



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS AL CONTROL INTERNO AL PROCESO
DE COBRANZA, EN LA PROMOTORA INMOBILIARIA LFG, UBICADA
EN EL CANTÓN SAMBORONDÓN.**

Autora: ALVARADO VELIZ DAYANA YAMILET

Tutor: Ing. IVÁN ALBERTO ILLESCAS RENDON

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

Dedico este trabajo y todo el esfuerzo que he puesto, principalmente a Dios por su bendición, gracia y conocimiento, por permitirme llegar a cumplir los objetivos en mi formación profesional.

A mi madre, por su amor, esfuerzo y dedicación, por ser el pilar fundamental en mi vida, por ser la persona que me ha acompañado durante toda mi trayectoria estudiantil.

A mi padre, por brindarme los recursos necesarios, por su apoyo y su paciencia, quien con sus consejos ha sabido guiarme al igual que mi madre, para poder culminar con mi carrera profesional.

Dayana Yamilet Alvarado Veliz

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme y guiarme en cada paso que he dado a lo largo de mi carrera, el cual me ha permitido culminar una meta más en mi vida.

Al Instituto Tecnológico Bolivariano, por haberme dado la oportunidad de estudiar mi carrera y poder convertirme en una persona profesional.

A todos los profesores, por brindarme todos sus conocimientos valiosos a lo largo de mi etapa universitaria.

Dayana Yamilet Alvarado Veliz



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Propuesta de mejoras al control interno al proceso de cobranza, en la Promotora Inmobiliaria LFG, ubicada en el cantón Samborondón.

Autora: Alvarado Veliz Dayana Yamilet

Tutor: Ing. Iván Alberto Illescas Rendon

Resumen

La presente investigación propone establecer un manual de procedimientos en la inmobiliaria LFG, para así tomar decisiones estratégicas, considerando el proceso de cobranza en el control interno, con relación al crédito que se otorga a sus clientes. Dentro del Capítulo I, se desarrolló lo relacionado con el planteamiento del problema, para así poder mejorar la gestión de cobranza en la inmobiliaria. El capítulo II se basa en el marco teórico relacionada en los antecedentes históricos y referenciales de la inmobiliaria, en el capítulo III se realizó el análisis de los datos obtenidos por medio del análisis documental de los estados financieros, la observación al procedimiento de cobranza y las entrevistas al personal inmerso en la problemática, lo cual permitió conocer el estado actual que tiene la organización. En el capítulo IV se presentó el plan de mejoras junto con las conclusiones y recomendaciones que se incluye en la propuesta mediante estrategias para el mejoramiento del crédito que se les otorga a los clientes.

Cobranza

Control interno

Crédito



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Propuesta de mejoras al control interno al proceso de cobranza, en la Promotora Inmobiliaria LFG, ubicada en el cantón Samborondón.

Autora: Alvarado Veliz Dayana Yamilet

Tutor: Ing. Iván Alberto Illescas Rendon

Abstract

This research proposes to establish a procedures manual in the real estate LFG, in order to make strategic decisions, considering the collection process in internal control, in relation to the credit granted to its clients. Within Chapter I, what was related to the approach of the problem was developed, in order to improve collection management in real estate. Chapter II is based on the theoretical framework related to the historical and referential background of the real estate, in chapter III the analysis of the data obtained through the documentary analysis of the financial statements, the observation of the collection procedure and the interviews with personnel immersed in the problem, which allowed to know the current state of the organization. In chapter IV, the improvement plan was presented together with the conclusions and recommendations included in the proposal through strategies for improving the credit granted to clients.

Collection

Internal control

Credit

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor	iv
Claúsula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT	vix
Resumen	x
Abstract.....	xi
Índice general	xi
Índice de figuras	xiv
Índice de cuadros.....	xv

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación del conflicto	2
Formulación del problema	2
Variables de la investigación	2
Evaluación del problema.....	2
Delimitación del problema.....	4
Objetivos de la investigación	4
Objetivo general:.....	4
Objetivos específicos:.....	4
Justificación e Importancia.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos	7
Antecedentes referenciales	13
Fundamentación legal.....	18
Variables de investigación	22
Definiciones conceptuales	22

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa	25
Misión:	26
Visión:	26
Organigrama.....	26
Diseño de la investigación	33
Tipos de la investigación.....	34
Población:	35
Muestras:	36
Procedimientos de la investigación.....	38
Técnicas e Instrumentos	39
Análisis Documental:	39
Tipos de observación.....	39
Instrumento de investigación	40
Guía de Observación	40
Tipos de entrevista.....	42
Instrumento de investigación	43

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Plan de mejora.....	49
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Bibliografía.....	66
Anexos	

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1	
Estructura organizacional	27
Figura 2	
Plantilla de trabajadores	27
Figura 3	
Estados Financieros	28
Figura 4	
Estados Financieros	29
Figura 5	
Resultados de la Guía de Observación	45

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1	
Principio y Solución.....	2
Cuadro 2	
Modelo de investigación	34
Cuadro 3	
Conjunto	36
Cuadro 4	
Procesos.....	39
Cuadro 5	
Guía de Observación	45
Cuadro 6	
Rango de Confianza y Nivel de Riesgo	46
Cuadro 7	
Plan de Mejora.....	50

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La inmobiliaria empezó a tomar impulso para ofrecer bienes inmuebles de excelente calidad, actualmente se encuentra incrementando los ingresos, a la vez que se pueda abrir sucursales en el resto del país y lograr un mejor posicionamiento en el mercado turístico.

La falta de procedimientos debido a una mala toma de decisiones, por carencias en los cargos administrativos ha generado una elevada morosidad en los clientes debido a la pasividad en los cobros, incrementando el riesgo de recuperación de cartera.

En la actualidad la Promotora Inmobiliaria está experimentando una disminución significativa en cuanto al número de clientes, por falta de procedimientos por parte del personal de crédito.

Ubicación del problema en un contexto

El control interno es una de las formas más importantes de la empresa, que tiene el ser humano desde la antigüedad, a partir de los inicios se busca la manera de controlar, evidentemente el problema de cartera surge principalmente cuando la compañía ofrece crédito a sus clientes.

Al encontrar aquellas inconsistencias dentro de la empresa, se plantea ejecutar un mecanismo de control interno en sus funciones corporativas, administrativas y de ventas, para verificar con exactitud la situación de las cuentas acreedoras en la Promotora Inmobiliaria, para así poder proporcionar un manejo adecuado de sus cuentas, debido a que no se ha planteado un manual de procedimientos de control.

Situación del conflicto

Cuadro 1. Principio y Solución

Causas	Consecuencias
Falta de capacitación al personal de la entidad.	Incumplimiento de preparaciones al personal por parte de la compañía.
Ausencia de un manual de procedimientos de control interno.	No hay un control adecuado en la entidad.
Desconocimiento de los procesos internos de la empresa.	Fallas y errores de procesos en la operación de la empresa.

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

Formulación del problema

¿Cómo mejorar el control interno del proceso de cobranza, para el incremento del índice de recuperación de cartera vencida “Promotora Inmobiliaria LFG”, ubicada en el cantón Samborondón, provincia del Guayas, ¿en el año 2020?

Variables de la investigación

Variable independiente: Control interno

Variable dependiente : Cartera vencida

Evaluación del problema

La problemática del presente proyecto se considera que debe tener los siguientes aspectos:

Delimitado: Según Raúl Rojas Soriano (1988): “la delimitación es el proceso que permite concretar el objeto de estudio hasta llegar a precisarlo de acuerdo a los aspectos, relaciones y elementos del grupo o comunidad que pretenden investigarse, considerando para ellos su ubicación en un área determinada en el momento dado o en un transcurso de cierto periodo, es decir, su ubicación temporal y espacial. (pág. 137)

El trabajo de investigación presenta propuesta de procedimientos que se realizará para mejorar el control interno de la Promotora Inmobiliaria, por lo cual se propone establecer mecanismos que ayuden al proceso de cobranza.

Claro: Este proyecto se evidencia la ausencia de procedimientos claros para el correcto desarrollo del proceso de cobranza, en lo cual no tiene un control interno en los procesos contables de la Promotora Inmobiliaria, por lo que requiere la implementación y validación del control interno en todos los módulos que ayude a que se cumplan los procedimientos contables en la entidad y que contribuya al logro de los objetivos trazados.

Evidente: Es evidente que la contratación del personal capacitado para obtener un control en las cuentas por cobrar en la Inmobiliaria, se hace referente con el seguimiento, la capacidad, las gestiones y disposiciones que se genere a corto y largo plazo, y cumplir cada mes buenos resultados.

Concreto: Porque al no tener un adecuado manual de políticas y procedimientos se verá afectada la cartera vencida de la Promotora Inmobiliaria.

Factible: Los directivos de la inmobiliaria esperan obtener objetivos determinados para potenciarse dentro del mercado y ofrecer un mejor producto a los clientes, basados en criterios formales y proyecciones financieras desarrolladas en el sector inmobiliario.

Las ejecuciones de este proyecto se alcanzan en el desarrollo de las proyecciones que considera los parámetros de análisis socioeconómico, medición de la población y distancias de la ubicación de la urbanización y crear vías nuevas de accesos, centros de diversiones, reuniones y ser competentes en el mercado.

Relevante: Con la elaboración de un manual de procedimiento desarrollado se ayudará a mejorar el control interno en el proceso de cobranza de la Promotora Inmobiliaria.

Delimitación del problema

Campo : Contable

Área : Cartera

Aspectos : Control interno, cartera vencida.

Tema : Propuesta de mejoras al control interno al proceso de cobranza, en la Promotora Inmobiliaria LFG, ubicada en el cantón Samborondón.

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Elaborar mejoras al control interno del proceso de cobranza, para el incremento del índice de recuperación de la cartera vencida, en la Promotora Inmobiliaria LFG, ubicada en el cantón Samborondón.

Objetivos específicos:

- Proponer desde la teoría contable los fundamentos sobre el control interno y la recuperación de la cartera vencida.
- Analizar la situación actual de los procedimientos de control interno que se aplican al proceso de cobranza, en la Promotora Inmobiliaria LFG, ubicada en el cantón Samborondón.
- Diseñar un manual de control interno del proceso de cobranza que contribuya al incremento del índice de recuperación de la cartera vencida en la Promotora Inmobiliaria LFG, ubicada en el cantón Samborondón.

Justificación e Importancia.

El presente proyecto de investigación está enfocado en mejorar la Cartera Vencida en la empresa “Promotora Inmobiliaria LFG”, mediante teoría y conceptos básicos como el control interno que es un proceso desarrollado por todo el personal de la entidad, con la finalidad de llevar un manejo adecuado de cartera vencida.

Es importante diseñar un manual de control interno, que permita disminuir el incremento de la cartera vencida, con el propósito de ayudar a la entidad a tener un oportuno y correcto control en el proceso de cobranza.

Se beneficiará con esta propuesta la empresa “Promotora Inmobiliaria LFG” con la finalidad de ayudar a los propietarios y empleados a estar capacitados, para así evitar el riesgo de cartera vencida y establecer resultados óptimos que ayuden a manejar un adecuado control de cartera vencida en el proceso de cobranza.

El proyecto investigativo es factible, puesto que se cuenta con el apoyo de la entidad, para que puedan llevar un control de su cartera vencida y de esa manera tener una buena gestión de cobranza.

Aspectos que justifican la investigación son:

Conveniencia

El presente proyecto de investigación de la propuesta de un plan de mejoras en el control interno es conveniente para los dueños de la entidad, quienes podrán aplicar los controles necesarios en el proceso de cobranza, para recuperar la cartera vencida en la Promotora Inmobiliaria LFG.

Relevancia Social:

La diferente característica que la compañía genere al momento de realizar los controles y adecuaciones en su actividad económica dentro de la cobranza se la procesara de una manera efectiva para obtener un buen

resultado, por lo tanto, dicha funciones podrán incrementar y mejorar el flujo de la Promotora Inmobiliaria.

Implicaciones Prácticas:

Se realizó una inversión en el sistema informático para proceder con las aplicaciones para así obtener buenos resultados para el departamento de control y mejorar la relación con el cliente.

Valor Teórico:

El estudio de mercado se basa en las gestiones de calidad de edificaciones y así el manejo para el proceso de la adquisición de materiales de construcción. De acuerdo a la relevancia social y a las implicaciones prácticas, se aplicará nuevas estrategias para así mejorar la rentabilidad que es el principal objetivo en la empresa.

Utilidad metodológica:

Las políticas de recuperación de cartera fijadas con los clientes evitaban el riesgo al momento de realizarle la gestión de cobranza, porque solo a través de los controles internos y relevantes se planteará las responsabilidades al personal encargado en las cobranzas, y así obtener resultados positivos en las cuentas por cobrar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

Control interno

El origen del control interno, suele ubicarse en el tiempo con el apareamiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX, por la cual los hombres de los negocios se preocuparon en formar y establecer los sistemas apropiados para la protección de sus intereses.

A finales de este siglo, como consecuencia del importante aumento en la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose obligados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto se comenzó a hacerse sentir la gran necesidad que se debe llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, reconociéndose que se pueda crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento que se está aplicando dentro de las empresas.

En la última década los controles internos priorizan la eficiencia, disminuyendo el riesgo en la consecución de los objetivos, ayudando a asegurar la confiabilidad de la información financiera y la de gestión de cobranza. (María José Espinoza Fuentes, 2014)

El control interno desde hace mucho tiempo ha sido reconocido como fundamental e indispensable en la actividad empresarial, por lo cual su

propósito principal es minimizar las desviaciones y riesgos que ocurren en la cartera vencida. (María José Espinoza Fuentes, 2014)

El control interno contribuye a garantizar el cumplimiento de las actividades internas de la organización y la fortalece para el desarrollo de su objetivo social. En Colombia, esta generación es en realidad la que mayor crédito tiene, a causa de que quienes dirigen y evalúan el control interno no han estudiado la manera competitiva el tema. Es decir que se trata de profesionales de diversas disciplinas, se debe reconocer que carecen de estudios universitarios serios sobre el personal. (Verena Arcia Paternina, 2013)

En el ámbito internacional, se cuentan con certificaciones como en auditoría interna (CIA) y de auto-valoración del control (CSA), pero en países como Colombia solamente las empresas multinacionales tienen conocimiento de sus ventajas, aun cuando estas certificaciones ya se comienzan a conocer y lentamente se inician en los procesos de capacitación para y presentación de los análisis orientados a las mismas. (Verena Arcia Paternina, 2013)

(Arce, 2017), mediante investigación denominada se mejora que el proceso de cobranzas de la empresa, que a través del análisis de las políticas de contacto con el cliente en la liquidez se pueda disminuir el índice de la cartera vencida, cuyo objetivo fue diseñar plan de mejora en el control interno, para así brindar un buen servicio respecto a las cobranzas del cliente. (pág. 39)

El control interno actualmente, sigue en aumento el nivel de producción, mediante el sistema de control interno se adoptan los procedimientos adecuados en la que le permite salvaguardar sus activos, para el mejoramiento de este sistema se puede garantizar estados financieros de confiabilidad, que sirven para determinar las pruebas de auditoría.

Según (Lixardo Ballesteros Cerchiaro, 2013) nos cuenta que:

Desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, así fueron surgiendo los números, por la gran necesidad

de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados. Se define control interno como un sistema de comprobación interna que puede definirse como la coordinación de sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado se esté llevando a cabo sus labores delineadas en una manera independiente, compruebe continuamente el trabajo de otro empleado, hasta determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude. (pág. 1)

En el mundo empresarial, impulsados por los avances tecnológicos y la evolución de las organizaciones, han desarrollado el volumen de operaciones lo que obliga a delegar las funciones y crear procedimientos para asegurar los activos y que las informaciones de los registros contables sean reales. (Lixardo Ballesteros Cerchiaro, 2013)

Tener más control en las cobranzas ayuda a mantener equilibrado los reportes e indicadores de la empresa, para saber en qué posición se encuentran sus actividades económicas, según el recaudo diario, sabiendo quien es competencia los asesores se empeñarán para perseguir aumentando el recaudo en la entidad.

Objetivos del control interno:

El control interno es el plan de organización y el conjunto de procedimientos y métodos que aseguran que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son actividades que la entidad desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Rodrigo Estupiñán Gaitán, 2015)

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos en el control interno son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la entidad.
- Verificar la confiabilidad y razonabilidad de los informes contables y administrativos.

- Promover la adhesión de las políticas administrativas establecidas.
- Lograr en el cumplimiento de los objetivos y de las metas que han sido programados.

El control interno es de mucha importancia en la entidad, la cual permite mantener todas las actividades económicas, que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa como un conjunto de elementos.

Cartera Vencida

Según (María Montesdeoca, 2015) nos cuenta que:

Inicialmente el problema de la cartera vencida nace cuando una empresa se ofrece y otorga créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de las políticas de crédito que tienen con la falta de control o vigilancia en la cartera enfatizando al incremento de las cuentas por cobrar de una empresa, para evitar estos problemas es necesario verificar las medidas de alertas que ayuden a la toma de decisiones oportuna para poder minimizar la probabilidad de ocurrencia de una crisis económica. (pág. 40)

Con el propósito de poder sustentar teóricamente el estudio de la presente investigación en donde debe elaborarse un marco teórico. Esto implicará analizar y exponer las teorías y antecedentes que se consideren válidas para el correcto enfoque del estudio.

Se tomará en cuenta otros estudios que en materia de evaluación serán efectuados, con el fin de orientar el trabajo, inspirar nuevas áreas de investigación y proveer para la interpretación de los resultados.

La cartera vencida es definida como la porción del total de los clientes, deudores, que reportan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Por lo consiguiente a la cartera vencida lo conforman los clientes que

por alguna razón no cumplen con el pago de sus deudas. La Cartera vencida está relacionada con la presencia de riesgo de crédito, que pueden ser relacionados con la evolución histórica de variables macroeconómicas que caracterizan el ciclo económico. (Andrés Sagner, 2011)

Procesos de cobranzas

Según (Arturo Morales Castro, 2014) “Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar en la relación del negocio con el cliente, dado a que aún exista la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.” (pág. 146)

El proceso de cobranzas son procedimientos que se establece al momento de ver las deudas que pueden presentarse en los clientes para que este no incurra en estado de mora por interés se busca obtener el mejor resultado con el cliente, la cual se ayude a facilitar el proceso de cobro llegando a acuerdos múltiples que ayuden al desarrollo de ambas partes relacionadas.

Las 5 C de Crédito

Según (Douglas Emery, 2000) “Las cinco C crédito son cinco factores generales en que los analistas de crédito a menudo consideran al tomar una decisión de otorgamiento de crédito. Las cinco C de crédito son: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones.” (pág. 621)

Carácter: El carácter es el compromiso del cumplimiento en las obligaciones de crédito. La mejor forma de medir el carácter es con base en el historial de pagos del solicitante. (Douglas Emery, 2000)

Capacidad: La capacidad es la posibilidad de cumplir con las obligaciones de crédito con los ingresos actuales. La capacidad se la realiza examinando las entradas de efectivo del estado de ingresos o del estado de flujos de efectivo del solicitante. (Douglas Emery, 2000)

Capital: El capital es el cumplir con las obligaciones de crédito usando los activos existentes si es necesario. El capital se lo realiza examinando el valor neto del solicitante. (Douglas Emery, 2000)

Colateral: Colateral es la garantía que se puede enajenarse en caso de falta de pago. El valor en la garantía depende del costo de enajenación y del posible valor de reventa. (Douglas Emery, 2000)

Condiciones: Son condiciones económicas generales o de la industria. Las condiciones externas al negocio del cliente pueden que afecten la decisión de otorgamiento de crédito. (Douglas Emery, 2000)

Desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de controles, así se surgieron los números, por la gran necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados. Se define al control interno como un sistema de comprobación interna que puede definirse como la coordinación de sistema de contabilidad y de los procedimientos de oficina, de tal manera que el trabajo de un empleado se esté llevando a cabo sus labores delineadas en una manera independiente, que se demuestre continuamente el trabajo de otro empleado, hasta un determinado punto que pueda involucrar la posibilidad de fraude. (Lixardo Ballesteros Cerchiaro, 2013)

Antecedentes referenciales

Fundamentos de la contabilidad

Los fundamentos de la contabilidad son comprendidos como la técnica de recopilar, clasificar y registrar en las operaciones lo que incurre una persona, natural o jurídica, en un accionar económico. Esto por supuesto, dentro de la órbita empresarial permite una vez obtenidos resultados tomar decisiones en las diferentes empresas. (Ismael Granados, 1978)

La contabilidad es una disciplina clave que se encarga de evaluar, medir y analizar la actividad económica de la empresa, para de esa manera tener un buen funcionamiento de la situación económica financiera de la entidad, la cual tiene como finalidad facilitar la toma de decisiones en el control interno, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas.

Según (Aníbal Irrarrazabal, 2014) nos cuenta que:

La contabilidad proporciona información financiera acerca de una organización. La información financiera que suministra un sistema de contabilidad es requerida por quienes toman decisiones, ya sean administradores, inversionistas, acreedores y en general todas las personas que tengan algún interés sobre la situación financiera y los resultados de una organización. (pág. 23)

La contabilidad es fundamental en la empresa permite proporcionar información a los dueños, inversionistas, bancos y gerentes, con relación a la situación económica financiera que se presenta en la empresa, es decir de la posesión de todas sus actividades económicas que se manejan en la organización. (Aníbal Irrarrazabal, 2014)

Objetivos de la contabilidad

Su objeto es proporcionar informes que puedan consultar los responsables de la toma de decisiones, que repercuten en el devenir del negocio. Así mismo, la contabilidad tiene como fin producir información precisa, confiable y oportuna, de tal manera que el usuario pueda interpretar en forma clara y comprensible, y la que una vez analizada, pueda utilizarse para tomar decisiones. (José Guerrero Reyes, 2014)

La contabilidad se debe preparar para los siguientes objetivos:

1. Para el personal que desarrolla actividades internas, como son los socios, consejeros, comisarios, directivos y gerentes. Estos usuarios requerirán información contable con oportunidad para utilizar con eficiencia los fondos para su futura aplicación en nuevas inversiones (bienes) o en bienes de consumo (gastos).
2. Proporcionar información para los posibles inversionistas, proveedores, acreedores financieros, etc., quienes a solicitud de la empresa pueden proporcionar fondos a través de créditos.
3. Rendir información relacionada con los recursos económicos de la entidad, los derechos sobre estos y los efectos de las transacciones y acontecimientos que cambien esos recursos.
4. La información contable se basa en poder cumplir de manera adecuada con todas las contribuciones.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son derechos monetarios sobre las empresas o los individuos. Los principales tipos son cuentas por cobrar y documentos por cobrar. Las cuentas por cobrar en un negocio son la cantidad que deberá cobrarse a los clientes. Las cuentas por cobrar, que son de activos circulantes, también se denominan transacciones por cobrar. (Charles Horngren, 2006)

La contabilidad de las cuentas por cobrar es de gran importancia, porque ayuda a obtener mayor productividad y aprovechamiento en sus patrimonios, la cual tiene como finalidad llevar un control adecuado en el proceso de cobranzas de las actividades económicas que se presentan en la organización.

Contabilidad Financiera

La contabilidad financiera es la técnica que se utiliza para el registro en las operaciones que se afectan económicamente a la empresa y que se produce sistemáticamente y estructuradamente la información financiera. En las operaciones que afectan de manera económica a una organización se incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos que se efectúan en la organización. (Carmen Tapia Iturriaga, 2016).

La contabilidad financiera es una rama contable importante, que permite demostrar los resultados coherentes que tiene la empresa al momento de realizar sus actividades económicas financieras que se muestran en sus estados financieros.

Morosidad

Según (Glenn Westley, 2000) “El control de la morosidad de los préstamos es una de las tareas más críticas que afronta una institución financiera para asegurar su supervivencia a largo plazo.”

La morosidad es el retraso del incumplimiento de las obligaciones que se otorga a los clientes por cualquier préstamo que se le realiza, aunque normalmente se refiere al retraso de la deuda del pago exigible.

Liquidez

Según (Ana González Urteaga, 2013) nos menciona que:

La liquidez es un concepto muy complejo, por la cual se refiere a la capacidad de negociar de manera rápida con cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracterizan por dos componentes: precio y cantidad, aproximados habitualmente por la horquilla relativa y la profundidad, respectivamente. (pág. 11)

La liquidez se refiere a la capacidad total que posee en las empresas para pagar las obligaciones que tienen a corto plazo en la medida que se vencen las deudas.

Dentro del sector inmobiliario las exigencias del proceso son mejorar el desarrollo de las operaciones, en la actualidad se maneja la planificación de las ventas mediante catálogo, publicidad, televisiva y el uso del internet, para llegar a los clientes dentro y fuera del territorio ecuatoriano.

Se demuestra que gran parte de Latinoamérica está dispuesta a entrar en el mundo de la tecnología móvil, aptitud que con el transcurso del tiempo cambiara drásticamente por el efecto globalización. Empresas europeas y norteamericanas tienen muy en cuenta en el sector operativo y comercial el uso de tecnología móvil.

Gracias a la tecnología se obtiene los registros de los clientes eficientes y el manejo de una buena cartera comercial a través del sector inmobiliario, y así demostrar su respectivo seguimiento en la empresa.

Este proyecto de tesis pretende realizar los análisis correspondientes al control interno sobre el proceso de cobranza de la Promotora Inmobiliaria, el estudio se da porque no existe un manual de procedimiento en la empresa, por lo cual se diseña un plan de mejora en las políticas de los

procesos realizados en la entidad, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes. (Flores, 2017).

Al revisar los archivos del instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología se encontró proyectos similares que se han realizado, pero con diferentes enfoques al que presenta en el proyecto investigativo con el tema: Propuesta de mejoras al control interno al proceso de cobranza, en la Promotora Inmobiliaria, ubicada en el cantón Samborondón.

Autores nacionales

Antecedente 1

Autor: Moscoso Barre Danny Luis

Año “2017”

Tema: “Diseño de un control interno administrativo financiero para la empresa Phrida S.A.” Universidad de Guayaquil.

Resumen: Propone de diseño de un control interno, para emplearlo en el área administrativa. El proyecto es similar con el tema expuesto, porque se enfoca en corregir, evaluar el control interno y llevar un adecuado funcionamiento en la Promotora Inmobiliaria.

Antecedente 2

Autor: Carlos Andrés Benítez Torres

Año: 2014

Tema: “Diseño de un sistema de control interno administrativo.”

Resumen: Es similar con el proyecto que se ha planteado, porque permite la elaboración de un manual de Procedimientos de Control, con el fin de mejorar de una forma oportuna y confiable la cartera.

Autores internacionales

Antecedente 3

Autor: Jenny Roxana Rodriguez Espinoza

Año: 2019

Tema: “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017”

Resumen: Este proyecto es similar con el tema planteado, porque permite que la aplicación del control interno ayude a mejorar y optimizar el proceso de cobranza en la empresa.

Antecedente 4

Autor: Victor Manolo Naz Rejopachi

Año: 2009

Tema: “Evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros en una empresa distribuidora de automóviles importados.”

Resumen: Propone la evaluación del control interno en el departamento de cobranzas, por lo cual el proyecto es similar con el tema expuesto, porque permite que la evaluación del control interno se enfoque en analizar, corregir y evaluar el control interno, para de esa manera llevar un adecuado funcionamiento en el área administrativa de la empresa.

Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

En la Constitución de la República del Ecuador vigente desde el año 2008 en la Sección Quinta: Intercambio económicos y comercio justo.

Art. 335.- El Estado regulará, examinará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda manera de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos. El Estado

definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, se establecerá mecanismos de sanción para poder evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

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

LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI Capítulo IV

DEPURACION DE LOS INGRESOS

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

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (Pág. 18).

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

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido por más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito; - Haber prescrito en la acción para el cobro del crédito;
- En el caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una compañía, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la compañía al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de la recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación. (Pág. 19).

Código de Trabajo (2005)

Art. 7.- Según lo dispuesto en este artículo del Código de Trabajo se establece que, en el caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en material profesional, los funcionarios judiciales y administrativos las aplicarán en sentido más favorable a los trabajadores.

Art. 94.- Condena al empleador moroso que no hubiere cubierto las remuneraciones que correspondan al trabajador durante la vigencia de las relaciones de trabajo, y cuando por este motivo, para su entrega, hubiere sido menester la acción judicial pertinente será, además, condenado al pago del triple del equivalente al valor total de las remuneraciones no pagadas en el último trimestre adeudado, en beneficio del trabajador.

La inmobiliaria se sustenta en el prestigio y desarrollo que le han permitido ir posicionándose en su segmento, se evidencia una tendencia creciente en los últimos años, su apropiado en el manejo financiero, además de la adecuada estructuración dentro del análisis.

El sector inmobiliario, en el cual se ha presentado una tendencia creciente en su desempeño, presentó una recuperación desde hace tres años, situación que se acentúa durante el periodo actual. Constituyen en el sector con la mayor importancia relativa sobre el valor total del PIB, siendo de esta manera de vital importancia para el desarrollo de la economía nacional.

La entidad tiene una adecuada administración y planificación. Tiene implementado un directorio estatutario con miembros externos, que funciona de manera formal, manteniendo reuniones frecuentes, donde se manifiestan el plan estratégico y operativo de la empresa y se revisa su respectivo seguimiento.

En lo que respecta a su posición financiera, Promotora Inmobiliaria LFG, mantuvo estabilidad en los ingresos entre 2018 y 2019 y teniendo una baja en los últimos meses del periodo actual, sin embargo, registra adecuados niveles de liquidez. Los índices financieros reflejan la fortaleza financiera y se obtuvo resultados integrales positivos los 3 últimos años.

Una vez que se vuelva a una relativa normalidad, en los ingresos de la compañía deberían recuperarse. La promotora atendiendo a la incertidumbre sobre la duración del ciclo, ha implementado políticas de control y reducción de gastos y han realizado una inversión importante en un Plan de Bioseguridad para retomar las actividades. Tienen las fortalezas organizativas y financieras necesarias para mantener su capacidad de pago mientras dure este ciclo.

El análisis de las proyecciones, en un escenario conservador, evidenció un adecuado cumplimiento de éstas y dan como resultado un flujo positivo al término del año 2025, demostrando recursos suficientes para cumplir adecuadamente con las obligaciones emanadas y demás compromisos financieros.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN. CONCEPTUALIZACIÓN

Variable independiente: Control interno

El control interno es un proceso continuo realizado por la dirección, administración y otros empleados de cada organización gubernamental en razón a sus atribuciones y competencias, para proporcionar seguridad razonable. (Oswaldo Fonseca Luna, 2007)

Control interno registra el proceso de la facturación y cobranza que se basa en el contrato y son exigibles al momento de cobro que tiene la inmobiliaria con el cliente realizando con eficiencia las operaciones de ventas, para así manejar un buen activo corriente que se vea reflejado en el estado financiero por la recuperación de la cartera.

Variable dependiente: Cartera vencida

Cartera vencida es la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por el motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos. (Fernandez, 2000)

La liquidez que maneja la inmobiliaria a corto y largo plazo, se genera por el buen estado de las carteras de clientes que cumple su respectivo vencimiento que ayuda a mejorar el flujo, y así lograr grandes objetivos a futuras inversiones dentro de la urbanización.

Definiciones conceptuales

Activo: Es un recurso controlado por la entidad como resultados de sucesos pasados, del que se esperan obtener, en el futuro, beneficios económicos. (Ángel María Fierro Martínez, 2015)

Cartera: Son deudas que los clientes tienen con la empresa, y están originadas por las ventas que se hacen a crédito o como popularmente las conocemos, ventas fiadas. (Prezi, 2013)

Cliente: Es la persona que adquiere de un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente. (Ana Isabel Bastos Boubeta, 2007)

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

Contabilidad: Es el arte de registrar, clasificar y resumir de manera sistemática y en términos monetarios la historia de un negocio. Es también parte esencial de la contabilidad para el análisis y la interpretación de dicha historia. (Francisco Pellegrino, 2001)

Control: Son los procesos de regular las actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa. (Robbins, 1996)

Control interno: Es el plan organizacional y todas las medidas afines que usa una entidad para salvaguardar sus activos, fomentar el acatamiento de sus políticas de promover su eficacia operativa y garantizar que se tengan registros contables precisos y fiables. (Charles Horngren, 2006)

Efectivo: Dinero depositado en la caja de la empresa y los depósitos bancarios a la vista. La variación durante un ejercicio del efectivo y equivalentes de efectivo se recogen en el estado de flujos de efectivo, clasificados según su procedencia. (Araceli Mora Enguíanos, 2009)

Gastos: Los gastos son los desembolsos necesarios para generar los ingresos. Entre las cuentas de gastos están los gastos operacionales por salarios, arriendos, etc. Pertenece a este grupo la cuenta de compras y los gastos no operacionales por diferentes conceptos. (Calixto Mendoza Roca, 2016)

Ingreso: Es un incremento en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o deducción de los pasivos, siempre que no se tengan de su origen aportaciones, monetarias o no, de los socios o propietarios. (José Juan Déniz Mayor, 2008)

Interno: Es cuando la actividad comercial es realizada dentro del país. (Livia Palacios López, 2011).

Plan de cuentas: Es la relación detallada, sistemática y codificada de todas las cuentas que se van utilizar en la empresa para representar su patrimonio y los resultados obtenidos.

Periodo contable: Es el periodo de tiempo destinado para aplicar el proceso contable. Generalmente este espacio es un de año, pero existen empresas que hacen uso de periodos semestrales, trimestrales, bimestrales, y mensuales. Sea cual fuere el periodo seleccionado, debe consolidarse la información para el periodo anual para informar a los organismos de control.

Riesgo de crédito: El riesgo de crédito describe aquellas amenazas que se puedan producir por insolvencia provisional o definitiva en un crédito, así como aquellas consecuencias adversas resultantes de un retraso en su efectiva recaudación. (José Andrés Dorta Velásquez, 2000)

Vencida: Cumplimiento del plazo de una deuda, de una obligación, etc.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa

La inmobiliaria fue constituida dentro de la provincia del Guayas ubicada en la ciudad de Guayaquil desde hace 25 años y ha obtenido reconocimientos de varios sectores dentro del ámbito inmobiliario. Los proyectos de la inmobiliaria estarán ubicados en el cantón Samborondón que tiene una mayor plusvalía en la zona urbana, en la cual permite construir más de 800 viviendas para las familias ecuatorianas y que cada urbanización tenga los parámetros de seguridad lugares de distracción y eventos, y los servicios básicos como agua potable, energía eléctrica, gas y otras clases de necesidades para un mejor confort en los habitantes y construir vías de acceso para los vehículos.

Se ha venido planificando el desarrollo de un exclusivo grupo de urbanizaciones, todas al pie del río, aprovechando la sensación de libertad que se produce el habitar en una isla, rodeada de paisajes naturales.

Estos complejos urbanísticos buscan, a través de su arquitectura conjugar un concepto orgánico en que las viviendas se han venido construyendo alrededor de amplios lagos y frondosos jardines, con sistemas de seguridad de la alta tecnología e instalaciones subterráneas de los servicios básicos que permiten apreciar la maravillosa experiencia de vivir en un lugar privilegiado al pie del río.

El complejo Inmobiliario tiene a su ingreso una avenida principal de dos carriles, elegantes calles de adoquín y veredas arborizadas con múltiples variedades de palmeras, árboles y plantas, que crean un ambiente natural, relajante y definitivamente armonioso, con el fin de preservar el concepto

de que el proyecto ha sido basado en la armonía con la naturaleza, las urbanizaciones cuentan con una gran variedad de áreas comunes que brindan a sus habitantes distintas opciones para disfrutar, durante sus actividades diarias, de los elementos propios del entorno.

Misión:

Promotora Inmobiliaria es una empresa cuyo objetivo principal es brindar un servicio de asesoría de calidad personalizada orientada a cuidar el patrimonio de los clientes, con ética y profesionalismo, proporcionándose hacia los clientes asesoría inmobiliaria personalizada e integral, con ética, honestidad y discreción, siempre orientados al servicio personalizado en todas las etapas de la intervención en la venta, compra o alquiler, basados en la experiencia y capacitación en el sector inmobiliario, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Visión:

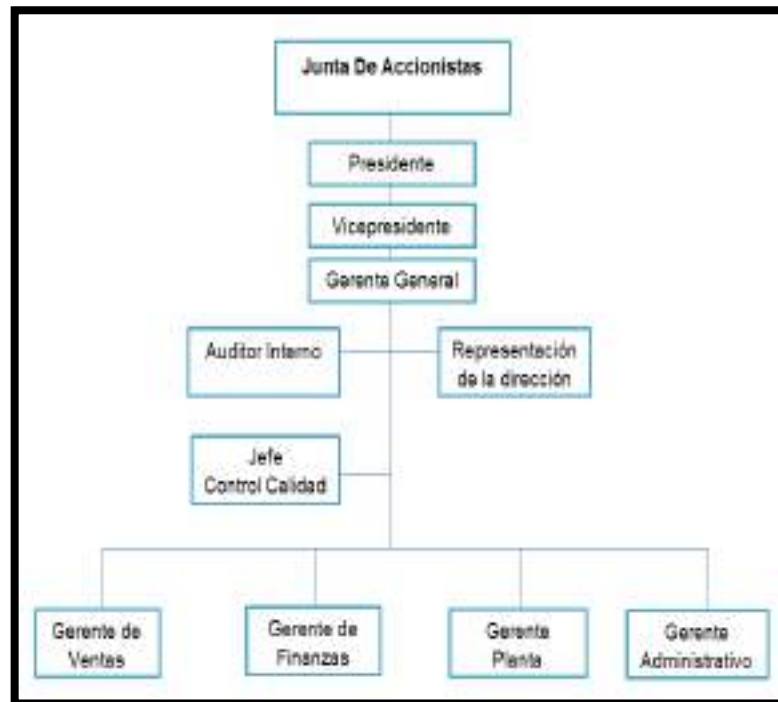
Ser una Compañía inmobiliaria de referencia en el segmento alto de mercado en sus vertientes patrimonialista, promotora y de consultoría, que cuente con equipos de alta calidad y nivel profesional capaces de generar y aportar valor diferencial hacia los clientes, colaboradores y a la propia Compañía, con la finalidad de que la Promotora Inmobiliaria se convierta en la primera alternativa del cliente a la hora de buscar la mejor asesoría Inmobiliaria.

Organigrama

La estructuración de una organización funcional agrupa las actividades de acuerdo con las características de las funciones que se llevan a cabo en una organización. Los organigramas se muestran las relaciones y dependencias entre las distintas unidades que se componen en una organización. (Aníbal Irarrázabal, 2014)

Organigrama

Figura 1. Estructura organizacional



Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

Plantilla total de trabajadores

Figura 2. Plantilla de trabajadores

1. Paspuel Rodríguez Héctor
2. Carrillo Zambrano Liliana
3. García Espinoza Benjamín
4. Balladares Vera Enna
5. Peralta Mayorga Inés
6. Carbo Torres Xavier
7. Espinoza Carrasco Fernando
8. Mazzini Bustos Carmen

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

Figura 3.

Estados Financieros

PROMOTORA INMOBILIARIA ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2010 - 2019						
		AÑO 2010		AÑO 2019	VALOR ABSOLUTO	VAR %
ACTIVO CORRIENTE						
CAJA		727.830,76		822.340,76	94.510,00	13%
BANCOS						
CUENTAS POR COBRAR		4.414.789,14		5.516.089,14	1.101.300,00	25%
LOCALES	2.427,98		3.727,98			
RELACIONADAS	4.412.361,16		5.512.361,16			
OTRAS CUENTAS POR COBRAR		1.435.423,23		795.533,60	(639.889,63)	-45%
LOCALES	1.065.824,58		215.035,60			
RELACIONADAS	369.598,64		580.498,00			
INVENTARIO		5.780.045,61		6.008.045,61	228.000,00	4%
PAGOS ANTICIPADOS		2.654,36		1.154,36	(500,00)	19%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		12.369.743,10		13.137.163,47	776.420,37	6%
ACTIVO NO CORRIENTE						
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		1.500.622,76		1.779.199,43	278.576,67	19%
EDIFICIOS	1.135.554,84		1.325.154,84			
MAQUINARIAS	463.241,05		465.627,27			
EQUIPO DE COMPUTACION	21.408,75		32.498,79			
VEHICULOS	235.840,19		312.340,19			
DEPRECIACION ACUMULADA	(365.422,11)		(358.421,06)			
ACTIVOS INTANGIBLES		51.811,19		48.019,65	(3.791,54)	-22%
MARCAS Y PATENTES	81.125,44		81.154,90			
AMORTIZACION ACUMULADA	(30.114,25)		(41.135,25)			
INVERSIONES NO CORRIENTES		4.718.259,11		5.939.189,59	1.220.930,48	26%
SUBSIDIARIAS	2.886.852,53		3.992.652,59			
ASOCIADAS	1.207.529,34		1.321.259,44			
OTRAS INVERSIONES NO CORRIENTES	624.877,18		625.277,56			
CUENTAS POR COBRAR NO CORRIENTES		1.644.200,46		1.005.241,74	(638.958,74)	-39%
LOCALES	697.719,05		68.720,35			
RELACIONADAS	946.481,35		936.521,39			
IMPUESTOS DIFERIDOS		247.366,74		254.486,65	7.119,91	3%
DIFERENCIAS TEMPORALES	245.242,74		252.362,65			
CREDITO TRIBUTARIO	2.124,00		2.124,00			
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		8.161.460,28		9.018.137,06	856.676,78	10%
TOTAL ACTIVOS		20.522.203,38		22.155.300,53	1.633.097,15	8%

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

Figura 4.

Estados Financieros

PASIVOS CORRIENTES					
CUENTAS POR PAGAR RELACIONADAS		83.527,35	92.254,59	8.727,24	10%
NO RELACIONADAS	83.527,35		92.254,59		
OTRAS CUENTAS POR PAGAR RELACIONADAS		361.830,24	426.830,24	65.000,00	18%
NO RELACIONADAS	361.830,24		426.830,24		
OBLIGACIONES FINANCIERAS RELACIONADAS		3.733.332,40	4.745.322,50	1.011.990,10	27%
NO RELACIONADAS	3.733.332,40		4.745.322,50		
OTROS PASIVOS FINANCIEROS		82.241,73	91.362,62	9.120,89	11%
IMPUESTO A LA RENTA	82.241,73		91.362,62		
BENEFICIOS A EMPLEADOS		172.628,04	175.868,87	3.460,83	2%
PARTICIPACION TRABAJADORES	98.826,42		98.476,62		
OBLIGACIONES CON EL IESS	20.156,18		21.877,89		
OTROS BENEFICIOS	53.636,24		55.734,36		
PASIVOS DIFERIDOS		3.443.911,47	3.653.926,74	210.015,27	6%
ANTICIPO A CUENTES	3.443.911,47		3.653.926,74		
OTROS PASIVOS CORRIENTES		134.339,37	146.999,57	12.660,20	9%
OTROS PASIVOS	134.339,37		146.999,57		
TOTAL PASIVO CORRIENTE		8.011.811,40	9.332.785,13	1.320.973,73	16%
PASIVO NO CORRIENTE					
CUENTAS POR PAGAR RELACIONADAS		-	-		
NO RELACIONADAS		-	-		
OTRA CUENTA POR PAGAR RELACIONADAS		6.482.264,06	6.375.522,28	(106.741,78)	-2%
NO RELACIONADAS	6.235.773,76		6.349.789,96		
OBLIGACIONES FINANCIERAS RELACIONADAS		246.490,30	25.732,32		
NO RELACIONADAS	246.490,30		25.732,32		
OBLIGACIONES FINANCIERAS RELACIONADAS		3.687.616,56	3.738.582,64	50.966,08	1%
NO RELACIONADAS	3.687.616,56		3.738.582,64		
OTROS PASIVOS NO CORRIENTES		127.032,40	139.832,22	12.799,82	10%
IMPUESTO A LA RENTA DIFERIDO	127.032,40		139.832,22		
BENEFICIOS A EMPLEADOS		557.815,98	679.695,88	121.879,90	22%
JUBILACION	431.441,97		630.811,87		
DESAHUCIO	126.374,01		139.884,01		
OTROS BENEFICIOS		-	-		
TOTAL DE PASIVOS NO CORRIENTES		10.854.729,00	10.933.633,02	78.904,02	1%
TOTAL DE PASIVOS		18.866.540,40	20.266.418,15	1.399.877,75	7%

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

Ratios Financieros

Los ratios financieros son aquellos que indican la relación existente entre una partida activa y otra pasiva con el fin de evaluar el equilibrio financiero de la empresa. De entre todos estos ratios que se pueden crear. (Juan Jesús Bernal, 2007)

Ratio de solvencia

Este ratio, también denominado de solvencia corriente y de circulante, establece la relación existente dentro del circulante de la empresa, comprando el activo circulante total, integrado por existencias, deudores, inversiones financieras temporales y tesorería, con el pasivo que vence a corto plazo. (Juan Jesús Bernal, 2007)

RATIO DE SOLVENCIA	AÑO 2018	AÑO 2019
$\frac{\text{ACTIVO CIRCULANTE}}{\text{DEUDAS A CORTO PLAZO}}$	$\frac{12360743,10}{8011811,40}$	$\frac{22155300,53}{9332785,13}$
	1,54	2,37

La empresa menciona que por cada \$1,00 que se presenta de pasivo circulante, para los siguientes años 2018 y 2019, que se cuenta con \$1.54 y \$2.39, se debe respaldar los activos corrientes de la entidad.

Ratio de endeudamiento

Según (Mercedes García Parra, 2004) “los ratios de endeudamiento se utilizan para diagnosticar la cantidad y calidad de endeudamiento que tiene una empresa.” (pág. 152)

RATIO DE ENDEUDAMIENTO	AÑO 2018	AÑO 2019
$\frac{\text{TOTAL PASIVOS}}{\text{PATRIMONIO}}$	$\frac{18866540,40}{1655662,98}$	$\frac{20266418,15}{1888862,38}$
	11,40	10,73

La empresa presenta un endeudamiento de \$11.40 y \$10.73, para el año 2018 y 2019, lo que permite verificar que por cada dólar que se debe en el patrimonio, se cuenta que en los pasivos corrientes se debe pagar esa diferencia.

Rentabilidad de la empresa

Según (Enrique Corona Romero, 2017) nos cuenta que:

Tradicionalmente el análisis global de la rentabilidad de la empresa se ha acostumbrado a desglosar en dos componentes o categorías: la rentabilidad económica u operativa, que mide la rentabilidad del activo sin tener en consideración cómo se ha financiado, y la rentabilidad financiera, que sirve para cuantificar la parte de la rentabilidad que se dedica a remunerar al socio o accionistas (propietarios en general). Este epígrafe se destina, una vez más, al análisis de la primera de ellas, si bien, en esta ocasión, a través de la técnica de los ratios. (pág. 64)

RENTABILIDAD DE LA EMPRESA	AÑO 2018	AÑO 2019
BENEFICIO NETO	374902,70	486913,82
TOTAL ACTIVOS	20522203,38	22155300,53
	0,02	0,02

La rentabilidad de la empresa, se puede verificar que es la misma para el año 2018 y 2019 con un valor de \$0.02, lo que permite identificar que la rentabilidad es estable en la entidad.

Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera ROE o rentabilidad del capital se definía como el resultado de multiplicar la rentabilidad del activo por el factor de apalancamiento financiero. Apalancamiento significa incrementar la rentabilidad en base al endeudamiento ajeno mayor. Cuanto más elevado sea este ratio de apalancamiento, mayor será la rentabilidad financiera de la entidad. (Fernando Pampillón Fernández, 2009)

RENTABILIDAD FINANCIERA	AÑO 2018	AÑO 2019
BENEFICIO NETO	374902,70	486013,82
<hr/> PATRIMONIOS NETOS	<hr/> 1655662,98	<hr/> 1888882,38
	0,23	0,26

La empresa presenta una rentabilidad financiera de \$0.23 y \$0.26, para el año 2018 y 2019, lo que permite verificar que por cada dólar que se debe en el patrimonio, se cuenta que en los beneficios netos se debe pagar esa diferencia.

Rentabilidad de las ventas

La rentabilidad de las ventas es un índice que permite conocer la productividad del capital de trabajo: indica cuánto dinero en ventas producirá un dólar invertido en inventario en una unidad de tiempo determinada. (Leonard Shatzkin, 2004)

RENTABILIDAD VENTAS	AÑO 2018	AÑO 2019
BENEFICIO NETO	374902,70	486013,82
<hr/> VENTAS	<hr/> 5780045,61	<hr/> 6000045,61
	0,06	0,08

La empresa presenta una rentabilidad de las ventas de \$0.06 y \$0.08, para el año 2018 y 2019, lo que permite identificar que por cada dólar que se debe en las ventas, se cuenta que en los beneficios netos se debe pagar esa diferencia.

Diseño de la investigación

Según (Ezequiel Ander, 1992) nos cuenta que:

La investigación es un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene como finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, fenómenos y leyes de un determinado ámbito de la realidad, una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un conocimiento para conocer verdades parciales, o mejor, para no descubrir falsedades parciales. (pág. 2)

La investigación es una actividad orientada la cual realiza una persona con el fin de adquirir nuevos conocimientos en un campo específico y con ello dar solución a los problemas que formen parte de dicha investigación.

Según (Hernández, Hernández & Batista, 2003) menciona que:

La investigación de campo consiste en llevar a cabo la obtención de datos en el lugar donde ocurren los hechos que dan lugar al problema o al tema de investigación, sin manipular de ninguna manera las variables del estudio. Es una forma eficaz de adquirir información confiable y de fuentes primarias, hecho que da mayor fundamento a una investigación. (pág. 49)

En este proyecto de investigación el diseño a utilizar es el método de campo, porque permite analizar y conocer la situación actual en que se encuentra la empresa, con el fin de obtener información de los procesos en el departamento de cobranzas y demostrar la calidad de la cartera.

Según (Klaus Heinemann, 2003) nos cuenta que:

La observación científica es la captación previamente planeada y es el registro en el que se controla los datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento. El termino observación no se refiere, pues a las formas de percepción sino a las técnicas de captación

sistemática, controlada y estructurada de los aspectos de un acontecimiento que son relevantes en el tema de estudio y para las suposiciones teóricas en que éste se basa. (pág. 135)

El diseño de observación científica se establece porque permite conocer cómo se desarrolla el proceso de control interno, para determinar en que está fallando el personal de la empresa y poder dar las recomendaciones respectivas para su posterior corrección.

Tipos de la investigación

Cuadro 2. Modelo de investigación

Exploratorio	Una investigación exploratoria es aquella que sirve para identificar las variables más importantes, y para reconocer cursos de acción alternativos y pistas idóneas para trabajos ulteriores. Es el paso inicial obligatorio en los planes de la investigación, incluso en los más ambiciosos. (Bonta Patricio, 2002, p.99)
Descriptiva	La descripción es comprendida como el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, de la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se realiza sobre conclusiones dominantes, o sobre como una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. (Ernesto Rodríguez Moguel, 2005, p. 24)
Correlacional	Correlacional tiene como propósito de medir el grado de la relación entre dos o más conceptos o variables. Uno de los propósitos principales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el uso de otra variable relacionada. (Peñarrieta de Córdova María Isabel, 2005, p. 68)

Explicativa	La explicativa son aquellas que buscan establecer una serie de proposiciones coherentes sobre un objeto de estudio, mediante las cuales se conoce la realidad. En las investigaciones explicativas son donde tiene más pertinencia el empleo de hipótesis, ya que en las exploratorias y descriptivas estas pueden ser muy generales y de menor alcance. (Emilio Latorre Estrada, 1996, p.17)
--------------------	---

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

El modelo de investigación descriptiva se eligió, porque permite analizar y observar cómo se encuentra el control interno de la empresa, para verificar cuáles son las falencias que están ocasionando el problema que se plantean sobre la cartera vencida. También se eligió el tipo de investigación explicativa, por lo cual con esta investigación se podrá buscar y explicar el por qué existen las causas que tiene la cartera vencida.

Población:

“Es la totalidad del fenómeno que se pretende estudiar y donde las unidades o universo en la población tienen ciertas características a fin, la cual es estudiada y provee los datos de la investigación”. (Leticia del Carmen Romero Rodríguez, 1998)

Población Finita:

“Cuando se conoce el número exacto de todos los elementos que componen el conjunto se dice que dicha población es finita”. (Joan Sentís Vilalta, 2003)

Población Infinita:

Según (Arias, 2006) establece que, “La población infinita es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existen un registro documental en estos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible” (pág. 82)

Cuadro 3. Conjunto

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Gerente Administrativo	1
Departamento de Ventas	2
Departamento de Cobranza	3
Cajera	2
Clientes	35
Total	44

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

El tipo de población en este proyecto de investigación, el cual se va a utilizar es la población finita.

Muestras:

Parte o subconjunto de elementos de una población, que normalmente se selecciona para poner de manifiesto o representar las propiedades o características de dicha población. Según su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la o las características que son relevantes para cada investigación. (Dionisio Del Río Sadornil, 2013)

Tipos de Muestras:

Muestra aleatoria estratificada:

Según (Ikar, 2006) se refiere que:

Este tipo de muestreo se caracteriza por la división de la población en subgrupos o estratos que se tienen alguna característica común, además, se interesa en mantener estos estratos en la muestra, para que mantenga la misma composición que la población. La selección de sujetos dentro de cada estrato se realizará al azar. La estratificación se puede hacer en base a diferentes variables o

características de interés: sexo, edad, situación laboral, nivel socioeconómico. (pág. 56)

Muestra por conglomerados:

Según (Ikar, 2006) nos cuenta que:

Este tipo de muestreo que también se denomina en etapas múltiples, se utiliza cuando se desea estudiar una población grande dispersa, por la que evidentemente no se puede disponer de ningún listado para poder aplicar las técnicas anteriores. En lugar de seleccionar a los individuos, se empieza por seleccionar subgrupos o conglomerados a los que se da el nombre de unidades de primera o unidades primarias. (pág. 56)

Muestra no probabilística de conveniencia:

Según (Ikar, 2006) se refiere que:

El estudiante decide, basándose con los conocimientos que tiene sobre la población, de que los elementos entrarán a formar parte de muestra de estudio, los cuales deberán cumplir los criterios de inclusión y exclusión. Como en todos los tipos de muestreo no probabilístico, no todos los sujetos tienen la misma probabilidad de ser incluidos en el estudio; es muy importante, al menos, definir muy claramente los criterios de inclusión y exclusión y cumplir rigurosamente. (pág. 56)

Muestra no probabilística de conveniencia:

Según (Ikar, 2006) nos cuenta que:

Esta técnica de muestreo consiste en el seleccionar la muestra considerando que la serie de características específicas presente en la población, por lo tanto, la muestra ha de tenerlas en la misma proporción. Las cuotas se establecen a partir de variables consideradas relevantes: grupos de edad, sexo, nivel cultural, categoría laboral. (pág. 56)

Muestra no probabilístico accidental: Según (Ikar, 2006) “Este tipo de muestreo se denomina también consecutivo, ya que en la selección de los sujetos del estudio se hace sobre la base de su presencia o no, en un lugar y un momento determinados”. (p. 56)

En este proyecto de investigación no se aplicará tipos de muestreo porque la población es finita.

Métodos Teóricos

Enfoque sistemático

Análisis – Síntesis

Histórico – Lógico

Inductivo – Deductivo

Abstracción – Concreción.

Hipotético - Deductivo

Análisis – Síntesis: se escogió este método, porque podemos analizar la cantidad de carteras vencidas de la Promotora Inmobiliaria, para mejorar a través de procedimientos la recuperación de créditos en la empresa.

Histórico – Lógico: mediante este método se puede analizar la trayectoria de la Promotora Inmobiliaria, su condicionamiento de la historia en el comportamiento del control interno en la empresa.

Procedimientos de la investigación

Este proyecto se investigó la deficiencia que tiene el área de cobranza de la empresa Promotora Inmobiliaria, en la ciudad de Guayaquil, verificando los procesos y actividades económicas que se realizan en la entidad.

Las cobranzas por parte de los asesores se realizan llamadas diarias y teniendo contacto con la persona adeuda solicitando la cancelación de esta; se manejan con bases de datos de los clientes deudores.

Las gestiones del proceso en las cobranzas siempre inician con la introducción, es decir con la capacitación donde se enseña al personal el

método y funcionamiento que abarca a este proceso de cobro, ya que la empresa fomenta su crecimiento y aprovecha oportunidades, generando posiciones y promociones que faciliten el ascenso del personal capacitado.

Técnicas e Instrumentos

Cuadro 4. Procesos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Ficha de observación
Análisis Documental	Estados Financieros
Entrevista	Formularios

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

Análisis Documental:

Según (Bardin, 1991) “Se le puede definir como “operación, o conjunto de operaciones, tendente en representar el contenido de un documento bajo de una forma diferente de la suya original a fin de facilitar su consulta o localización en un estudio ulterior”. (pág. 34)

Observación: Es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para de esa manera obtener el mayor número de datos. La gran parte del acervo de conocimientos que se constituye en la ciencia ha sido lograda mediante la observación. (Héctor Huamán Valencia Guillermo, 2005)

Tipos de observación

Según (Raúl Rojas Soriano, 1988) menciona que los tipos de observación son:

Observación científica: Es el proceso dirigido a percibir determinados aspectos de la realidad objetiva, utilizando para ellos teorías e hipótesis y aplicando técnicas e instrumentos adecuados y precisos para recabar información empírica y presentar un panorama de los aspectos y relaciones de los fenómenos que se consideran básicos para construir el conocimiento científico.

Observación ordinaria o no participante: Esta técnica permite la observación de los fenómenos existentes en la comunidad o en grupo desde fuera, buscan que sus miembros observados no se percaten de ello. El investigador, en este caso, no se incluye con el grupo estudiado ya que no comparte sus experiencias, expectativas o sentimientos; sólo busca captar información necesaria pertinente para efectuar su análisis.

Observación participante: Es la observación de los fenómenos que el investigador hace desde dentro de la comunidad; en este tipo de observación el investigador se integra a las diferentes actividades que desarrollan los miembros del grupo observado (por ejemplo, asiste a las reuniones formales e informales: misa, asamblea de vecinos, reuniones familiares, etc.). Para recabar la información requerida se utiliza una guía de observación y fichas de trabajo donde se escriben datos y experiencias.

El tipo de observación en este proyecto de investigación que se va a utilizar es la observación participante, mediante esta observación se mejorará el control interno en el proceso de cobranza en la empresa.

Instrumento de investigación

Guía de Observación

Según (Julián Pérez Porto, 2012) “Es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos. Esta guía, en lo general, se estructura a través de las columnas que favorecen la organización de los datos recogidos”. (pág. 1)

GUÍA DE OBSERVACIÓN

NOMBRE DE LA EMPRESA: Promotora Inmobiliaria LFG

NOMBRE DEL OBSERVADOR: Alvarado Veliz Dayana Yamilet

OBJETIVO: Observar, analizar y evaluar el desempeño del trabajador en el departamento de cobranza.

No.	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	La empresa está establecida políticamente con un control interno para el proceso de cobranza.			
2	La empresa posee con un sistema adecuado para el cobro de la recuperación de cartera vencida.			
3	Los trabajadores de la entidad han sido capacitados para el buen manejo y control en el proceso de cobranza.			
4	El personal del proceso de cobranza se contacta con el deudor, de acuerdo al vencimiento de la deuda.			
5	La empresa analiza el nivel de endeudamiento existente de los clientes.			
6	El personal encargado en el proceso de cobranza explica las políticas de créditos que se les otorgan a los clientes.			
7	La empresa realiza seguimiento a la cartera vencida con el propósito de lograr una cobranza oportuna.			
8	¿Existen métodos de evaluación para medir el cumplimiento de los objetivos del área?			
9	La persona encargada en el área del proceso de cobranza colabora de manera continua para hacer cumplir los objetivos propuestos.			
10	La empresa realiza una revisión continua de los documentos entregados por los clientes para la concesión de créditos y se verifican las firmas.			

Entrevista: Es la comunicación interpersonal que se realiza entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que en este método es más eficaz que un cuestionario, ya que permite obtener una información más completa. (Manuel Galán Amador, 2009)

Tipos de entrevista

Según (Javier Llanos Rete, 2008) menciona que los tipos de entrevista son:

Entrevista estructurada: Se lleva a cabo mediante un formato previamente establecido, pues existe un límite de tiempo. Regularmente se utilizan como guía estructurada a la entrevista de la solicitud de empleo o el currículum vitae; en el cual se plantean preguntas cerradas y dirigidas hacia un tema o de asunto en particular, procurando aclarar diferentes rubros y ampliar la información según sea necesario. (pág. 65)

Entrevista no estructurada: Es una entrevista en la cual se acentúa el acercamiento con el candidato y el desenvolvimiento propio del entrevistado es un tópico a evaluar. Se utilizan preguntas de forma abiertas ante las que el entrevistado tiene la libertad en extender sus comentarios y explicaciones. (pág. 65)

Entrevista mixta: Durante este tipo de entrevista se plantean tanto abiertas como cerradas. En general (y en rigor) todas las entrevistas de selección son mixtas, ya que en ocasiones se plantean preguntas abiertas y otras se dirigen hacia un aspecto particular de la vida del candidato. (pág. 65)

El tipo de entrevista en este proyecto de investigación que se va a utilizar es la entrevista estructura, mediante esta entrevista se llevará a cabo un formato previamente establecido que se utiliza como guía estructural en la entrevista para obtener un mejoramiento en el proceso de cobranza en la Promotora Inmobiliaria.

Instrumento de investigación

Formularios: Según (Julián Pérez Porto, 2011) “Es una plantilla que debe ser rellenado con ciertos datos y que permite realizar algún tipo de trámite. Los datos en completar varían según cada formulario”. (pág. 1)



ENTREVISTA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Promotora Inmobiliaria LFG
ENTREVISTADO/A:	
ENCARGADO/A:	
OBJETIVO:	Detallar la situación actual del manejo de control interno al proceso de cobranza Promotora Inmobiliaria LFG.

1.	¿Conoce usted si la empresa cuenta con un sistema en el control interno que permita el registro de cobranza?	<hr/> <hr/>
2.	¿Está de acuerdo que se deba implementar un manual de control interno en el proceso de cobranza? ¿Por qué?	<hr/> <hr/>
3.	¿Considera usted que los comprobantes y soportes de las transacciones que son manejadas por el departamento de cobranza se realizan eficientemente?	<hr/> <hr/>
4.	¿El personal del área de cobranza presenta algún reporte de información de cuentas por cobrar a los clientes?	<hr/> <hr/>
5.	¿Existe alguna política para gestionar las cobranzas en la cartera vencida?	<hr/> <hr/>
6.	¿Cree usted que se debe capacitar periódicamente al personal del área para que realicen con calidad las tareas que les han sido asignada?	<hr/> <hr/>
7.	¿Cuáles cree usted que son las falencias que posee el proceso manejado por el área de créditos y cobranzas?	<hr/> <hr/>

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS



GUÍA DE OBSERVACIÓN	
NOMBRE DE LA EMPRESA: Promotora Inmobiliaria LFG	
NOMBRE DEL OBSERVADOR: Alvarado Veliz Dayana Yamilet	
OBJETIVO: Observar, analizar y evaluar el desempeño del trabajador en el departamento de cobranza.	

No.	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTA		OBSERVACIÓN
		SI	NO	
1	La empresa está establecida políticamente con un control interno para el proceso de cobranza.		x	
2	La empresa posee con un sistema adecuado para el cobro de la recuperación de cartera vencida.		x	
3	Los trabajadores de la entidad han sido capacitados para el buen manejo y control en el proceso de cobranza.		x	
4	El personal del proceso de cobranza se contacta con el deudor, de acuerdo al vencimiento de la deuda.	x		
5	La empresa analiza el nivel de endeudamiento existente de los clientes.		x	
6	El personal encargado en el proceso de cobranza explica las políticas de créditos que se les otorgan a los clientes.		x	
7	La empresa realiza seguimiento a la cartera vencida con el propósito de lograr una cobranza oportuna.	x		
8	¿Existen métodos de evaluación para medir el cumplimiento de los objetivos del área?		x	
9	La persona encargada en el área del proceso de cobranza colabora de manera continua para hacer cumplir los objetivos propuestos.	x		
10	La empresa realiza una revisión continua de los documentos entregados por los clientes para la concesión de créditos y se verifican las firmas.		x	
TOTALES		3	7	

Análisis del cuadro de la guía de observación

Cuadro 5. Guía de Observación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

Figura 5. Resultados de la Guía de Observación



Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

Análisis e interpretación

Según los datos recolectados en base a la guía de observación se puede verificar que la empresa no ha tenido un control adecuado, lo cual ha tenido falencias por el mal manejo del proceso de cobranza, por lo tanto, es necesario tener una mejora en el control interno, ya que ayudaría a incrementar sus ingresos y con ello la rentabilidad de la empresa.

Muestreo de Variables

Análisis de los resultados de la evaluación del control interno a los procedimientos del proceso de cobranza Promotora Inmobiliaria

Ponderación total (PT) = 7
Calificación total (CT) = 3
Calificación porcentual (CP) = 43%

Fórmula

$$CP = \frac{CT \times 100}{PT}$$

APLICACIÓN DE LA FÓRMULA

$$CP = \frac{3 \times 100}{7} = 43\%$$

Cuadro 6. Rango de confianza y nivel de riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	GRADO DE CONFIANZA	NIVELES DE RIESGO
15 - 50%	1 BAJO	3 ALTO
51 - 75%	2 MEDIO	2 MEDIO
76 - 100%	3 ALTO	1 BAJO

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)

Conclusión del análisis

Según el análisis de la calificación porcentual el 43% está en el rango del 15 al 50% lo que significa que el grado de confianza es bajo, mientras que el nivel de riesgo es alto en el control interno, por lo cual se espera mejorar la cartera vencida con el fin de obtener buenos resultados.

ENTREVISTA

NOMBRE DE LA EMPRESA: Promotora Inmobiliaria LFG

ENTREVISTADA: Beatriz Rodríguez Moreno

ENCARGADO/A: Contadora

OBJETIVO: Detallar la situación actual del manejo de control interno al proceso de cobranza Promotora Inmobiliaria LFG.

1. **¿Conoce usted si la empresa cuenta con un sistema en el control interno que permita el registro de cobranza?**
No, porque en la empresa no existe un adecuado control para ese registro en proceso de la cartera vencida.
2. **¿Está de acuerdo que se deba implementar un manual de control interno en el proceso de cobranza? ¿Por qué?**
Sí, porque permite mejorar los procesos de cobranzas que existen en la actualidad.
3. **¿Considera usted que los comprobantes y soportes de las transacciones que son manejadas por el departamento de cobranza se realizan eficientemente?**
No, porque no hay una adecuada organización en la entrega de los documentos.
4. **¿El personal del área de cobranza presenta algún reporte de información de cuentas por cobrar a los clientes?**
Sí, se le entrega el soporte respectivo de acuerdo a la deuda que tiene con la empresa.
5. **¿Existe alguna política para gestionar las cobranzas en la cartera vencida?**
No, hay ninguna política en cuanto a la gestión de cobranza
6. **¿Cree usted que se debe capacitar periódicamente al personal del área para que realicen con calidad las tareas que les han sido asignada?**
Sí, porque ayuda a mejorar la capacitación del personal cumpliendo los objetivos en el área de cobranza.
7. **¿Cuáles cree usted que son las falencias que posee el proceso manejado por el área de créditos y cobranzas?**
Sí, una de las falencias que se presenta en la empresa es la falta de organización y control en los procesos de cobranzas.

ENTREVISTA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Promotora Inmobiliaria LFG
ENTREVISTADA:	Eduardo Flores Cedeño
ENCARGADO/A:	Proceso de Cobranza
OBJETIVO:	Detallar la situación actual del manejo de control interno al proceso de cobranza Promotora Inmobiliaria LFG.

1.	<p>¿Conoce usted si la empresa cuenta con un sistema en el control interno que permita el registro de cobranza?</p> <p><u>No, porque en la Inmobiliaria no se maneja un sistema adecuado al proceso de cobranza.</u></p>
2.	<p>¿Está de acuerdo que se deba implementar un manual de control interno en el proceso de cobranza? ¿Por qué?</p> <p><u>Sí, porque mediante un manual de procedimiento garantiza a la empresa a tener un mejor control en el área de cobranza, por lo cual se proporciona a la empresa cumplir con los objetivos adecuados.</u></p>
3.	<p>¿Considera usted que los comprobantes y soportes de las transacciones que son manejadas por el departamento de cobranza se realizan eficientemente?</p> <p><u>No, debido a que existe un proceso de realización de dichos soportes, por lo cual la información deja de ser fiable de acuerdo a las falencias que se presentan.</u></p>
4.	<p>¿El personal del área de cobranza presenta algún reporte de información de cuentas por cobrar a los clientes?</p> <p><u>Sí, para que el cliente pueda tener un soporte de acuerdo a información solicitada.</u></p>
5.	<p>¿Existe alguna política para gestionar las cobranzas en la cartera vencida?</p> <p><u>No, existe ninguna política de acuerdo a la gestión de las cuentas incobrables.</u></p>
6.	<p>¿Cree usted que se debe capacitar periódicamente al personal del área para que realicen con calidad las tareas que les han sido asignada?</p> <p><u>Sí, ya que nos garantizará a mejorar los procesos de cobranzas, para así evitar los errores que tiene la empresa, lo cual tiene como finalidad mejorar las actividades económicas en la empresa.</u></p>
7.	<p>¿Cuáles cree usted que son las falencias que posee el proceso manejado por el área de créditos y cobranzas?</p> <p><u>Sí, las falencias que presentan la empresa es por la falta de control de procesos y por no dar el seguimiento debido a los clientes.</u></p>

Análisis del cuestionario de la entrevista

Según análisis mediante la entrevista realizada en la Promotora Inmobiliaria LFG, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se puede verificar que la Inmobiliaria necesita un manual de procedimientos para el control interno del proceso de cobranza, que permita mejorar la cartera de la empresa.
- No se ha capacitado a los empleados en las obligaciones específicas de su puesto asignado.
- No se ha dado el seguimiento adecuado de los vencimientos de pagos a los clientes.

Plan de mejora

Según (ANECA, 2015) nos menciona que:

El plan de mejoras integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Para su elaboración será necesario establecer los objetivos que se proponen alcanzar y diseñar la planificación de las tareas para conseguirlos.

El plan de mejoras permite:

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las acciones de mejora a aplicar y analizar su viabilidad.
- Establecer prioridades en las líneas de actuación.
- Disponer de un plan de las acciones a desarrollar en un futuro y de un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la gestión.
- Motivar a la comunidad universitaria a mejorar el nivel de calidad.

Cuadro 7. Plan de Mejora

Objetivo General: Desarrollar un procedimiento en el control interno para mejorar el proceso de cobranza Promotora Inmobiliaria.

Oportunidad de Mejora	Mejorar los procedimientos del control interno para mejorar el incremento en el proceso de cobranza				
Meta	Llevar un buen control en el proceso de cobranza.				
Responsable	Srta. Alvarado Veliz Dayana				
¿Qué?	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Establecer un manual de procedimientos en el control interno para mejorar el proceso de cobranza.	Para mejorar el registro del proceso de cobranza en la empresa.	Elaborando un manual de procedimientos en el control interno para mejorar el proceso de cobranza.	Del año actual 2020 en adelante	Srta. Alvarado Veliz Dayana	Promotora Inmobiliaria

Elaborado por: Alvarado, D. (2020)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AL PROCESO DE COBRANZA

Promotora Inmobiliaria LFG

Guayas – Guayaquil

2020

Índice

Introducción.....	53
Objetivo del manual.....	54
Alcance.....	55
Diagrama de la empresa.....	56
Procedimientos.....	57
Glosario.....	63

INTRODUCCIÓN

El Manual de procedimientos para el control interno al proceso de cobranza en la Promotora Inmobiliaria, busca mejorar el proceso de cobranza, este manual es de gran importancia porque tiene como propósito fundamental, precisar el método en el seguimiento de las actividades y responsabilidades que se llevan a cabo en la Inmobiliaria.

En el presente manual de procedimientos se desarrollarán los procedimientos de control interno al proceso de cobranza, explicando al detalle, cada una de las actividades que se deben llevar a cabo, en la cual será de gran beneficio para la Inmobiliaria.

Quienes lideran la elaboración de un manual de funciones y procedimientos, asumen el reto de llevar a cabo de manera clara, precisa y sencilla, la forma de desarrollar un manual de procedimientos al proceso de cobranza con la finalidad de mejorar el proceso de cobranza en la entidad.

OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Diseñar un Manual de procedimientos en el control interno al proceso de cobranza, que permita mejorar el funcionamiento de cartera en el cobro que se le realiza a los clientes, por medio de los procedimientos de cobranza se establece en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones que se desarrollan y permite la delimitación de las responsabilidades operativas para la ejecución, control y evaluación, cuya finalidad sea mantener la liquidez de la empresa y el cumplimiento de sus obligaciones.

ALCANCE

El alcance de un manual de procedimientos en el control interno al proceso de cobranza está dirigido al departamento de crédito y cobranza, basándose en el funcionamiento del proceso de cobranza, en el registro de los clientes hasta el seguimiento que se debe llevar a cabo de su cumplimiento de sus obligaciones, para efectuar el cobro correspondiente y los pasos a seguir en caso de morosidad y recaudación de cartera con el objetivo de mejorar la cartera de clientes y de esta manera optimizar la liquidez de la Inmobiliaria.

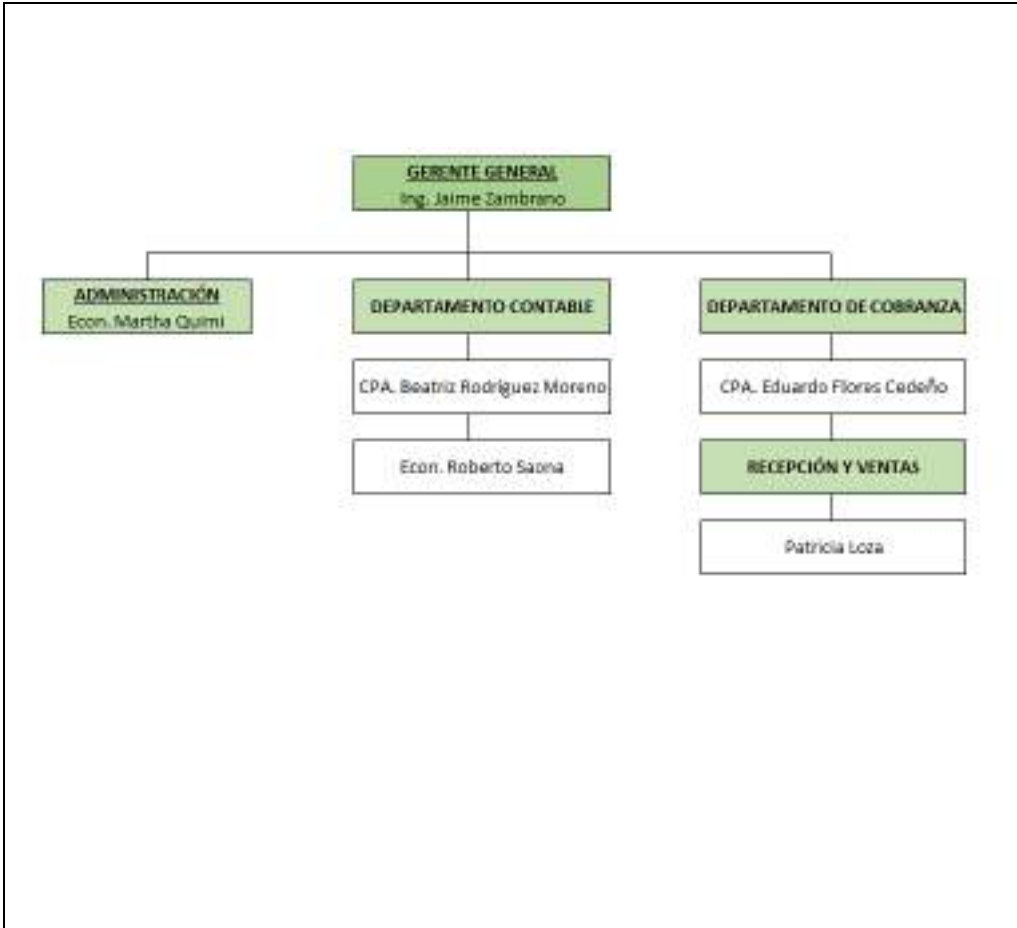



Manual de procedimientos al proceso de cobranza

Fecha:

DIAGRAMA

Página:



	Manual de procedimientos al proceso de cobranza	Fecha:
	Procedimientos	Página:

Procedimientos de Proceso de cobranza

- Se procederá a la elaboración de facturas ELECTRONICAS AUTORIZADAS POR ENTE TRIBUTARIO, entregados a los clientes; por tal situación el personal de cobranza es el responsable de hacer un expediente completo por orden de trabajo conteniendo copias y soporte documental antes indicado.

Este es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra. Esto incluye el pago de documentos como Facturas, Pagares, Letras de cambio Otros títulos valores.

La venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto, se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

- Si el cliente no se acerca a cancelar la cuota vencida se emitirá la primera notificación en su domicilio, por lo que las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas.


Dentro de las características que debemos tener en cuenta en el reclamo de deudas es el perfil del cliente, claro que no todos los deudores son iguales ni se les puede tratar de la misma forma. El cliente requiere un tratamiento diferenciado para conseguir la

recuperación de la deuda, y es misión del responsable de cobros de averiguar haciendo de “investigador de morosos” cuál es la tipología del deudor para decidir la estrategia de recobro más idónea a utilizar.

- El departamento de cobranza dará seguimiento a los tiempos de pagos especificados en los Contratos, Pedidos, Convenios del cliente.
- Caja recibe la Papeleta de depósito adjunto al reporte, o traspaso por transferencia bancaria electrónico, y elabora el recibo de Caja e informa al departamento de cobranza el ingreso.
- La Caja envía recibo elaborado a la Coordinación de Contabilidad y Cobranza para el registro de ingresos.
- Las Facturas con antigüedad de 120 días sin que se pueda realizar el cobro se informara al departamento de Contabilidad y Cobranza, a fin de replantear la estrategia de cobro.
- El personal de cobranza de manera mensual elabora la conciliación de los clientes entre el área contable, en el cual se entrega copia y original a contabilidad.

Se obtiene del software contable la información de cartera y procede a elaborar las conciliaciones, procediendo a registrar la información en el archivo de Excel.

Además, se imprime las conciliaciones y luego se procede a las firmas en señal de elaboración y se entregan las conciliaciones al contador para proceder con la revisión y solicitar las explicaciones que sean necesaria al departamento de ventas.

	Manual de procedimientos al proceso de cobranza	Fecha:
	Procedimientos	Página:

Proceso de control de cobranza

Políticas:

Para el control de cobranza se emitirá informes de forma periódica, para verificar los ingresos e incumplimientos que poseen los clientes a determinada fecha.


RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
Administrador de oficina	* Capacitar a los empleados en las obligaciones específicas de su puesto asignado.	
	* Mantener a los empleados plenamente informados sobre los factores pertinentes de acuerdo a sus asignaciones de trabajo.	
	* Evaluar cuál es el desempeño de los empleados.	
	* Recomendar los ajustes de sueldos, las promociones, las transferencias y los despidos de empleados.	
Recepcionista/Secretaria	* Contestar todas las llamadas telefónicas y transferirlas de inmediato o tomar mensajes.	
	* Programar las visitas a todas las propiedades listadas con la entidad.	
	* Hacer un seguimiento de la persona de turno e informarle por un escrito al gerente de la oficina si un Asociado no cumple con su horario.	
Departamento Contable	* Recopilar las hojas de análisis.	
	* Sacar balances de las cuentas corrientes y conciliaciones con los estados de cuenta bancarias.	
	* Calcular los impuestos y retenciones locales y estatales.	
	* Facturar pagos, comisiones y alcúotas de Asociados.	
	* Mantener todos los asuntos financieros de la Oficina de una forma legal, económica y eficiente.	
	* Conocer y mantenerse de forma actualizada en los diversos asuntos impositivos y de los métodos en la seguridad financiera.	
	* Actualizar las tendencias comerciales que sean importantes en el manejo diario de la Oficina y los intereses de su Corredor/Propietario.	

Proceso de control de cobranza

Políticas:

Para el control de cobranza se emitirá informes de forma periódica, para verificar los ingresos e incumplimientos que poseen los clientes a determinada fecha.

RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIÓN
Departamento de Cobranza	* Verificar los saldos de vencimientos de las cuotas de los clientes diariamente y enviar las notificaciones de vencimientos respectivas de cuotas a cada cliente.	
	* Verificar las facturas electrónicas en el sistema de las cuentas por cobrar	
	* Gestionar el cobro de las facturas de los clientes.	
	* Resolver los inconvenientes que tienen los clientes por el crédito otorgado.	
	* Preparar los pagos mensuales de la oficina.	

	Manual de procedimientos al proceso de cobranza	Fecha:
	Políticas de proceso de cobranza	Página:

Políticas de proceso de cobranza

- El Gerente General es el responsable de organizar, dirigir y controlar la empresa. Debe dirigir y coordinar las acciones de las áreas y planificar las actividades que tienen la Inmobiliaria.
- Coordinar todas las actividades del área administrativa, desde el proceso del registro y clasificación de las transacciones. Se deben gestionar en función a las características del deudor. Una primera diferenciación proviene dada por la parte del deudor, puesto que no es lo mismo el reclamar por el pago a una persona particular por las deudas personales, que a una empresa que sea sociedad. En cada caso el procedimiento ha de ser diferente, puesto que no es lo mismo tratar directamente con el propio deudor cuando es una persona física y que puede tomar por sí mismo y sobre la marcha las decisiones que afectan el pago de la deuda, que con el empleado de una sociedad en la cual deberá consultar con varios niveles de responsabilidad antes de dar alguna respuesta. Por lo tanto, existen muchos elementos relativos a las peculiaridades de cada deudor que hay que tener en cuenta antes de iniciar el proceso de reclamación.
- Supervisar permanentemente en las labores administrativas del personal a su cargo.

- Se realizará el seguimiento de los vencimientos de pago de los clientes, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la obligación de la cartera.
- Emitir informes del crédito otorgado al cliente ya que el departamento de créditos y cobranzas debe realizar vario procedimientos mediante la cooperación de otras áreas administrativas, sus desventajas son con los departamentos, de Ventas, Finanzas, en lo que se refiere a cuentas nuevas y las que ya estén modelo de informe de créditos y cobranzas los libros, las cuentas que revisten un alto riesgo.
- Analizar con el Gerente General los registros de las cuentas por pagar semanalmente y programar los pagos respectivos, con el fin de cumplir con los compromisos requeridos.
- Analizar con el Gerente General el estado de cartera de los vencimientos y determinar los procedimientos a seguir.

Perdidas por cuentas incobrables: Cuenta Nominal de egresos, se cierra Ganancias y pérdidas. Se presentan en el estado de resultados dentro de los gastos operacionales (gastos de administración) o en el grupo de Otros Egresos según el criterio de la empresa. Provisión para cuentas incobrables: Cuenta de valoración o Valuación de las Cuentas por cobrar, va reduciendo dicha cuenta de Activo, en la sección del Activo Circulante exigible, en el balance general o estado de situación.

GLOSARIO

Cobranza: es la actividad financiera de los pagos de las deudas que tienen las personas o empresas. La cobranza de deudas se la conocen como el recupero del capital que se ha dado a crédito a los clientes.

Cartera: son las deudas que los clientes tienen con la empresa, y están originadas mediante las ventas que se hacen a crédito.

Cuentas incobrables: Las cuentas incobrables son aquellas cuentas por cobrar que corresponden a las ventas de crédito, préstamos u otras deudas que prácticamente no han tenido la posibilidad de ser pagadas por el deudor a la empresa.

Provisión: Una provisión es aquella cantidad de recursos que la empresa conserva por haber contraído una obligación, con el fin de guardar esos recursos hasta ese momento en el que se deba satisfacer la factura.

CONCLUSIONES

De acuerdo al análisis de la información de la Promotora Inmobiliaria LFG, se establecen las siguientes conclusiones:

- La Promotora Inmobiliaria LFG, no cuenta con un manual de procedimientos y políticas en el proceso de cobranza, lo cual es necesario para el correcto manejo de cartera.
- El personal encargado en la empresa, no se encuentra totalmente capacitado para desempeñar sus respectivas funciones.
- La Inmobiliaria no cuenta con una estructura funcional adecuada, por lo que al no estar correctamente dividida las funciones de la organización hace que los empleados confundan sus responsabilidades y se comentan falencias, principalmente en el otorgamiento y recaudación de cartera en la gestión de cobranza.
- En la empresa no existen procedimientos y políticas de proceso de cobranza adecuados para efectuar la gestión de cobro, lo que ocasiona falencias a la entidad en la recaudación de los créditos otorgados.

RECOMENDACIONES

Para que la propuesta de investigación expuesta a la presente tesis tenga el impacto esperado, es necesario tomar las siguientes recomendaciones:

- Aplicar el manual de procedimientos y políticas, para el manejo adecuado del proceso de cobranza, optimizando los recursos y disminuyendo el índice de cartera, para de esa manera mejorar la gestión de cobranza.
- Capacitar al personal encargado de acuerdo a las responsabilidades del manejo de cobranza, con el objetivo de que conozcan los procedimientos adecuados al desempeño de sus funciones.
- Aplicar las políticas que se han propuesto en el Manual, así como también dividir las funciones y responsabilidades, para de esa manera mejorar el desempeño del personal encargado de la Promotora Inmobiliaria LFG.
- Implementar de manera correcta los procedimientos y políticas detallados en el Manual, para efectuar una buena gestión de cobro, los mismos que serán favorables para la inmobiliaria LFG, debido a que le permite optimizar sus recursos económicos.

Bibliografía

- Ana González Urteaga. (2013). LIQUIDEZ, VOLATILIDAD ESTOCÁSTICA Y SALTOS. España: PUbliCan Ediciones Universidad de Cantabria.
- Ana Isabel Bastos Boubeta. (2007). FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE, INTRODUCCIÓN A LA VENTA PERSONAL Y A LA DIRECCIÓN DE VENTAS. España: ideaspropias.
- Andrés Sagner. (2011). EL ÍNDICE DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CRÉDITO: ANÁLISIS Y APLICACIÓN AL CASO DE CHILE. CHILE: Banco Central de Chile Documentos de Trabajo.
- Ángel María Fierro Martínez. (2015). Contabilidad de Activos con el enfoque NIIF para las pymes. Bogotá: ECOE.
- Aníbal Irrarrázabal. (2014). Contabilidad Fundamentos y Usos. Santiago de Chile: Universidad Católica de Chile.
- Araceli Mora Enguídanos. (2009). DICCIONARIO DE CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN. Ecobook.
- Arce. (2017). Modelo de gestión comercial para la reducción de morosidad de cuentas por cobrar, en una empresa del sector eléctrico, Lima 2018. LIMA - PERÚ: Universidad Norbet Wiener FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS.
- Arias. (2006). DISEÑO DEL POEMARIO "PRO - TESTA" ORIENTADO AL MERCADO DE JÓVENES VENEZOLANOS. Caracas - Venezuela: UNIVERSIDAD NUEVA ESPARTA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE DISEÑO.
- Arturo Morales Castro. (2014). Crédito y Cobranza. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Bardin. (1991). Análisis de Contenido. Madrid: akal.
- Calixto Mendoza Roca. (2016). CONTABILIDAD FINANCIERA PARA CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN. Barranquilla - Colombia: ECOE.
- Carmen Tapia Iturriaga. (2016). CONTABILIDAD FINANCIERA A CORTO PLAZO. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Charles Horngren. (2006). Contabilidad. México: PEARSON.
- Dionisio Del Río Sadornil. (2013). DICCIONARIO - GLOSARIO DE METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL. Madrid: UNED.

- Douglas Emery. (2000). Fundamentos de Administración Financiera. Washington.
- Enrique Corona Romero. (2017). Análisis de estados financieros individuales y consolidados. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Ezequiel Ander. (1992). EL CONCEPTO DE INVESTIGACIÓN.
- Fernandez. (2000). CARTERA VENCIDA.
- Fernando Pampillón Fernández. (2009). INTRODUCCIÓN AL SISTEMA FINANCIERO. Madrid - España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Francisco Pellegrino. (2001). INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD GENERAL. Caracas: Instituto Universitario Tecnológico Américo Vespucio; Universidad Católica Andrés Bello.
- Glenn Westley. (2000). Dinero Seguro Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Héctor Huamán Valencia Guillermo. (2005). MANUAL DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN Concepto y Aplicaciones. Lima - Perú: ipladees.
- Hernández, Hernández & Batista. (2003). ANÁLISIS DE LAS VENTAJAS QUE REPRESENTAN LA LOGÍSTICA. UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES.
- Ikar. (2006). Elaboración y Presentación de un proyecto de investigación y una tesina. España: Universitat de barcelona.
- Ismael Granados. (1978). CONTABILIDAD GERENCIAL Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Javier Llanos Rete. (2008). CÓMO ENTREVISTAR EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL. México: PAX MÉXICO.
- Joan Sentís Vilalta. (2003). Manual de Bioestadística. Barcelona - ESPAÑA: MASSON.
- José Andrés Dorta Velásquez. (2000). La evaluación de riesgos como componente básico del sistema de control interno. España: Universidad Pública Española.
- José Guerrero Reyes. (2014). CONTABILIDAD. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

- José Juan Déniz Mayor. (2008). FUNDAMENTOS DE CONTABILIDAD FINANCIERA TEORÍA Y PRÁCTICA. Madrid - España: DELTA PUBLICACIONES.
- Juan Jesús Bernal. (2007). 20 HERRAMIENTAS PARA LA TOMA DE DECISIONES. España: Especial directivos.
- Julián Pérez Porto. (2011). Definición de Formulario.
- Julián Pérez Porto. (2012). Guía de Observación.
- Klaus Heinemann. (2003). INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA. Alemania: paidotribo.
- Leonard Shatzkin. (2004). Cómo seleccionar títulos rentables Herramientas estadísticas para la venta de libros. México: CONACULTA.
- Leticia del Carmen Romero Rodríguez. (1998). Metodología de la Investigación En Ciencias Sociales. México: División Académica De Ciencias Sociales y Humanidades Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Livia Palacios López. (2011). Contabilidad Básica. Edición Actualizada.
- Lixardo Ballesteros Cerchiaro. (2013). ANTECEDENTES DEL CONTROL INTERNO.
- Manuel Galán Amador. (2009). LA ENTREVISTA EN INVESTIGACIÓN. Colombia: Metodología de la investigación.
- María José Espinoza Fuentes. (2014). EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL MOLINO RIO VIEJO. Chillán: UNIVERSIDAD DEL BÍO - BÍO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR.
- María Montesdeoca. (2015). LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LA CARTERA VENCIDA EN IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA. AMBATO: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.
- Mercedes García Parra. (2004). Dirección Financiera. España: UPC.
- Oswaldo Fonseca Luna. (2007). AUDITORÍA GUBERNAMENTAL MODERNA. Perú: ENLANCE GUBERNAMENTAL.
- Prezi. (2013). Cartera. Colombia.
- Raúl Rojas Soriano. (1988). Investigación Social teoría y praxis. México: Plaza y Valdés.
- Raúl Rojas Soriano. (1988). Investigación Social Teoría y Praxis. México: Plaza y Valdes.

Robbins. (1996). Control. México: gestiopolis.

Rodrigo Estupiñán Gaitán. (2015). Control interno y fraudes Análisis de informe Coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Bogotá: ECOE.

Roos, Westerfield & Jaffe. (2005). Cobranza.

Verena Arcia Paternina. (2013). HISTORIA DEL ARTE DEL CONTROL INTERNO. MEDELLÍN: UNIVERSIDAD SAN BUENAVENTURA.

ANEXOS

 Dirección: Plaza Lagos Town Center, Edificio Promenade Sur - 1er Piso, Km. 6.5 Vía a Samborombón, Guayaquil Teléfono: 043015871 info@lfg.com.ec Obligado a llevar contabilidad	R.U.C.: 0992800825001 Factura - 001-002-000000122 Identificación: 9092020010952800825001200100200000012200000039517 Fecha Emisión: 2020-08-10T16:17:23-05:00 CLAVE DE ACCESO 9092020010952800825001200100200000012200000039517  AMBIENTE: PRODUCCION EMISION: NORMAL
---	---

Fecha: 10/sep/2020
 Clase: **PROMOTORA INMOBILIARIA L.F.G. S.A.**
 Dirección: C.C. Plaza Lagos Edificio Promenade Sur. 1er Piso Ofic. 1-3
 Emisor: VAIRISSA CARRELO
 R.U.C./C.J.: 0991011351001
 Teléfono: 043016256

Descripción	Cantidad	Precio	Total
II PROYECTO URBANISTICO PERIQUILA 10% Sudo Final A la Aprobación de la Autoridad Valor del Contrato: \$ 3.300,00 + IVA	1,00	339,96	339,96

Observación:

Son: **TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE DÓLARES 00/100**

Base I.V.A.	Base 0%	Sub-Total	Desc. (0,00%)	I.V.A. 12,00%	Impuestos	TOTAL
339,96	0,00	339,96	0,00	39,60	0,00	369,56
CANCELADO: 369,60						CAMBIO: 0,00



Promotora Inmobiliaria LFG
Recibo de Cobro

Nro. 004589

Agente: 28

Código: 331207 Origen: A Ciudad: GUAYAQUIL (1) Fecha: 2020/08/13 12:47
 Razón Social: **Inzuasti Velastegui Carlos** Días Plazo: 2 - 7
 Observación:

VALORES RECIBIDOS				DOCUMENTOS DE CÁLCULO							
NRO. CREGAR	FECHA	TOTAL	ABONO	COMPROBANTE	FECHA	TOTAL	ABONO	DIAS	RETS	REM.	
04-5843	2020/05/15	3.959,02	725,60	FAC-29561	2020/06/06	725,60	725,60	7	12,25	22,82	
			725,90	FAC-29683	2020/06/06	725,60	725,60	7	12,25	22,82	
			202,51	FAC-4676	2020/06/07	202,51	202,51	6	4,62	6,41	
			2.304,21	FAC-30098	2020/06/11	2.304,21	2.304,21	2	38,48	73,26	
			3.959,02			3.959,02			67,37	104,31	
Plazo			%	Valor	CARGOS Y DEBITOS						
0-30 Días	90,00	3.568,82		BANCO							
31-60 Días	90,00	0,00		BDO PICHINCHA							
61-90 Días	90,00	0,00		C/C 24908727-48							
91-120 Días	90,00	0,00		FECHA: 2020/08/13							
120+ Días	90,00	0,00		NOMBRE: 04-5843							
				VALOR: 3.959,02							
RETENCIONES INGRESARIAS											
RETENCION	FACTURA	FECHA RET	ABONO	FECHA	VALOR						
001001-9043	FAC-29561	2020/06/06	112894,98	2020/12/30	12,25						
001001-9042	FAC-29683	2020/06/06	112894,98	2020/12/30	12,25						
001001-9045	FAC-4676	2020/06/07	112894,95	2020/12/30	4,62						
001001-9044	FAC-30098	2020/06/11	112894,65	2020/12/30	38,48						
DESCUENTOS APLICADOS											
COMPROBANTE	VALOR	OBSERVACIONES									
FAC-29561	22,82	3% CONTADO									
FAC-29683	22,82	3% CONTADO									
FAC-4676	4,61	3% CONTADO									
FAC-30098	73,48	3% CONTADO									

Sistema de indicadores de Cobranzas y Desempeño.

Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Periodicidad
Cartera vencida	% de cartera fuera de plazo de crédito	$\frac{\text{Monto total cartera vencida}}{\text{monto total cartera}} * 100$	% de cartera vencida	Mensual
Eficiencia del área	% de cartera fuera de plazo de crédito que al mes siguiente se recupera	$\frac{\text{Valor y número de casos de la cartera en cada clase mes actual} / \text{valor y número de casos de la cartera en cada clase mes anterior}}{100}$	% de eficiencia	Mensual
Composición de cartera	Composición de la cartera dentro de cada clase: corriente, vencido hasta 1 mes, vencido hasta 2 meses y vencido hasta 3 meses	% de cartera vencida en cada clase	NA	Mensual
Cargos, penalizaciones y castigos de clientes	Monto total de ajustes a ingresos por cargos, penalizaciones y castigos de clientes	Monto del ajuste mensual	\$	Mensual
Costo de recuperación	Total cartera cobrada entre costo de operación	$\frac{\text{Gastos de operación del área}}{\text{total cartera cobrada en el mes (diferencia de saldo inicial - saldo final)}}$	costo por peso recuperado	Mensual
Gastos de operación	Gastos de operación del área	Total de gastos de operación	\$ por mes	Mensual

VALUACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR/ ASIENTOS

1- CREACIÓN DE LA PROVISION PARA CUENTAS INCOBRABLES

	X	DEBE	HABER
FECHA	Pérdida por cuentas incobrables	XXXX	
	Provisión para cuentas incobrables		XXXX
	Para registrar creación de la provisión.		

PROMOTORA LFG

SAMBORONDON
GUAYAQUIL ECUADOR

042100360
04/10/2020



FACTURAS



CTAS. POR COBRAR



CONTABILIDAD



CTAS. POR PAGAR



INVENTARIO



CTAS. CORRIENTES



ESTIMADO



GUIA DE REMISION



CLIENTES-PROVEED.



AYUDAS



PARAMETROS



SALIR

PRESIONE EL BOTON CORRESPONDIENTE O LA LETRA EQUIVALENTE

PROMOTORA LFG

CONTABILIDAD E3

Plan (Catálogo) de cuentas	Cierre del periodo	Cuentas de enlace	
Asiertos contables	Libro diario	Libro mayor	Reportes contables

Diario General

Código	Descripción Cta.	Débitos	Créditos


Crea/modif. asiento


Reg. de actividades


Elimina asiento


AYUDAS


SALIR