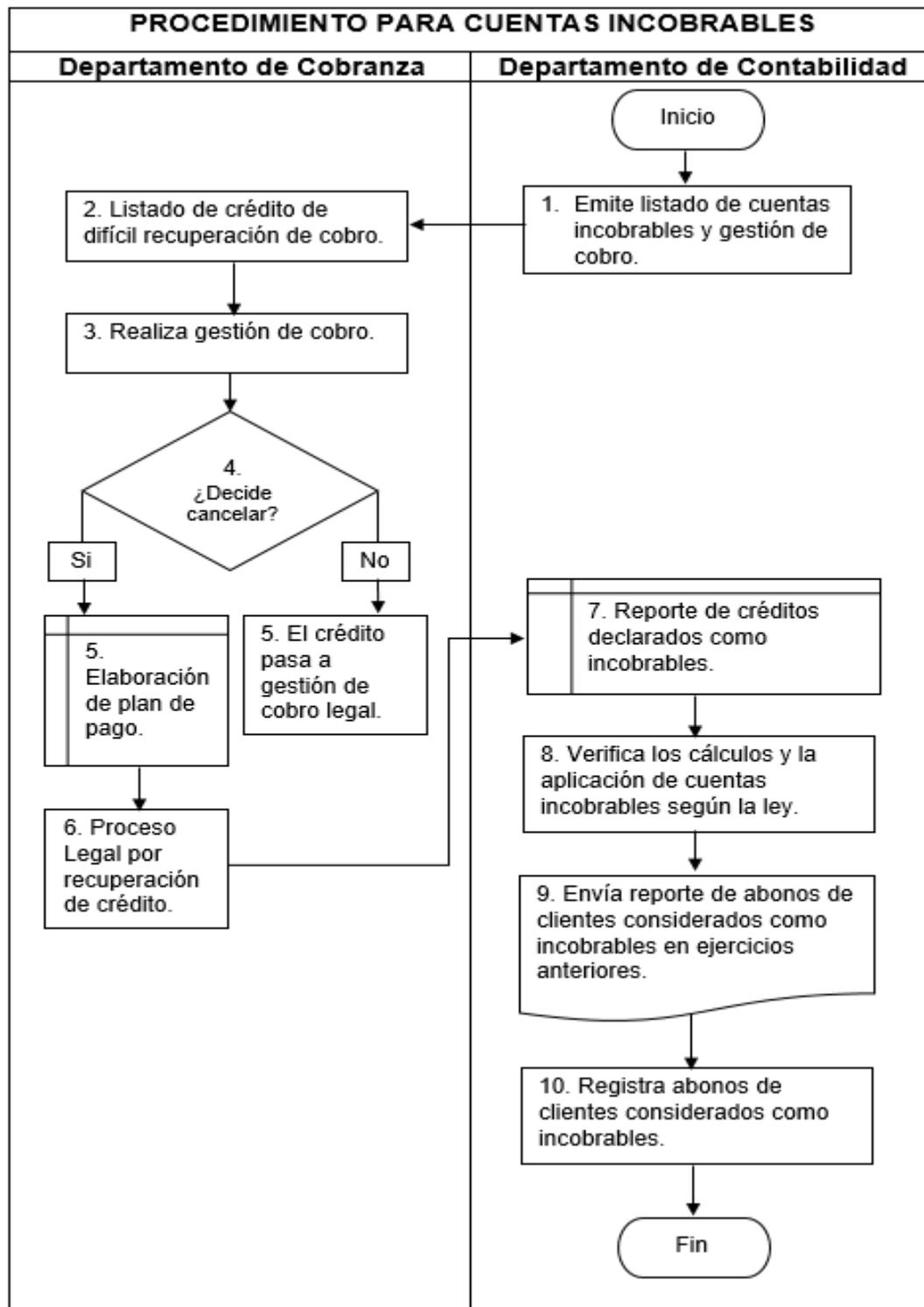
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 10. Cobro administrativo de crédito - Procedimiento

	Procedimiento de control	Fecha: xxxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Cobros administrativos de crédito	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente de crédito realiza el archivo del expediente completo del cliente adjuntando a la solicitud de crédito y documentos de soporte de la compra. • El gerente de crédito procederá a archivar en un acordeón de facturas de orden alfabética y cronológica para el control de la información. • El gerente de cobranza realizará la revisión diaria del programa de cuenta corriente y el acordeón de facturas para los créditos vencidos. • El gerente de cobranza procederá a gestionar las llamadas a clientes con facturas vencidas para realizar la bitácora de la forma de pagos. • El gerente de cobranza en caso de darse un exceso de 45 días desde la fecha de pago y no haya sido programado una cancelación se realizará el envío de recordatorios. • El gerente de cobranza en caso de haber un exceso de 60 días se realizará en análisis del envío de la deuda a una cuenta judicial. • El representante legal en caso de que se no se justifiquen los honorarios no se registrará como cuenta incobrable. • El representante legal en caso de que sí se justifiquen los honorarios se procederá a trasladar a la oficina jurídica para iniciar el proceso jurídico de cobro. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Figura 10. Procedimiento para cuentas incobrables



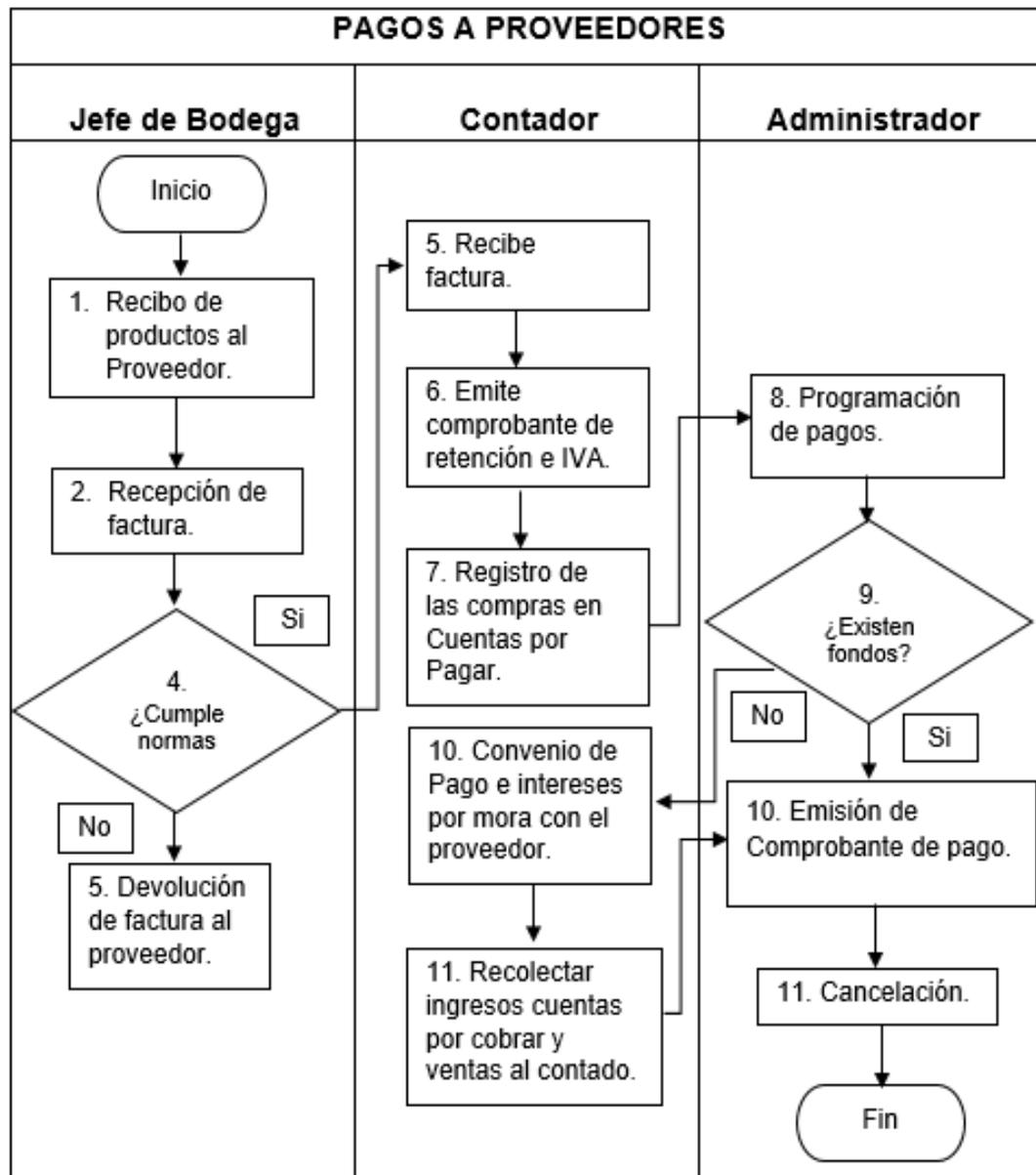
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 11. Procedimiento para cuentas incobrables – Cuentas incobrables

	Procedimiento de control	Fecha: xxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Cuentas incobrables	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • El personal del departamento de contabilidad emite un listado de cuentas incobrables y gestión de cobro. • El departamento de cobranza realizará un listado de crédito de difícil recuperación de cobro. • El departamento de cobranza realizará la gestión de cobro. • En caso de que no se decida a realizar el pago el cliente el crédito procede a pasar a la gestión de cobro legal para la recuperación del monto vencido. • En caso de que el cliente decida por cancelar elabora el plan de pago. • El departamento de contabilidad realizará el reporte de crédito declarados como incobrables. • El departamento de contabilidad realiza la verificación de los cálculos y la aplicación de cuentas incobrables según la ley. • El departamento de contabilidad procederá a realizar el envío de reportes de los abonos de clientes considerados como incobrables en ejercicios anteriores. • El procedimiento finaliza con la gestión del departamento de contabilidad procederá a registrar los abonos de clientes considerados como incobrables. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Figura 11. Pago a proveedores



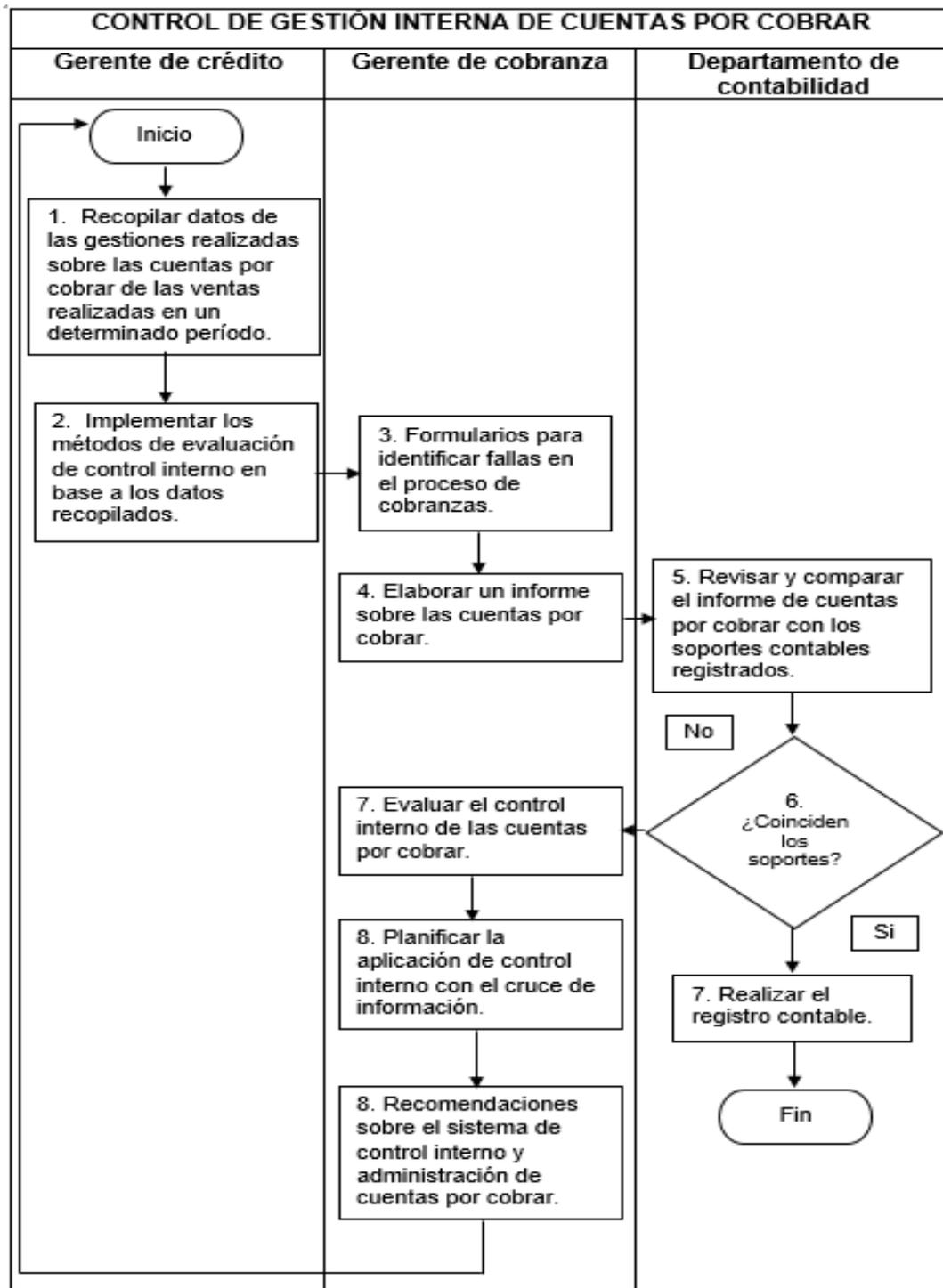
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 12. Pago a proveedores - procedimiento

	Procedimientos de control	Fecha: xxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Pago a proveedores	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de bodega realizará la recepción de los productos de proveedores. • El jefe de bodega aceptará la factura. • En caso de que la factura no cumpla con las normas y requisitos se realizará su devolución al proveedor. • En caso de que la factura cumple con las normas el jefe de bodega entregará al contador quien receipta la misma para realizar la emisión del comprobante de retención e IVA. • El contador procederá a realizar el registro de las compras en cuentas por pagar. • Se procederá a realizar el convenio de pagos e intereses por mora con el proveedor en caso de que no existan fondos. • El contador recolectará los ingresos de cuentas por cobrar y ventas al contado. • En caso de existir los fondos se realizará la emisión de comprobantes de pago. • Se culminará con la cancelación. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Figura 12. Control de gestión interna de cuentas por cobrar



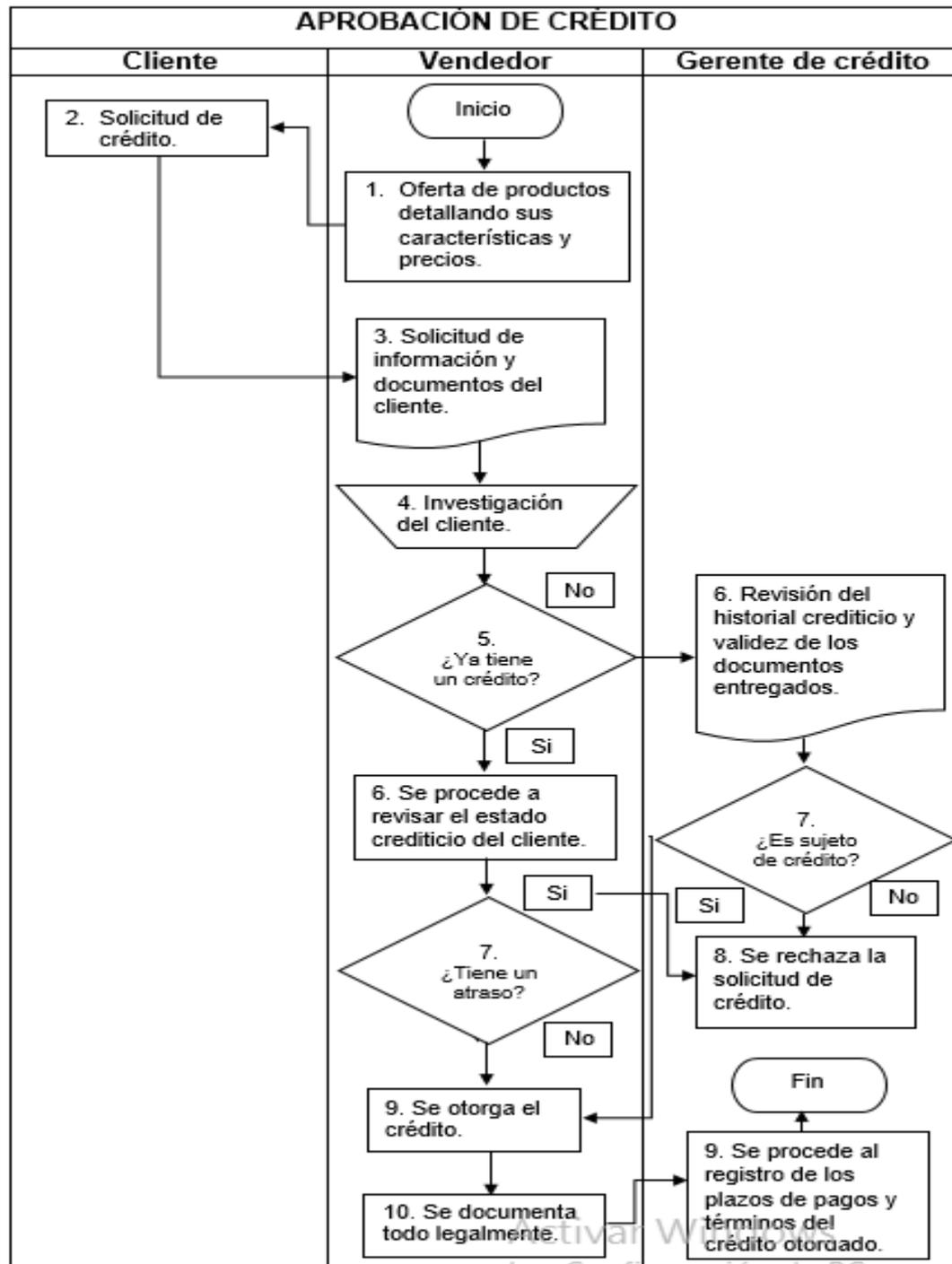
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 13. Control de gestión interna de cuentas por cobrar

	Procedimientos de control	Fecha: xxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Control de gestión interna de cuentas por cobrar	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente de crédito se procederá a realizar la recopilación de datos de las gestiones realizadas sobre las cuentas por cobrar de las ventas realizadas en un determinado periodo. • El gerente de crédito procederá a implementar los métodos de evaluación de control interno en base a los datos recopilados. • El gerente de cobranza realizará formularios para identificar fallas en el proceso de cobranza. • El gerente de cobranza procederá a elaborar un informe sobre las cuentas por cobrar. • En el departamento de contabilidad procederá a revisar y comparar el informe de cuentas por cobrar con los soportes contables registrados. • En caso de que no coincidan los soportes el gerente de cobranza deberá evaluar el control interno de las cuentas por cobrar. • El gerente de cobranza deberá planificar la aplicación de control interno con el cruce de información. • El gerente de cobranza emitirá un informe con recomendaciones sobre el sistema de control interno y administración de cuentas por cobrar. • En caso de que coincidan los soportes el departamento de contabilidad realizará el registro contable. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Figura 13. Aprobación de crédito



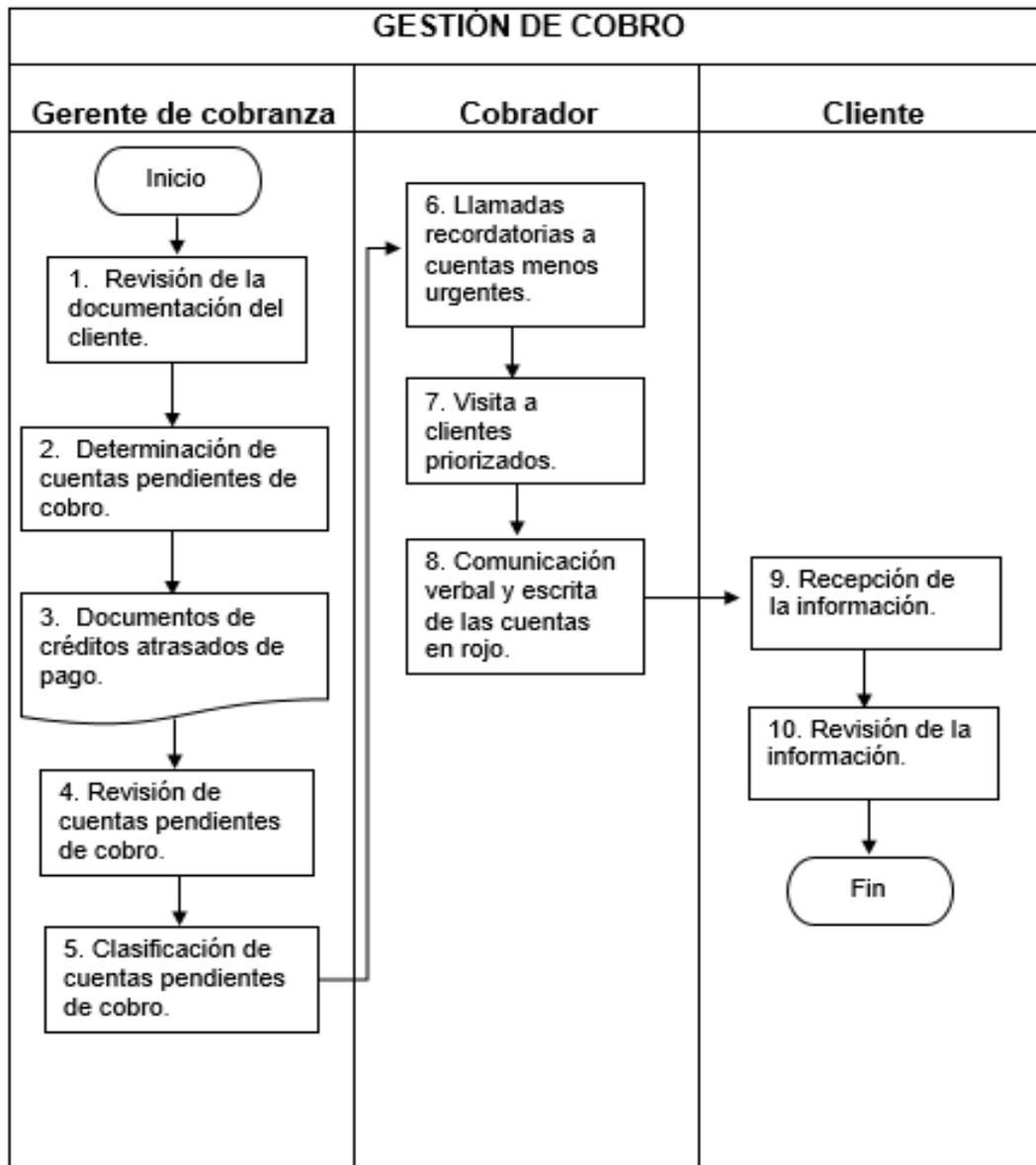
Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 14. Aprobación de crédito - procedimiento

	Procedimiento de Control	Fecha: xxxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Aprobación de crédito	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • El vendedor deberá realizar el proceso de gestión de ventas de los productos. • El cliente realizará la solicitud del crédito. • El vendedor enviará la solicitud con la documentación del cliente. • El investigador realiza una investigación crediticia del cliente. • Si dispone de crédito se procede a revisar el estado crediticio del cliente. • En caso de que el cliente no tenga atrasos o esté en central de riesgo de otorgará el crédito. • El vendedor realiza la documentación y revisión para que se compruebe que cumple con los requisitos legales. • Se procede a realizar el registro de los plazos de pagos y términos del crédito otorgado. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Figura 14. Gestión de cobro



Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

Cuadro 15. Gestión de cobro - procedimiento

	Procedimiento de control	Fecha: xxxxxxx
	PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO	
Departamento: Crédito y cobranza	Gestión de cobro	Alcance: Personal del área
<ul style="list-style-type: none"> • El gerente de cobranza realiza la revisión de la documentación del cliente. • El gerente de cobranza realiza la determinación de cuentas pendientes de cobro. • El gerente de cobranza procede a realizar los documentos de créditos atrasados de pago. • El gerente de cobranza realiza la revisión de las cuentas pendientes de cobro. • El gerente procederá a realizar la clasificación de cuentas pendientes de cobro. • El cobrador realiza llamadas recordatorias a cuentas menos urgentes. • El cobrador realiza la visita a los clientes priorizados. • El cobrador realiza la comunicación verbal y escrita de las cuentas en rojo. • El cliente recibe la información para la revisión de la notificación de cobro. 		

Elaborado por: Chichanda Vera Gabriela

CONCLUSIONES

Después de examinar las cuentas por cobrar de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., se pudo establecer lo siguiente:

- ❖ Con el desarrollo del marco teórico de la investigación se generaron conocimientos que demostraron lo esencial que es la integración de los componentes del control interno en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar a partir de diferentes teorías y bases legales que reflejaron porqué una empresa debe aterrizar hacia un proceso sólido y correctamente segregado que influya en la disminución de riesgos en el aumento de cuentas vencidas que pueda tener efectivos sobre la liquidez.
- ❖ Mediante el análisis documental aplicado a los documentos contables de la empresa en relación con el periodo 2018 y 2017 se evidenció en relación con la recuperación de las cuentas por cobrar que para el año 2018 este fue de 227 días lo que demuestra que existen problemas en la gestión realizada por el departamento de cobranza para la recuperación de valores vencidos, esto asociado a la ausencia de procedimientos debidamente segregados y detallados para la optimización de la gestión empleada por el personal.
- ❖ De acuerdo con la investigación se evidenció que en la empresa a pesar de mantener políticas y procedimientos estos no se encuentran debidamente estructurado y detallados en un manual que influya en un fortalecimiento de los componentes de control interno en las cuentas por cobrar.

RECOMENDACIONES

Este estudio se está realizando un análisis al control interno de las cuentas por cobrar, estableciendo un análisis más fondo de los créditos se recomienda:

- ❖ Se recomienda que la gerencia considere aplicar el manual de procedimientos para el mejoramiento del control interno sobre las cuentas por cobrar de forma que el personal pueda disponer de una herramienta esencial que influya en la optimización de las actividades realizadas en el departamento de cobranza.
- ❖ Es necesario que el personal de contabilidad tenga en cuenta el análisis de los ratios financieros y que así, se pueda controlar y medir el nivel de desempeño de las actividades que maneja la empresa para alcanzar el éxito.
- ❖ Se deben incluir en la planificación anual la capacitación periódica al personal con el propósito de ampliar sus conocimientos que influyan en el desarrollo de habilidades que permitan mantener niveles de eficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar.

BIBLIOGRAFÍA

- Argibay, M. (2004). *Contabilidad Financiera. Métodos y procedimientos contables*. España, Ideas Propias Editorial: Ideas Propias.
- Baptista, B. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw Hill.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad, Sistema y Gerencia*. Yacambú: CEC, SA.
- Biencinto, J. (2009). *Diccionario terminológico Contable*. España: Aranzadi, S.A.
- Cañar, G. (2016). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la cámara de comercio*. Guayaquil: Instituto tecnológico Bolivariano.
- Cevallos, M., Dávila Pablo, & Mantilla, D. (2015). *Contabilidad General*. Quito.
- Charles T., H. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. México: Pearson Prentice Hall.
- Charles T., H., Walter T., H., & Linda, S. (2003). *Contabilidad*. México: Pearson Prentice Hall.
- Choez, S. (2016). *Análisis de la Recuperación de la Cartera Vencida y su incidencia en los resultados económicos*. Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Constitución Política del Ecuador. (2008). Artículos .
- Domínguez, R. L. (23 de 09 de 2019). *Diccionario económico*. Obtenido de <https://www.expasion.com>
- Estado, C. G. (1977). Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.
- Fernandez, N. (2009). Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcciones de la industria petrolera. *Revista Electronica de Gerencial Empresarial*, 6.

- Fernandez, N., & Petit, A. (15 de Junio de 2009). Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las Empresas de Contrucción de la industria Petrolera. Maracaibo, Zulia, Venezuela.
- Francisco A., P. (2001). *Introduccion a la Contabilidad General*. Caraca: Editorial Texto, C.A.
- Gitman , J. (2005). *Fundamentos de Inversion*. Madrid: Pearson educacion, S.A.
- Gitman, L. (2005). *Fundamentos de Inversiones*. Madrid: Pearson Educacion, S.A.,.
- Gómez, M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Argentina: Editorial Brujas.
- González , A. (2010). *Liquidez, Volatilidad Estocástica y saltos*. España: Universidad de Cantabria.
- Gustavo , H. (2006). *Diccionario de economia*. Colombia: Edeitorial universidad cooperativa de colombia.
- Hernández, E. (2006). La historia de la contabilidad: una disciplina en auge. *REVISTA INTERNACIONAL LEGIS DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA N°:25,,* 191-214.
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw Hill.
- Horngren, C. (2000). *Introduccion a la contabilidad Financiera*. Mexico: Pearson Educacion. S.A.,.
- Horngren, C. (2004). *Contabilidad un enfoque aplicado a México*. México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- James, V., & John M., W. (2002). *Fundamentos Administracion Financiera*. Mexico: Pearson Prentice Hall.

- José, V. (2014). *Diccionario de Economía*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Juan , D. (2011). *Duiccionario de Finanzas*. España: Editorial del economista.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>
- Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno*. (2015). Quito, Ecuador: Corporación de estudios y publicaciones. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/deducciones-2>
- Lozano, G., & Luna, I. (2016). *Diseño de manual de política de crédito y cobranza para mejorar la liquidez de la empresa Química S.A.* 2017. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14691/1/TESIS%20Cpa%20174%20-%20Dise%C3%B1o%20manual%20politicasy%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>
- Lybrand, C. y. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (informe coso)*. España: Diaz de Santos, S.A.
- Mallo, C., & Pulido, A. (2007). *Contabilidad Financiera*. España: Paraninfo.
- Mallo, C., & Pulido, A. (2008). *Contabilidad Financiera*. España: Paraninfo.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria del Control Interno*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Mateo, M. (2018). *Análisis de la Cartera Vencida de la Empresa Aguapen Ep*. Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad Análisis de cuentas*. San José: Universidad Estatal a Distancia.

- Mora, A. (2008). *Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Editorial del Economista.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Morse, J. (2003). *Asuntos criticos en los metodos de investigacion cualitativo*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metgodologia de la Investigacion*. Mexico: IIMUSA.
- Namakforoosh, N. (2005). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Limusa.
- Pacheco, J. M. (2011). *Excel Gestión Financiera*. Lima-Perú: Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Peña, M. (2016). *Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y credito Salitre LTDA*. Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Pere, B. (2009). *Gestion del Credito y Cobro*. Barcelona: Profit editorial.
- Quinche, F. (2006). Historia de la contabilidad: Una revisión de las Perspectiva Tradicionales y Criticas de Historiografía. *Revista Facultad de Ciencia Economica: nInvestigacion*, 193.
- Romero, Á. (2010). *Principios de Contabilidad*. México: CTPS.
- Romero Rodríguez, L. (2006). *Metodologia de la Investigacion en la Ciencia Sociales*. Mexico: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Romero, L. (2006). *Metodologia de la Investigacion en la Ciencia Sociales*. Mexico: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rubio Dominguez, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. Mexico: Edición electrónica gratuita.

- Ruza, C., & Curbera, P. (2013). *El Riesgo de Credito en Persoectiva*. Madrid: Universidad Nacional de Educacion a distancia Madrid.
- Salazar, A. (23 de Junio de 2018). *Auditoria Externa*. Obtenido de <http://www.abcfinanzas.com>
- Santandreu, E. (2002). *Diccionario termino Financieros*. España: Ediciones Granica, S.A.
- Sepúlveda, C. (2004). *Diccionario de Terminos Economicos*. Chile: Universitaria S.A.
- Solorzano, J. (2015). *Factores de riesgo que inciden en el incremneto de la cartera vencida del taller artesanal Indouvisa*. Guayaquil: Instituto Tecnologico Bolivariano.
- Superintendencia de Compañías, V. y. (7 de Octubre de 2011). *Supercias.gob.ec*. Obtenido de RESOLUCIÓN No. SC.SG.DRS.G.11.02: http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf
- Tamayo , M. (2004). *El Procesos de la Investigacion Cientifica*. Mexico: Editorial Limusa, S.A, DE C.V.
- Tamayo. (2004). *Metodología de la investigación*. México: Luminus.
- Vlex. (2016). *NIF C-3 Cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://doctrina.vlex.com.mx/vid/nif-c-3-cuentas-549951450>
- Zapatero, P. d. (12 de 06 de 2018). *Icired Impagados*. Obtenido de <https://iciredimpagados.com>

Anexo

Anexo 1

Trabajadores de la empresa Artefacta



Anexo 2

Eslogan de crédito directo de la empresa



Anexo 2

Productos electrodomésticos que tiene la empresa



Lavadora (blanca y gris)



Refrigeradoras



Laptop – Computadora



Televisores



Parlantes



Motos



Artículos para el hogar (camas, almohadas, muebles)

D

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Luis Alberto Akatep

Firma

REYES

MEN

16 - GUAYA





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 procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir al control interno en las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez de la empresa Artefacta del grupo de empresas Unicomer S.A., ubicada en 9 de Octubre 716 y Boyacá, en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el año 2019?**, presentado por Chichanda Vera Gabriela Sofia, 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:

Chichanda Vera Gabriela Sofia

Gabriela Chichanda Vera

Tutora:

PhD. Elena Tolozano Benites

Elena Tolozano B