



**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 DE LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA EMPRESA IMANPUBLI S.A, EN EL AÑO 2019**

Autora: Crespín Andrade Karen Elizabeth

Tutora: MCA. Johanna Espinoza Espinoza

Guayaquil, Ecuador

2020



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 de las cuentas por cobrar de la empresa
IMANPUBLI S.A, en el año 2019

Autor: Crespín Andrade Karen Elizabeth

Tutora: MCA. Johanna Espinoza Espinoza

RESUMEN

La empresa IMANPUBLI S.A se dedica a la comercialización de espacios publicitarios mediante estrategias de mercadeo y convenios mancomunados con Agencias Publicitarias aliadas. Actualmente la misma debe llevar un control superficial de todo lo comercializado en los diferentes periodos fiscales, tiene un departamento de comercialización que depende mucho de la valoración constante de los valores de inversión de cada una de las agencias o clientes directos. El propósito de la investigación es lograr mediante la presente investigación que en el proceso de control se determine ciertas medidas que garanticen un análisis previo a la otorgación de créditos a clientes. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. La aplicación práctica consiste en la implementación de procesos que ayuden a la mejora de los controles internos previos al otorgamiento de créditos para así cuidar el incremento desmedido de cuentas por cobrar y disminuir la materialización de riesgos en la incobrabilidad de las cuentas.

Control interno

Cartera vencida

Compromisos de pago



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 de las cuentas por cobrar de la empresa
IMANPUBLI S.A, en el año 2019

Autor: Crespín Andrade Karen Elizabeth

Tutora: MCA. Johanna Espinoza Espinoza

ABSTRACT

The company IMANPUBLI S.A is dedicated to the commercialization of advertising spaces through marketing strategies and joint agreements with allied Advertising Agencies. Currently it must have a superficial control of everything marketed in the different fiscal periods, it has a marketing department that depends a lot on the constant valuation of the investment values of each of the agencies or direct clients. The purpose of the investigation is to achieve through the present investigation that certain measures are determined in the control process that guarantee an analysis prior to the granting of credits to clients. The types of research used were descriptive, explanatory and correlational. The practical application consists of the implementation of processes that help to improve the internal controls prior to granting loans in order to take care of the excessive increase in accounts receivable and decrease the materialization of risks in the uncollectibility of the accounts.

Internal control

Past due portfolio

Payment commitment

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS:	PÁGINAS:
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
INDICE DE FIGURAS	xi
INDICE DE CUADROS	xi
CAPITULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos:	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

CAPITULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
ANTECEDENTES REFERENCIALES	17
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	19
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
Liquidez.....	22
Control Interno a las Cuentas por Cobrar	23
DEFINICIONES CONCEPTUALES	23
CAPITULO III	25
MARCO METODOLÓGICO	25
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	31
POBLACIÓN Y MUESTRA	32
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	33
CAPITULO IV.....	35
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS.....	35
PLAN DE MEJORAS	41
CONCLUSIONES	47
RECOMENDACIONES.....	48
BIBLIOGRAFIA	49

INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Organigrama General	26
Gráfico 2: Porcentajes de plazos de vencimiento de cartera años 2018 y 2019	39
Gráfico 3: Diagrama jerárquico funcional de crédito y cobranza.....	41
Gráfico 4: Diagrama propuesto de procedimientos para la otorgación de créditos	43
Gráfico 5: Diagrama propuesto para políticas de cobranza en la empresa Imanpubli S.A	45

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Cantidad de categoría ocupacional de trabajadores	27
Cuadro 2: Estado de Situación Financiera 2018 – 2019	28
Cuadro 3: Ratios de liquidez	29
Cuadro 4: Población	32
Cuadro 5: Muestra	33
Cuadro 6: Técnicas de investigación	33
Cuadro 7: Comparación de cartera por vencimiento de los años 2018 y 2019	38

CAPITULO I
EL PROBLEMA
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad una de las principales causas del crecimiento de la cartera vencida en las empresas es la falta de control interno, debido a éstos factores las empresas deben implementar controles internos para un manejo adecuado de las cuentas por cobrar ya que por la cartera vencida y los altos nivel de gastos ocasionan que los resultados financieros sean negativos (Gómez Sánchez & Gómez Sánchez , 2016).

En la cartera crediticia en América Latina, como lo indica el artículo publicado en el portal BBVA, podemos observar el comportamiento en la reducción del endeudamiento que tiene la población de tal modo que al no haber endeudamiento esto afecta directa y considerablemente la liquidez de las empresas, puesto que no toda la cartera de crédito es precisamente cartera vencida, por el contrario es precisamente la cardera crediticia la que afecta y alimenta de forma positivamente los flujos de cada una de las pequeñas o grandes empresas, aportando al desarrollo y sostenibilidad de los países, cabe recalcar que este bajo índice de endeudamiento debe talvez obedecer a la incertidumbre que existe en la población por las escasas garantías que existen en América latina en cuanto a la política pública e inestabilidad política de los países que la conforman.

Así mismo considerando el escenario actual de nuestro país podemos también relacionar el bajo rendimiento en la cartera crediticia por la escasas de políticas públicas que garanticen a la población y generen la seguridad necesaria para incurrir en una inversión activando de forma positiva la economía del país, no obstante con ello en el presente trabajo de

investigación y a través de una implementación de un riguroso control interno a las cuentas por cobrar es que proyectamos a la recuperación de cartera a corto plazo, de tal modo que la cartera crediticia no incurra en morosidad y así salvaguardar la liquidez de la empresa.

Situación conflicto

La empresa IMANPUBLI S.A se dedica a la comercialización de espacios publicitarios mediante estrategias de mercadeo y convenios mancomunados con Agencias Publicitarias aliadas, sin embargo, por su actividad inherente deben conceder crédito a los clientes, esto ocasiona que en el departamento de cobranzas existan falencias en el manejo de la cartera vencida, tomando en cuenta que es un área neurálgica para la efectividad y buen rendimiento en el flujo de efectivo.

La falta de control a esta área ha ocasionado los siguientes problemas:

- Falta de políticas y procedimientos que permitan tener delimitados los procesos de control a la cartera de crédito, trayendo consigo la no planificación y el incumplimiento de metas ya que no existe orientación y tampoco un protocolo a seguir.
- Falta de liquidez para poder cancelar deudas a corto plazo. Al ser una empresa 100% comercial, se requiere de una inversión vital para el pago de comisiones por venta en el Dpto. de Gestión Comercial y Ventas, puesto que los flujos de la empresa se comenzarán a alimentar una vez cancelen las agencias, pero antes que esto suceda se requiere de una inversión para el pago anticipado de comisiones a los vendedores de la empresa.
- Falta de efectivo disponible para el desarrollo de la actividad y proyectos financieros de la empresa, provocando pérdida de oportunidades, sin permitir el crecimiento y desarrollo corporativo de la empresa.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Lugar: Puerto Santa Ana, Edificio The Point, Piso 22, Oficina 214

Campo: Recuperación de Cartera Vencida

Aspecto: Control Interno

Área: Cobranzas

Periodo: 2019-2020

Formulación del problema

¿Qué incidencia tiene el control interno a las cuentas por cobrar en la liquidez obtenida en la empresa IMANPUBLI S.A., en el año 2019?

Evaluación del problema

Delimitado. - La presente investigación se llevará a cabo para contribuir al incremento de la liquidez a partir del año 2020.

Claro. - Esta investigación ayudará a proteger los recursos financieros de IMANPUBLI S.A., así como también se logrará reducir los resultados negativos a causa de la materialización de riesgos.

Evidente. - Es evidente que la empresa IMANPUBLI S.A. no posee un manejo adecuado de las cuentas por cobrar, por lo que se ve afectado el buen rendimiento en el flujo de efectivo.

Contextual. - La presente investigación se sitúa dentro de una práctica social ya que la liquidez es una complicación frecuente de forma local y nacional en las diferentes empresas.

Relevante. - Es relevante para IMANPUBLI S.A. contar con manuales, políticas y procesos de cobranzas para poder resolver problemas de recuperación de cartera.

Originalmente. - Esta investigación es nueva para la empresa IMANPUBLI S.A. debido a que anteriormente no se habían efectuado propuestas de mejoras al control interno de las cuentas por cobrar.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Dependiente

Liquidez

Variable independiente

Control interno a las cuentas por cobrar

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Proponer mejoras al control interno de las cuentas por cobrar en la empresa IMANPUBLI S.A para contribuir al incremento de la liquidez a partir del año 2020.

Objetivos específicos:

- Fundamentar aspectos teóricos sobre el control interno en las cuentas por cobrar.
- Diagnosticar el control interno que se realiza a las cuentas por cobrar de la empresa IMANPUBLI S.A, evaluando la incidencia de éstos en la obtención de los resultados de la liquidez del año 2019.
- Proponer mejoras al control interno que se le realizan a las cuentas por cobrar de la empresa IMANPUBLI S.A a partir del año 2020.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las cuentas por cobrar son un factor de análisis y control que podríamos determinar cómo neurálgico en el desempeño o funcionamiento y rendimiento financiero de una empresa de tal modo que al realizar una investigación científica en base al control interno de esta cuenta es considerado de vital importancia para mantener en buen recaudo los recursos de la empresa.

El presente trabajo de investigación tendrá incidencia en el control de las cuentas por cobrar de tal modo que el mismo nos ayudará a salvaguardar los recursos financieros de una empresa, de tal modo que mediante la disminución de la cartera vencida se logrará mejorar en los índices financieros y una mayor recaudación, además un mayor control de los recursos y situación financiera de la empresa que permitirán tomar decisiones de gran importancia en cuanto a los flujos que aportan al buen desempeño comercial.

La relevancia social de la propuesta se desollará al mejoramiento en el control interno para lograr mediante la presente investigación que el proceso de control determine ciertas medidas que garanticen un análisis previo a la otorgación de créditos a clientes razonables conforme al poder adquisitivo del mercado y así no acrecentar deudas en niveles altos que luego sean considerados cuenta de incobrabilidad con perjuicios en el historial crediticio de la comunidad.

La aplicación práctica consiste en la implementación de procesos que ayuden a la mejora de los controles internos previos al otorgamiento de créditos para así cuidar el incremento desmedido de cuentas por cobrar y disminuir la materialización de riesgos en la incobrabilidad de las cuentas.

La utilidad metodológica de la investigación no solo nos brindará una mejora en el control de las cuentas por cobrar, sino también será un aporte a la comunidad mediante el cual la empresa se compromete en cuidar y evaluar de forma constante el poder adquisitivo y así brindar un aporte en la estabilidad económica de las familias demandantes del mercado dando créditos razonables y con los que podrán cubrir las responsabilidades adquiridas conforme a la realidad de sus ingresos. (Ley organica de Defensa del Consumidor, 2000).

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El control interno se origina con el aparecimiento de la partida doble la cual fue una de las disposiciones de control. A finales del siglo XIX los hombres empiezan a preocuparse por velar sus intereses ya que el considerable crecimiento de sus negocios ameritaba delegar funciones a directivos quienes eran los encargados de implementar sistemas de control para así prevenir fraudes o errores dentro de las entidades. Es por este motivo que surge la iniciativa de incrementar una mejora en los procesos de control interno, mejorando y aportando al mejoramiento y cumplimientos de políticas internas de la compañía. (Mantilla B, 2018).

Uno de los eventos de mayor impacto en la evolución del control interno, fue el informe de la Comisión Treadway divulgado en 1987. Las investigaciones realizadas por esta comisión creada para identificar las causas venían generando la presentación de informes financieros fraudulentos en las compañías, determinaron que las fallas en más del cincuenta por ciento de ellas eran explicables por la quiebra de los controles internos. En su informe, la Comisión recomendó implementar el tone at the top; mejorar funciones de contabilidad y auditoría interna; fortalecer el rol del comité de auditoría; y, evaluar anualmente la efectividad del control interno que culminó en la publicación del Marco Integrado de Control Interno, es decir el COSO. (Fonseca Luna, 2011).

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Cuentas por cobrar: Definición

Las cuentas por cobrar son créditos producidos principalmente por la venta de mercancías o servicios proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra - venta y constancia de la recepción de la mercadería o servicio que se ha proporcionado al comprador. Los registros de documentos por cobrar generalmente provienen de las cuentas por cobrar del deudor, y por añadidura firma o acepta los documentos (en este caso títulos de crédito) a través de las cuales se ejerce el derecho literal que en ellos se consigna. Los documentos pueden ser letras de cambio, pagarés, etc. (Morales Castro & Morales Castro, 2014).

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto. (Romero López, 2011).

Clasificación de las cuentas por cobrar

Contablemente las cuentas por cobrar se clasifican en:

Cuentas por cobrar a corto plazo

Son aquellas recuperables dentro del período económico menor a un año.

Cuentas por cobrar a largo plazo

Son aquellas cuentas establecidas para un cobro superior a un período económico.

Cartera vencida

Son todos los créditos que no se cancelan en el tiempo establecido entre el acreedor y el deudor, es decir, que están impagos a la fecha de su vencimiento. Son cuentas que se originan de la venta de servicios o mercadería a crédito y que se encuentran pendientes de cobro. La cartera vencida puede presentarse tanto instituciones públicas como privadas.

Una de las principales incertidumbres de una empresa es la realidad de sus cuentas por cobrar y la realidad de sus flujos de efectivo, criterio que consideramos para esta investigación a fin de mejorar los procesos contables en cuanto a la recuperación de cartera, dando así al departamento contable fluidez y disponibilidad real en sus cuentas bancarias para poder así evaluar las mejoras que se a las que puedan acceder mediante el financiamiento. (Santillana González, 2015).

Técnicas de cobranzas

El personal dedicado al trabajo de cobranza debe estar íntimamente familiarizado con las interpretaciones y aplicaciones de las condiciones de venta establecidas en su organización. Dichas interpretaciones deben comunicarse con toda claridad al personal de ventas y a todos aquellos elementos que tengan o pudieran tener trato con el cliente, para que estén en posibilidad de explicar las condiciones de la transacción al momento de cobrar los créditos a los clientes (Morales Castro & Morales Castro, 2014).

Cuando la entidad no cuenta con flujo de dinero es necesario realizar el inmediato cobro de deudas ya que sin liquidez la empresa no podrá continuar.

Es recomendable:

- Enviar estados de cuentas a los deudores.

- Recordarles que se están generando intereses por mora, esto agilizará el pago.
- Mediante llamadas telefónicas o correos electrónicos brindar facilidades de pago.
- En caso de que sea necesario, puede ser conveniente asociarse con abogados con experiencia o empresas que tengan conocimiento del tema, para que así, mediante vía jurídica se pueda llegar a un acuerdo con el deudor y obtener el pago.

Morosidad

El retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable. La mora del deudor en sí, desde el punto de vista formal, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación. (Marzo Mas, Wicijowski, & Rodríguez Zamora, 2008).

Se entiende que la morosidad es no cumplir con los plazos legales de pago, estar en mora es sólo el retraso de un pago mas no la omisión total del mismo. Recordemos que toda entidad planifica su negocio, pero al momento de existir un incumplimiento parcial, esto crea desajustes y perjuicios afectando directamente la liquidez de la empresa.

Control Interno: Definición

La implementación del control interno en cualquier organización es obligatoria. Surge como una herramienta de coordinación de métodos y procedimientos para la consecución de los fines de las entidades al servicio de los intereses generales y no particulares de sus integrantes. El control interno es una herramienta gerencial de primer

orden cuyo propósito central es ayudar al gerente-líder a cumplir mejor sus obligaciones (Granada Escobar, 2011).

Se puede definir al control interno como una operación extremadamente necesaria que nos lleva a hallar errores o problemas que puedan obstaculizar el avance positivo en los negocios de la empresa.

Importancia y Objetivo

Diseñar el sistema de control de una empresa implica definir qué se controlará, determinar las desviaciones que serán aceptables y qué respuesta se les dará, y tener en cuenta que el control afecta a las personas; en consecuencia, no se pueden tomar decisiones sin escuchar al grupo o a la persona afectada (Gill Estallo, 2002).

El control interno es de suma importancia ya que nos ayuda a instituir o fijar las acciones necesarias para promover la eficiencia de las operaciones.

Tiene como objetivo concretar normas mediante procesos que permitan salvaguardar la integridad del patrimonio del negocio mediante mecanismos permanentes de prevención evitando pérdidas por alguna negligencia. Tiene como prioridad sacar a la luz desviaciones que interfieran con el avance de la empresa o errores que la perjudiquen sin poder salvaguardar la integridad del patrimonio del negocio.

La contabilidad debe ser exacta y debe estar siempre disponible en tiempo real, es así que mediante el control interno con aplicación en las cuentas por cobrar y de incidencias en el proceso contable lograremos dar a la compañía la seguridad de un flujo real y oportuno. (Omeñaca Garcia , 2017).

Todo esto solo se logrará si se cuenta con un sistema correcto y adecuado que nos permita medir de la eficacia de la empresa de manera estable y aportando seguridad y un alto nivel de confiabilidad.

Tipos de control interno

El control interno se divide en dos tipos de control:

Control Interno Administrativo

Este tipo de control tiene una relación indirecta con los registros financieros, va de la mano con los planes de organización de la entidad, análisis estadísticos, políticas, organigramas, métodos de eficiencia, y demás operaciones con el fin de mantener el orden administrativo.

Control Interno Financiero

Se refiere a los procedimientos y planes de acción que buscan salvaguardar los recursos y activos de la empresa, así como también busca la confiabilidad de los informes financieros.

Componentes del control interno

Los componentes de control interno nos permitirán manejar y aplicar correctamente los procesos dentro la empresa.

El informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control (Cabello Riquelme, 2011).

COSO manifiesta que el Control Interno se forma por cinco componentes que proporcionan una fácil evaluación al auditor y proporcionan un alto grado de seguridad al momento de alcanzar los objetivos del negocio.



**Imagen tomada del documento COSO II Internal Control Integrated Framework, versión 2013*

Fuente: <https://n9.cl/ba3ow>

Ambiente Interno de Control

Fija un nivel de disciplina y cultura dentro de la institución. Dentro de este componente tenemos elementos asociados que lo conforman y los siguientes:

- Integridad y valores éticos.
- Estructura organizacional.
- Clima de confianza en el trabajo.
- Cumplimiento de las responsabilidades de los empleados.

Evaluación de Riesgo

Verifica los riesgos que obstaculizan el cumplimiento de los objetivos dentro del control interno. Este componente debe establecerse de forma perenne.

Actividades de Control

Procedimientos y políticas que ayudan a que se tomen las decisiones correctas y medidas necesarias para confrontar los riesgos que existan. Existen actividades de control que protegen y conservan los activos, así como también los programas informáticos:

- Políticas para el logro de los objetivos.
- Acoplamiento entre los diferentes departamentos de la empresa.

- Diseño de actividades de control.

Información y Comunicación

Dentro de este componente se debe notificar a cada empleado de la entidad por medio de sistemas de información y adecuados canales de comunicación todo lo concerniente a las actividades de control para que así conozcan a profundidad sus responsabilidades asignadas.

Actividades de Monitoreo

Control constante por medio de supervisiones o auditorías. Detecta fallas y busca renovar los controles defectuosos o insuficientes. Verifica si las políticas están siendo llevadas a cabo correctamente y de esta manera los encargados de las entidades pueden orientarse y saber a tiempo cuándo cambiar de rumbo.

Flujo de caja

El flujo de caja es una herramienta financiera, que permite ordenar las entradas y salida de dinero de la empresa, en un período determinado de tiempo, usada para calcular el saldo de efectivo al inicio y al final de dicho periodo y tomar decisiones de inversión o financiamiento. Establece la capacidad de pago de las obligaciones de la empresa y permite disminuir posibles riesgos de iliquidez (Define y proyecta el Flujo de Caja de tu empresa, 2010).

Los ingresos y egresos dentro del flujo de caja de una empresa se utilizan para resolver problemas de liquidez y dan luz para la toma de decisiones, nos permite saber si la entidad dispone de los recursos necesarios para invertir en nuevos proyectos.

Fórmula: $\text{Flujo de caja} = \text{Beneficios netos} + \text{Amortizaciones} + \text{Provisiones}$

Si el resultado de esta fórmula es positivo quiere decir que los ingresos de la empresa en ese período han sido mayores a los gastos. Si por el contrario es negativo, significa que las salidas de dinero fueron mayores a los ingresos. El flujo de caja es uno de los mejores indicadores en cualquier proyecto de inversión ya que, dependiendo de la información que arroje el resultado final, podrás tomar decisiones estratégicas para el futuro de tu compañía (Jasmin Software de Gestión, 2020).

Ratios financieras

Las ratios financieras, también llamados indicadores financieros, son herramientas que nos ayudan a determinar si el nivel de endeudamiento de la empresa es el adecuado según los activos disponibles.

Uno de los instrumentos más usados y de gran utilidad para realizar el análisis financiero de las empresas es el uso de las razones financieras ya que estas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa y además son comparables con las de la competencia y, por lo tanto, constituyen una herramienta vital para la toma de decisiones. (Ricra Milla, 2014).

Ratios relacionadas a la cartera de crédito

El cálculo de ratios financieros describe la trayectoria de la empresa a lo largo del tiempo. La utilidad de estos índices va más allá de una función informativa de los resultados obtenidos por la gerencia en el pasado, pues permite comparar su desenvolvimiento con otras empresas similares, y con el conjunto del sector económico. Esta información facilita la determinación de tendencias, fortalezas y debilidades del sujeto de crédito. (Guerrero M & Moreno L).

Los siguientes indicadores generalmente son los más utilizados en los análisis financieros.

Ratios de liquidez

Diagnostican si una empresa tiene la capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo.

Ratios de solvencia

También se las conoce como ratios de endeudamiento, muestran la capacidad de empresa para producir y pagar sus deudas a largo plazo.

$$\text{Ratio de solvencia} = \text{Activo} / \text{Pasivo}$$

Activo: Corriente y no corriente.

Pasivo: Corriente no corriente.

La información que se utiliza para medir las ratios de solvencia se origina del balance de situación.

Ratios de actividad

Mide la eficiencia con la que se usan los activos de la empresa y otros recursos.

Permite medir la eficiencia con la cual una organización utiliza sus activos y otros recursos, mediante los denominados indicadores de eficiencia o actividad; los mismos están enfocados básicamente a determinar la celeridad con la que cuentas específicas se transforman en ventas o efectivo; es decir, son valores que muestran que tan efectivamente son manejados los activos totales, activos fijos, inventarios, cuentas por cobrar, el proceso de cobranzas y cuentas por pagar. (Nava Rosillón, Octubre - Diciembre, 2009).

Ratios de rentabilidad

Con este indicador, la empresa busca producir ganancias y generar los recursos suficientes tanto como para cubrir deudas como para remunerar al personal que la conforma. También podemos saber si es rentable o no continuar con el negocio mediante las utilidades de las ventas realizadas y la utilización de las mismas.

ANTECEDENTES REFERENCIALES

La autora de esta investigación evidencia debidamente que se han tomado en cuenta otros trabajos de investigación elaborados con temas concernientes al planteado en este, los cuales contribuirán al desarrollo y la orientación de este estudio, entre ellos tenemos algunas teorías y enfoques en el Control Interno:

Se puede afirmar que el Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales. La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. (Vera Avendaño & Vizuet Centeno , 2011).

Después de analizar esta investigación podemos observar que el principal problema en la empresa era la falta de implementación de políticas y procedimientos, por lo que se decidió efectuar políticas de inventario para un mejor control del material que existe en bodega.

Las cuentas por cobrar representan el crédito y facilidad de adquirir los productos que ofrece la empresa a sus clientes, sin más garantía que la promesa de pago oral o escrito mediante facturas en un plazo corto determinado por la empresa o entre mutuo acuerdo entre comprador y vendedor (Carrera Navarrete, 2017).

En este trabajo de investigación podemos observar que el principal problema para la empresa Induplasma es el proceso de la gestión en las cuentas por cobrar, por lo que se planteó realizar correctivos que faciliten los procesos con el fin de contribuir al desarrollo óptimo de la empresa fortaleciendo las gestiones de cobro para poder disminuir el indicador de las cuentas incobrables.

La cartera vencida es una de las variables más significativas para administrar el capital, por todos los créditos que una empresa otorga a sus clientes internos, convirtiéndose en el centro de preocupación, pues las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos ya que ésta financiando con sus recursos a los clientes y en muchas ocasiones ésta no cobra intereses por el hecho de venderles a crédito convirtiéndose en una inversión de recursos con cero rentabilidad. (Lucero Revelo, 2013).

Después de haber analizado este trabajo de investigación, llegamos a la conclusión de que la recuperación de cartera de crédito es de vital importancia dentro de una empresa, ya que permite mejorar favorablemente la situación financiera de la misma.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Normas Internacionales de Información Financiera

En inglés conocidas como IFRS (International Financial Reporting Standards), son una serie de principios contables y estándares técnicos establecidos por la IASB (International Accounting Standards Board) cuyo objetivo consiste en armonizar la normativa contable a nivel internacional (Economipedia, 2017).

NIIF 9 Instrumentos Financieros

Según las NIIF 9 se Introduce un modelo único de clasificación y medición para los activos financieros considerando:

- El objetivo del modelo de negocio de la entidad para administrar los activos financieros.
- Las características de flujo de efectivo contractuales de los activos financieros.

Reconocimiento inicial: Una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y solo cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento.

Clasificación de activos financieros

Una entidad clasificará los activos financieros según se midan posteriormente a costo amortizado, a valor razonable con cambios en otro resultado integral o a valor razonable con cambios en resultados sobre la base del modelo de negocio de la entidad para gestionar los activos financieros y de las características de los flujos de efectivo contractuales del activo financiero.

Ley de Régimen Tributario

Capítulo IV

DEPURACION DE LOS INGRESOS

Sección Primera

De las Deducciones

Nota: Título de Sección agregado por Art. 64 de Decreto Legislativo No. 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007. Según la Lorti en su Art. 10.- Deducciones. - En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

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

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de

dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca (Ley de Régimen Tributario Interno, 2018).

RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN

La Superintendencia de Compañías mediante Resolución No.SC.DSC.G.13.011 emitida el 10 de octubre 2013, publicada en el Registro Oficial No. 112 de 30 de octubre de 2013, resolvió expedir las normas que regulen el envío de la información que las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, que realizan ventas a crédito, deben reportar a la DINARDAP.

Según La Ley Orgánica para la Reactivación de la Economía, Fortalecimiento de la Dolarización y Modernización de la Gestión Financiera establece que: "(...) para prestar el servicio de referencias crediticias, la Superintendencia de Bancos tendrá a su cargo el Registro de Datos Crediticios (...)"

Mediante el registro en este portal las compañías podrán acceder al sistema implementado para efectuar la transferencia de la información correspondiente, la misma que, una vez recibida por la Superintendencia de Bancos, será procesada y validada luego de lo cual se enviará una notificación al correo electrónico registrado durante el proceso de catastro.

En caso de que la información reportada registre errores, es obligación de las compañías realizar la corrección de la información enviada en un plazo de hasta 72 horas a partir de la notificación de los errores encontrados.

En caso de que, mediante los mecanismos de validación establecidos para el efecto, se determine que se ha entregado a la Superintendencia de Bancos de manera deliberada y dolosa información falsa o maliciosa, se comunicará este hecho a la Superintendencia de Compañías a fin que aplique las sanciones respectivas conforme lo dispuesto en el Art. 460 de la Ley de Compañías.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Liquidez

Es la disponibilidad del flujo con el que cuenta la empresa para afrontar escenarios de endeudamiento y cubrir sus obligaciones financieras a corto plazo.

Liquidez es la capacidad de convertir activos en efectivo, o de obtener efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo. De manera convencional, el corto plazo se considera como un periodo de hasta un año, aunque se le identifica con el ciclo normal de operación de una compañía (el periodo que abarca el ciclo de compra, producción, venta y cobranza) (Wild, Subramanyam, & Halsey, 2007).

Tipos de Liquidez

Liquidez a largo plazo: Dentro de este tipo de liquidez se encuentran los bienes inmuebles, ya que son bienes que se pueden poner en venta, pero no se venderían inmediatamente y también podrían generar pérdida debido a que no tenemos la seguridad de recibir muchas ganancias porque los precios varían y no son fijos.

Liquidez a mediano plazo: Dentro de este tipo de liquidez se incluyen las inversiones, certificados bancarios, etc.

Liquidez a plazo inmediato: En este tipo de liquidez podemos obtener dinero de una forma más rápida, por ejemplo, por medio de depósitos bancarios o dinero en efectivo.

Control Interno a las Cuentas por Cobrar

Cuando una empresa vende bienes y servicios, puede exigir efectivo en la fecha de la entrega o antes de la misma o bien puede conceder créditos a los clientes y permitir alguna demora en el pago. La concesión del crédito representa invertir en un cliente, se trata de una inversión vinculada a la venta de un producto o de un servicio. (Gálvez Mena & Pinilla Rojas, 2008).

Está claro que la lenta recuperación de cartera afecta altamente a las empresas, y es por este motivo que se busca mejorar el sistema de control interno de la entidad, ya que si se lo implementa de forma correcta bajo una estrategia apropiada obtendremos excelentes resultados principalmente en la disminución de nuestros índices de morosidad y el aumento de nuestros índices de liquidez con una incidencia muy significativa en el control de las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa, todo esto si se tiene un buen control de cartera.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Auditoría interna:

Función practicada por auditores internos profesionales con un profundo conocimiento en la cultura de negocios, lo sistema y los procesos. Provee seguridad de que los controles internos instaurados son adecuados para mitigar los riesgos y alcanzar el logro de las metas y objetivos de la organización (Santillana González J. , 2013).

Cuentas por cobrar: Promesa de recibir efectivo de clientes a quienes la empresa vendió bienes o prestó servicios (Charles T., Harrison Jr., & Bamber, 2003).

Ingreso: Importe devengado mediante la venta de bienes o la prestación de servicios a los clientes. Aumenta el capital contable (Charles T., Harrison Jr., & Bamber, 2003).

Liquidez: Capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento (Monzón Graupera, 2002).

Cartera vencida: Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento (Vergara Jaramillo & Retto Tomalá, 2014).

Control interno: Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Vera Avendaño & Vizúete Centeno , 2011).

Análisis financiero: El análisis financiero es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia (Melo de los Ríos & Uribe Cotacio, 2017).

Morosidad: Persona natural o jurídica que está legalmente reconocido como deudor (Villegas Vasquez, 2018).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El aporte de este trabajo de investigación radica en el análisis del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa IMANPUBLI S.A, para constatar el problema objeto de estudio. Primeramente, presentaremos a la empresa en mención como referencia de estudio.

Presentación de la empresa

Imanpubli S.A, es una empresa privada fundada en Guayaquil - Ecuador en el año 2015, la oficina principal está ubicada en el Puerto Santana, Edificio The Point, Piso 22, Oficina 2214, con sucursal en la ciudad de Quito, en las calles, actualmente se encuentra controlada por la Superintendencia de Compañías y Seguros, afianzando de esta manera la confianza y solvencia institucional.

Es una compañía dedicada a la comercialización de medios de comunicación a nivel nacional, tales como; televisión, radio, revistas, periódicos, vallas publicitarias y medios digitales.

Misión

Ser un socio estratégico para nuestros clientes, brindándoles servicios de calidad y soluciones integrales en todas sus necesidades comerciales y publicitarias.

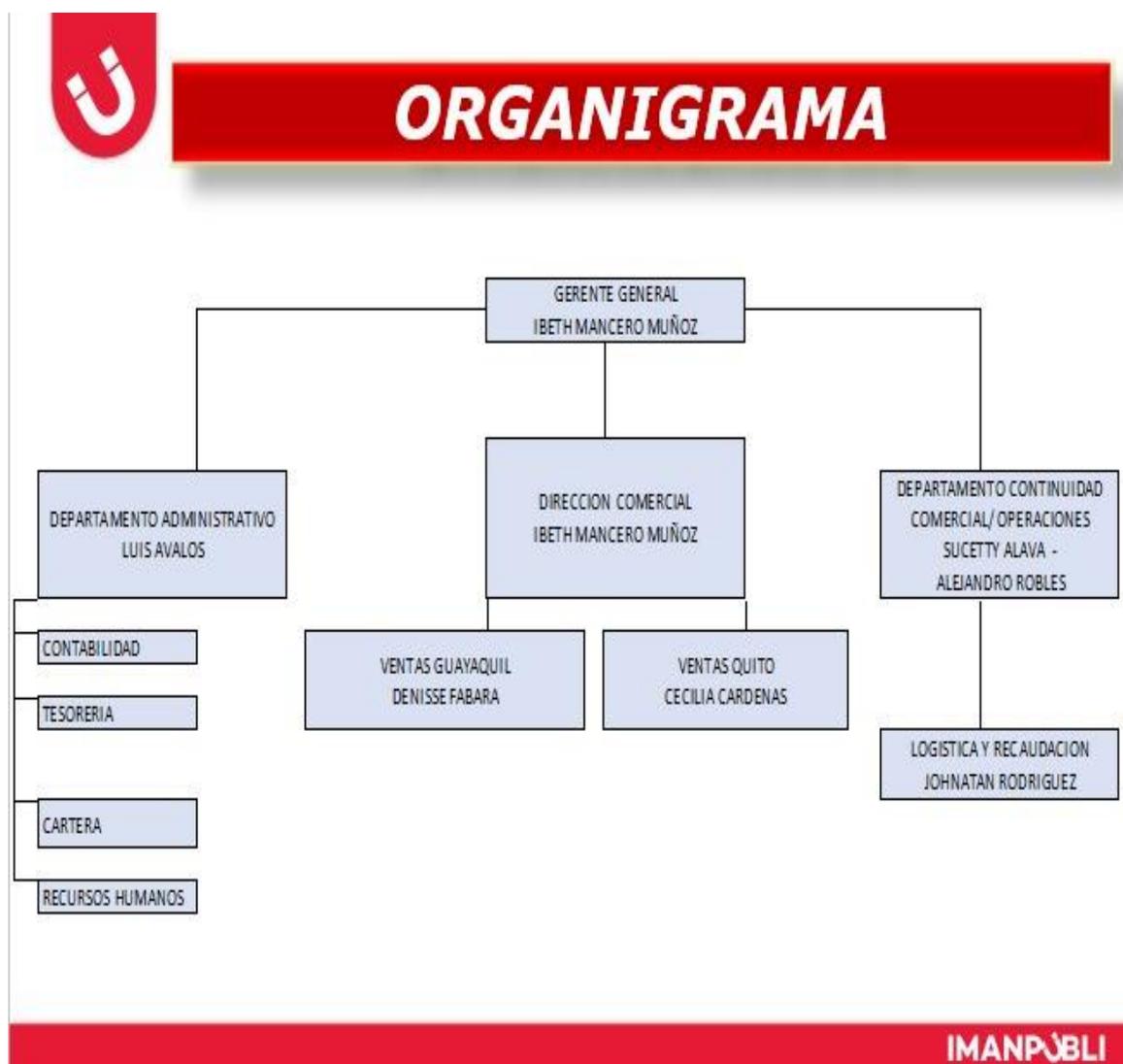
Visión

Ser reconocidos internacionalmente como la primera opción en la solución y manejo de la comercialización y ventas del mercado publicitario.

Valores

Servicio y atención durante todo el proceso de ciclo comercial y post comercial. Eficiencia y agilidad en las respuestas a nuestros clientes. Trabajo en equipo. Flexibilidad para aceptar el cambio. Compromiso y Honestidad que aseguren la integridad de la empresa. Compromiso social. Compromiso Ambiental.

Gráfico 1: Organigrama General



Fuente: Departamento de Talento Humano

Elaborado por: Karen Crespín Andrade

Categoría ocupacional de trabajadores:

Cuadro 1: Cantidad de categoría ocupacional de trabajadores

Cargo Ocupacional	Cantidad
Administrativo	4
Técnico Operativo	1
Total	5

Elaborado por: Karen Crespín Andrade

Principales clientes:

Sector privado:

- Zaracay Televisión
- Unsión Televisión
- Rey Televisión
- Radio Mágica
- Radio Machala
- Radio Rey

Proveedores:

- IPG Mediabrands
- Paradais S.A.
- Pefarer S.A.
- Markplan S.A.
- Megainversiones S.A.
- Laar Courier S.A.
- Inmosanchez S.A.
- Norlop S.A.

Competidores:

- Mayuri Consulting

- Fast Media

Análisis económico:

Con los datos de los estados financieros de los años 2018 y 2019 se presenta la siguiente información:

Cuadro 2: Estado de Situación Financiera 2018 – 2019

IMANPUBLI S.A.
Estado de Situación Financiera
Hasta el 31/12/2019

	2018	2019
1 Activos	151,895.37	259,404.71
1.1 Activo Corriente	142,140.63	248,838.80
1.1.1 Efectivo y Equivalentes a Efectivo	66,231.91	84,527.29
1.1.2 Activos Financieros	38,460.79	72,385.55
1.1.3 Inventario	1,989.50	5,279.36
1.1.4 Servicios y otros Pagos Anticipados	5,284.23	13,386.23
1.1.5 Activos por Impuestos Corrientes	28,528.05	71,515.07
1.1.7 Otros Activos Corrientes	0.00	-177.00
1.2 Activos No Corrientes	11,400.89	12,488.21
1.2.1 Propiedad, Planta y Equipos	11,182.89	12,270.21
1.2.2 Propiedades de Inversion	0.00	0.00
1.2.3 Activos Biológicos	0.00	0.00
1.2.4 Intangibles	218.00	218.00
1.2.6 Activos Financieros No Corrientes	0.00	0.00
2 Pasivos	143,638.96	235,573.58
2.1 Pasivo Corriente	81,797.63	173,784.25
2.1.3 Cuentas y Documentos por Pagar	49,858.09	59,246.77
2.1.4 Obligaciones Con Instituciones Financieras	0.00	0.00
2.1.5 Provisiones	0.00	0.00
2.1.7 Otras Obligaciones Corrientes	37,329.37	90,626.82
2.1.8 Cuentas por Pagar Diversas/Relacionadas	-5,389.83	23,837.12
2.1.12 Porción Corriente de Provisiones por Beneficios a Empleados	0.00	0.00
2.2 Pasivo No Corriente	61,841.33	61,789.33
2.2.2 Cuentas y Documentos por Pagar	49,840.00	49,840.00
2.2.3 Obligaciones con Instituciones Financieras	0.00	0.00
2.2.4 Cuenta por Pagar Diversas/Relacionadas	12,001.33	12,001.33
2.2.7 Provisiones por Beneficios a Empleados	0.00	0.00
2.2.8 Pasivo Diferido	0.00	-52.00
3 Patrimonio	8,256.41	23,831.13
3.1 Patrimonio Atribuible a Propietarios	8,256.41	23,831.13
3.1.1 Capital Social	800.00	800.00
3.1.2 Aportes de Socios o Accionistas para Futura Capitalización	0.00	0.00
3.1.4 Reservas	0.00	0.00
3.1.5 Otros Resultados Integrales	0.00	0.00
3.1.6 Resultados Acumulados	7,456.41	26,565.54
3.1.7 Resultado del Ejercicio	0.00	-3,534.41
3.2 Participación No Controladas	0.00	0.00
Resultado del Ejercicio	9,562.65	19,109.13

Cuadro 3: Ratios de liquidez

Solvencia a corto plazo = Activo corriente / Pasivo corriente

Capital trabajo Neto	2018	2019
Activo corriente	142.140,63	248.838,80
Pasivo corriente	81.797,63	173.784,25
Ratio	1,74	1,43

Elaborado por: Karen Crespín Andrade

Podemos observar que la empresa, en los dos años en los que se está realizando el estudio, los estados financieros demuestran que la misma cuenta con suficiente liquidez tanto para el año 2018 como para el año 2019, con relación a cada dólar que tiene como deuda. También podemos observar que en el año 2019 existe un decrecimiento en la liquidez, no es un valor considerable, pero sí motivo de consideración en la actividad económica.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Diseño

Es la manera práctica y precisa que el investigador adopta para cumplir con los objetivos de su estudio, ya que el diseño de investigación indica los pasos a seguir para alcanzar dichos objetivos. Es necesario por tanto que previo a la selección del diseño de investigación se tengan claros los objetivos de la investigación (Metodología 02, 2010).

Metodología

Se puede decir que la metodología de la investigación es “la disciplina que se encarga del estudio crítico de los procedimientos, y medios aplicados por los seres humanos, que permiten alcanzar y crear el

conocimiento en el campo de la investigación científica” (Gómez Bastar, 2012).

Esta investigación tendrá la aplicación de la metodología descriptiva, explicativa y correlacional, mismas que nos servirán como referente para un desarrollo efectivo de la misma mediante técnicas con enfoque científico en materia contable.

Diseño metodológico

El diseño de investigación es un plan estructurado y específico de acción, dirigido al diseño e implementación de un experimento. Engloba un conjunto de reglas o pasos concretos que permiten llegar al objetivo del investigador (psicologiamente.com, 2021).

Investigación cualitativa

Este tipo de investigación utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados ni predeterminados completamente. Tal recolección consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes (Hernández Sanpieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio , 2014).

Investigación Cuantitativa

En una investigación cuantitativa se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. Al final, con los estudios cuantitativos se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías (Hernández Sanpieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio , 2014).

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades más importantes de una organización o cualquier otro fenómeno, (Carrasco Asogue, 2015).

Al aplicar este tipo de investigación vamos a lograr enfocar los datos más relevantes de nuestro problema y variables a investigar para así tener con claridad la dirección y el enfoque que debemos seguir para un resultado óptimo.

Es así que al aplicar la investigación descriptiva en el control interno podremos realizar el levantamiento de la información que nos de la realidad de la empresa en cuanto a las cuentas por cobrar de forma clara y precisa. (Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF C-3)

Investigación Explicativa

La investigación explicativa pretende establecer la causa de los sucesos o fenómenos que se estudian, (Cevallos Tapia , 2017).

De tal manera que al aplicar este tipo de investigación probaremos en materia contable cual es la causa y a incidencia que tiene el control interno en la captación de flujos y recuperación de cartera vencida, teniendo de este modo con exactitud la dinamicidad de las cuentas por cobrar en tiempo real.

Investigación Correlacional

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y

después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones.
(Hernández Sanpieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio , 2014).

En la investigación correlacional analizamos las variables tanto independiente y dependiente mediante el diagrama de Pareto y de este modo podremos tener con exactitud cuál en la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar y la forma en la que afectan las cuentas por cobrar con la liquidez de la empresa de tal modo que mediante este análisis podremos tener un enfoque financiero real que se constituye en una herramienta fundamental para el desarrollo de la investigación.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Para poder realizar el presente trabajo de investigación “Propuesta de mejoras al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Imanpubli S.A, en el año 2019”, se trabajó con una población de 2 personas: el Gerente General y Jefe de Contabilidad.

Cuadro 4: Población

Ítem	Detalle	Población
1	Gerente General	1
2	Jefe de Contabilidad	1
TOTAL		2

Elaborado por: Karen Crespín Andrade

Muestra

La autora del trabajo de investigación decidió tomar como muestra a toda la población, ya que la misma es una población pequeña.

Cuadro 5: Muestra

Ítem	Detalle	Población
1	Gerente General	1
2	Jefe de Contabilidad	1
TOTAL		2

Elaborado por: Karen Crespín Andrade

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para realizar una investigación es necesario identificar y seleccionar el tema, y establecer un esquema de la problemática a solucionar. Para recolectar la información utilizamos dos técnicas e instrumentos de recolección de datos, tales como: Entrevista y Análisis de Datos.

Cuadro 6: Técnicas de investigación

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Preguntas
Análisis de datos	Datos

Elaborado por: Karen Crespín Andrade

La Entrevista

La entrevista se define como “una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar”. Es un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos (Investigación en Educación Médica, 2013).

Es una conversación establecida entre el entrevistado y el entrevistador con el objetivo de obtener información sobre un asunto o tema en específico.

Modelo de entrevista

Entrevistado:	
Cargo:	
<p>1) ¿Cree usted que IMANPUBLI S.A. posee un personal altamente capacitado para cumplir con las funciones que se deben en el área de cartera de crédito?</p> <p>2) ¿Cree usted que la estrategia actual que propone la entidad es efectiva para la recuperación de cartera vencida?</p> <p>3) Tiene usted conocimiento sobre políticas de crédito y cobranzas establecidas dentro de la empresa?</p> <p>4) ¿Usted cree que sería importante implementar nuevas políticas para la selección de clientes?</p> <p>5) ¿Cuáles cree usted que sean los motivos principales por los cuales la empresa presenta dificultades al momento de tratar de recuperar cartera?</p> <p>6) ¿Según su opinión, considera usted que es de suma importancia implementar un nuevo Sistema de control Interno dentro del Dpto. de Crédito y Cobranzas?</p> <p>7) ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones habituales al personal de la empresa?</p> <p>8) ¿Cuán flexible cree usted que se encuentra el Dpto. de Crédito y Cobranza para aceptar cambios en los procedimientos de recuperación de cartera?</p>	

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se aplicó el método de la entrevista a todo el personal financiero de la empresa, con el cual pudimos recopilar información veraz referente al incremento de la cartera vencida del área de crédito y cobranzas de la empresa Imanpubli S. A.

Con los resultados obtenidos podremos identificar causas y factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida en las cuentas por cobrar. Es necesario alegar que anteriormente no se ha realizado este tipo de estudio específicamente en esta área.

Para cumplir con el objetivo planteado nos fundamentamos con los siguientes resultados de la encuesta realizada, los cuales detallamos a continuación:

Técnicas de entrevista:

Entrevistado:	ING. IBETH MANCERO
Cargo:	GERENTE GENERAL
<p>1. ¿Cree usted que IMANPUBLI S.A. posee un personal altamente capacitado para cumplir con las funciones que se deben realizar en el área de cartera de crédito?</p> <p>Por supuesto, en calidad de Gerente de esta empresa, considero que todos nuestros empleados del área de cartera de crédito y las demás áreas poseen un nivel muy alto de capacidad para desempeñar sus funciones de una manera excelente. cada colaborador es capacitado en relación con su área y cargo.</p>	
<p>2. ¿Cree usted que la estrategia actual que propone la entidad es efectiva para la recuperación de cartera vencida?</p> <p>Aunque se trata de recuperar valores antes del vencimiento del mismo, necesitamos una estrategia mucho más eficiente para la recuperación de cartera vencida en la empresa. Nos encontramos en la necesidad de implementar esta nueva estrategia nos de mejores resultados</p>	

3. ¿Tiene usted conocimiento sobre políticas de crédito y cobranzas establecidas dentro de la empresa?

Así es, tanto yo como el personal de la empresa conocemos sobre las políticas de Imanpubli S.A.

4. ¿Usted cree que sería importante implementar nuevas políticas con relación a la gestión de cobranzas para la selección de clientes?

Efectivamente, creo que un mejor diseño de políticas ayudaría favorablemente a esta gestión.

5. ¿Cuáles cree usted que sean los motivos principales por los cuales la empresa presenta dificultades al momento de tratar de recuperar cartera?

Probablemente se deba a que no conocemos el historial de pago de la mayoría de los clientes. O también podría ser porque el personal que está encargado de recuperar cartera también comparte funciones con otras áreas de la empresa.

6. ¿Según su opinión, considera usted que es de suma importancia implementar un nuevo Sistema de control Interno dentro del Dpto. de Crédito y Cobranzas?

Claro que sí, es necesario y urgente una nueva implementación de un sistema de control interno dentro de esta área ya que ayudaría mucho en los procesos y facilitaría el trabajo de nuestro personal.

7. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones habituales al personal de la empresa?

Realizamos capacitaciones mínimo dos veces al mes.

8. ¿Cuán flexible cree usted que se encuentra el Dpto. de Crédito y Cobranza para aceptar cambios en los procedimientos de recuperación de cartera?

Como Gerente de la empresa, y en vista de la necesidad de cambio que ésta tiene, nos acoplaríamos perfectamente a cualquier modificación que sea para mejorar la situación de la empresa.

Entrevistado:	SR. LUIS AVALOS MEJÍA
Cargo:	CONTADOR
<p>1. ¿Cree usted que IMANPUBLI S.A. posee un personal altamente capacitado para cumplir con las funciones que se deben realizar en el área de cartera de crédito?</p> <p>Actualmente, Imanpubli es una empresa con poco personal, por lo que, en varias ocasiones una sola persona realiza varias funciones. Claro que todas se realizan de manera correcta, pero a la vez retrasa la gestión de cobranzas.</p> <p>2. ¿Cree usted que la estrategia actual que propone la entidad es efectiva para la recuperación de cartera vencida?</p> <p>A pesar de realizar un buen seguimiento a la cartera vencida, debería plantearse una estrategia acorde a la necesidad de la empresa, que sea efectiva para reforzar la recuperación de cartera vencida en la institución.</p> <p>3. ¿Tiene usted conocimiento sobre políticas de crédito y cobranzas establecidas dentro de la empresa?</p> <p>Por supuesto, desde mi ingreso a la empresa se me informó sobre dichas políticas. Es necesario recalcar que las políticas de crédito y cobranzas las conoce sólo la persona encargada.</p> <p>4. ¿Usted cree que sería importante implementar nuevas políticas con relación a la gestión de cobranzas para la selección de clientes?</p> <p>Sería muy beneficioso, una nueva propuesta de políticas agilizaría este proceso.</p> <p>5. ¿Cuáles cree usted que sean los motivos principales por los cuales la empresa presenta dificultades al momento de tratar de recuperar cartera?</p> <p>Como lo mencioné anteriormente, tal vez se deba a las distintas funciones o cargos que cumple una sola persona.</p> <p>6. ¿Según su opinión, considera usted que es de suma importancia implementar un nuevo Sistema de control Interno dentro del Dpto. de Crédito y Cobranzas?</p> <p>Así es, es de vital importancia ya que sería un gran aporte a la compañía y una oportunidad de mejorar en este aspecto. Es necesario y urgente una nueva implementación de un sistema de control interno dentro de esta área.</p>	

7. ¿Con qué frecuencia se realizan capacitaciones habituales al personal de la empresa?

Debido a la poca cantidad de personal se lo realiza constantemente.

8. ¿Cuán flexibles cree usted que se encuentra el Dpto. de Crédito y Cobranza para aceptar cambios en los procedimientos de recuperación de cartera?

Estamos aptos para aceptar cualquier cambio, siempre y cuando éste sea ágil, eficiente y útil para la empresa.

Luego de revisar la información documental con corte a 31 de diciembre de 2019 se han identificado los siguientes valores correspondientes a las cuentas por cobrar de la compañía.

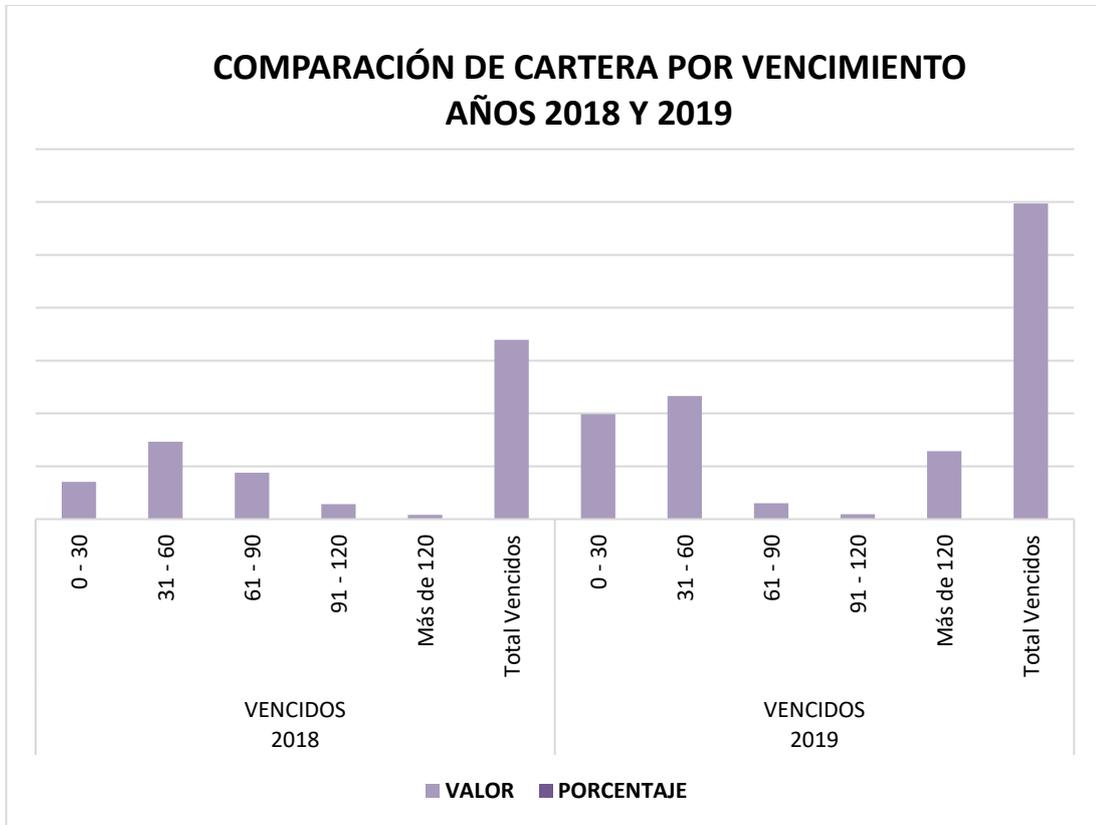
Cuadro 7: Comparación de cartera por vencimiento de los años 2018 y 2019

CLASIFICACIÓN	DETALLE DE VENCIMIENTO	VALOR	PORCENTAJE
VENCIDOS 2018	0 - 30	\$ 6,965.24	20.56%
	31 - 60	\$ 14,597.71	43.10%
	61 - 90	\$ 8,712.26	25.72%
	91 - 120	\$ 2,758.57	8.14%
	Más de 120	\$ 839.51	2.48%
	Total Vencidos	\$ 33,873.29	100%
VENCIDOS 2019	0 - 30	\$ 19,771.20	33.15%
	31 - 60	\$ 23,227.04	38.94%
	61 - 90	\$ 2,945.31	4.94%
	91 - 120	\$ 955.77	1.60%
	Más de 120	\$ 12,748.68	21.37%
	Total Vencidos	\$ 59,648.00	100.00%
TOTAL GENERAL		\$ 93,521.29	

Fuente: Imanpubli S.A.

Elaborado por: Karen Crespín Andrade

Gráfico 2: Porcentajes de plazos de vencimiento de cartera años 2018 y 2019



Elaborado por: Karen Crespín Andrade

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

Luego de haber analizado los datos y culminado con la entrevista realizada al personal de Imanpubli S.A. con el fin de extraer información que nos permita identificar el problema de investigación, sus causas y efectos y este genera, determinamos que:

Análisis de las entrevistas

- A pesar de estar capacitados lo suficientemente para llevar a cabo sus funciones, la recuperación de cartera no se realiza en el tiempo estipulado.
- La empresa no cuenta con un diseño de políticas acorde a su necesidad.
- La estrategia actual para recuperación de cartera vencida no mejora su índice de cobranzas.
- Se pudo evidenciar que al implementar un plan de mejora habrá un buen control de procesos y al mismo tiempo se podrá optimizar la funciones y tareas de cada colaborador. Esto hará que disminuya la cartera morosa.

Análisis de la información documental

Como se observa en el cuadro de cartera por cobrar, con relación al tiempo de vencimiento, la empresa cuenta con un alto porcentaje de cuentas vencidas en el año 2019, a diferencia del año 2018. En el trabajo de investigación realizado podemos concretar que el incremento de la cartera vencida es directamente proporcional al crecimiento en general de la empresa, a mayor ingresos mayor cartera por cobrar, esto en relación a los valores analizados entre un año y otro.

El incremento de la cartera provoca la falta de liquidez para poder cancelar deudas a corto plazo. Al ser una empresa 100% comercial, se requiere de una inversión vital para el pago de comisiones por venta en el Dpto. de Gestión Comercial y Ventas, puesto que los flujos de la empresa se comenzarán a alimentar una vez cancelen las agencias, pero antes que esto suceda se requiere de una inversión para el pago anticipado de comisiones a los vendedores de la empresa.

PLAN DE MEJORAS

En este trabajo de investigación se plantea un esquema para el procedimiento de otorgación de crédito para mejorar la recuperación de cartera vencida de la empresa Imanpubli S.A. que facilite las gestiones diarias y brinde eficiencia en los procesos del área.

Se procede a establecer un diagrama de procedimientos que servirá de apoyo en la toma de decisiones, el cual contiene detalladamente los pasos a seguir para la asignación de crédito a cada cliente:

Gráfico 3: Diagrama jerárquico funcional de crédito y cobranza



Gerencia General: Al ser un cargo con autorización de rango alto, es la persona quien lidera y controla que los procedimientos se lleven con efectividad y bajo los lineamientos requeridos, así mismo, controla que todos los niveles de autorización sean cumplidos. Al ser el nivel jerárquico más alto de la compañía, está en la facultad de solicitar información a cualquier otro nivel jerárquico de la compañía a través de su conexión inmediata de comunicación, como es Contabilidad y Cobranzas.

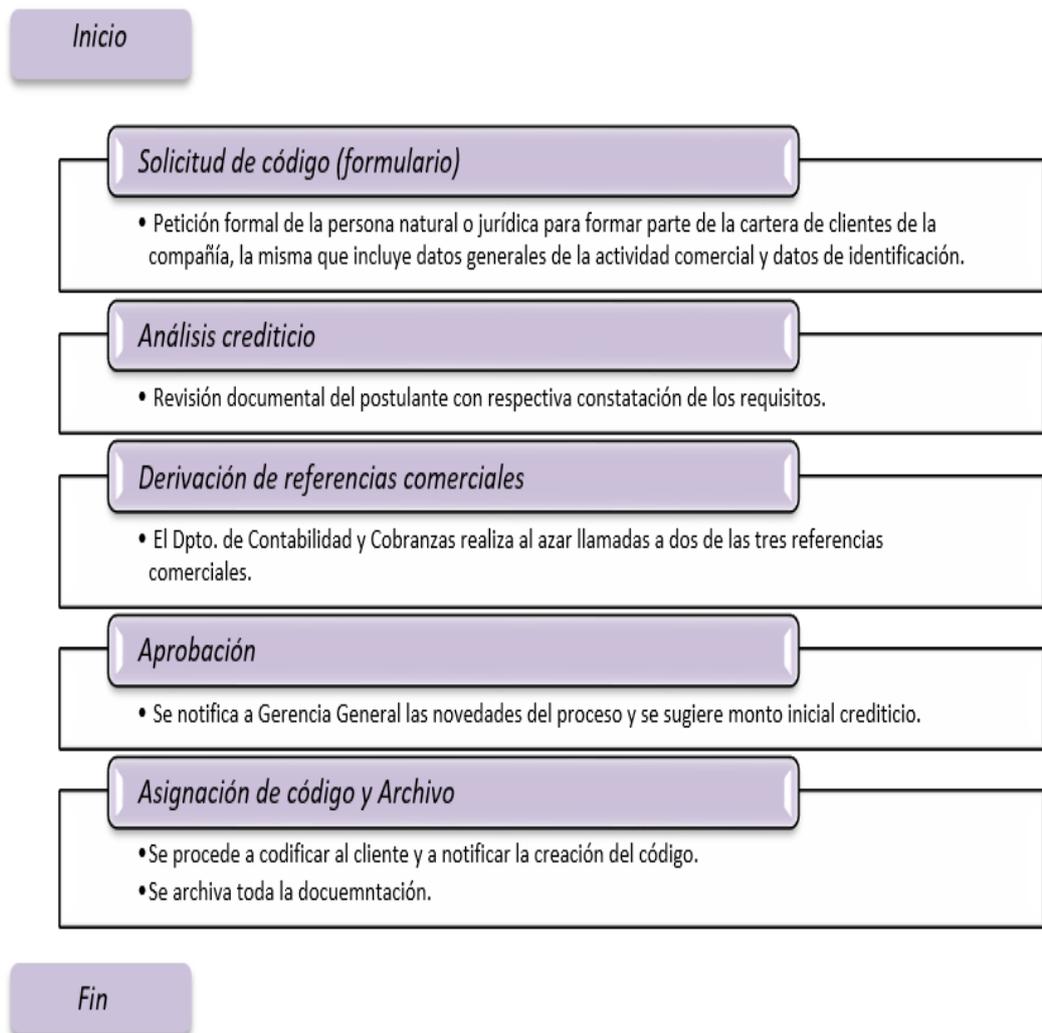
Contabilidad y Cobranzas: Tiene como jefatura inmediata la Gerencia General, y a su vez, se convierte en el jefe inmediato del Dpto. de Ventas y Dpto. de Continuidad Comercial. A través de Contabilidad General llega a la Gerencia la gestión realizada por los Dptos. de Ventas y Continuidad Comercial para su respectivo análisis y aprobación.

Ventas: Gestiona las aprobaciones referentes a los postulantes para la cartera de clientes, así como la gestión comercial y venta general. Tiene como jefe inmediato al Dpto. de Contabilidad y Cobranzas.

Asistente de Ventas: Encargado de dar soporte y asistencia al Dpto. de Ventas en la gestión para el otorgamiento de códigos y ventas en general. Tiene como jefe inmediato al Dpto. de Ventas.

Continuidad Comercial: Realiza el seguimiento y análisis de cada cliente, trabaja juntamente con el Dpto. de Ventas. Tiene como jefatura inmediata al Dpto. de Contabilidad y Cobranzas.

Gráfico 4: Diagrama propuesto de procedimientos para la otorgación de créditos



Para el mejoramiento del flujo planteamos el esquema a ejecutar previo al otorgamiento de crédito a cada uno de los clientes que forman parte de la cartera de Imanpubli S.A, a fin de contar con la seguridad de que la cartera esté conformada por clientes con la suficiente capacidad y solvencia para realizar sus compras disminuyendo así el riesgo de un incremento futuro en la cartera de cuentas por cobrar.

Propuesta para políticas de cartera en la empresa Imanpubli S.A.

Debido a la falta de políticas y procedimientos que permitan tener delimitados los procesos de control a la cartera de crédito, trayendo consigo la no planificación y el incumplimiento de metas ya que no existe orientación y tampoco un protocolo a seguir, se plantea el siguiente esquema:

- Se inicia seguimiento 4 días antes del vencimiento, se notificará al cliente por correo electrónico incluso cuando su cuenta esté por vencer.
- Cobro de intereses por mora a partir del vencimiento de factura.
- El Dpto. de Cobranzas gestionará los cobros por medio de correos electrónicos y llamadas telefónicas.
- Los pagos se realizarán mediante transferencias bancarias, cheques o efectivo.
- Se llevará un registro que permitirá generar organizadamente la cartera morosa, con el fin de tener actualizada la base de datos para poder dar seguimiento presentando un informe a Gerencia la primera semana de cada mes para verificar novedades.

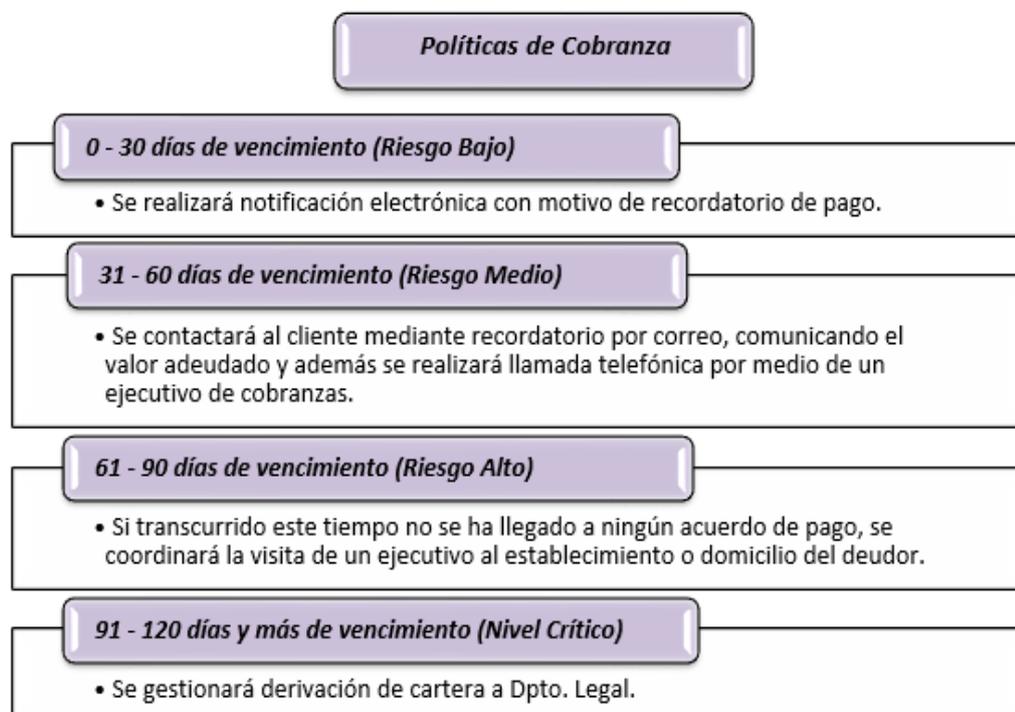
Gráfico 5: Diagrama propuesto para políticas de cobranza en la empresa Imanpubli S.A

El crecimiento de la cartera vencida tiene como consecuencia la falta de efectivo disponible para el desarrollo de la actividad y proyectos financieros de la empresa, provocando pérdida de oportunidades, sin permitir el crecimiento y desarrollo corporativo de la empresa.

Para lograr establecer un control para una recaudación adecuada se deben tener en cuenta los siguientes aspectos de riesgo según el plazo estipulado de cobro a los clientes:

Valoración de niveles de riesgo:

Días de Vencimiento	Nivel de Riesgo
0 - 30	Bajo
31 - 60	Medio
61 - 90	Alto
91 -120 o más	Crítico



Elaborado por: Karen Crespín Andrade

En caso de refinanciamiento de deuda, el cliente deberá cancelar el 20% de la deuda, y el saldo será financiado hasta 9 meses, tomando en cuenta que si se cancela el total de la deuda antes del tiempo establecido se aceptará la condonación de intereses.

CONCLUSIONES

- Las conclusiones que se exponen a continuación se basan en el análisis de los resultados con relación a los objetivos.
- La prioridad de este trabajo de investigación es identificar las causas que afectan a la recuperación de las cuentas por cobrar que existen actualmente en la compañía.
- Debido a que sus procedimientos no se encuentran bien definidos, se producen muchos desatinos y, además, la falta de socialización de sus políticas provoca atraso en las tareas del personal.
- Luego de haber observado las actividades diarias de los trabajadores de la empresa es importante verificar las estrategias aplicadas para la cobranza, podemos interpretar que la capacitación continua también es un punto clave dentro de este proceso. Proporcionar conocimientos al personal encargado del área de Crédito y Cobranzas es indispensable para mejorar los procesos.

RECOMENDACIONES

- Es importante tomar en cuenta que en caso de no poder segregarse las varias actividades que realiza una sola persona en la compañía, es necesario tener un apoyo adicional especialmente en el área de Cobranzas ya que el colaborador se encuentra en comunicación directa constantemente con el cliente, y analizando las entrevistas se puede observar que es complejo llegar a la meta de recaudación establecida debido a las varias actividades realizadas incluso cuando las gestiones encomendadas no les son correspondientes. Por tal motivo, esto aportaría mucho en la recuperación de cartera vencida.
- Implementar y dar a conocer políticas y procesos completos que describan las actividades, funciones y tareas a realizar de cada colaborador del Dpto. de Crédito y Cobranzas, y al mismo tiempo concientizar la importancia de dichas políticas.
- En vista de que no se ha gestionado de manera correcta las medidas para mantener la comunicación con el cliente, es necesario para así corregir algún desface tal vez involuntario, pero que a la larga terminará afectando las finanzas de la compañía.
- En la medida de las posibilidades la empresa debe canalizar las vías para poder ingresar en un sistema que le permita ser parte informante del buró de crédito, tanto para la selección de clientes como la sanción por el atraso en los pagos de los mismos.

BIBLIOGRAFIA

- BBVA. (20 de Noviembre de 2017). *www.bbva.com*. Obtenido de *www.bbva.com*: <https://www.bbva.com/es/cartera-creditos-america-latina-crecio-5-anual-primera-parte-2017/>
- Blog de La Calidad* . (09 de Mayo de 2020). Obtenido de <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-pareto/>
- Cabello Riquelme, N. (6 de Septiembre de 2011). *www.consultorasur.cl*. Obtenido de *www.consultorasur.cl*: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>
- Carrasco Asogue, N. A. (2015). "El control de inventarios y la rentabilidad de la ferreteria Ferro Metal El Ingeniero". Ambato, Ecuador .
- Carrera Navarrete, S. I. (2017). *Analisis de la Gestion de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil, Ecuador.
- Cevallos Tapia , P. C. (2017). Evaluación de control interno y su impacto en el área inventarios Redima. Guayaquil, Ecuador.
- Charles T., H., Harrison Jr., W., & Bamber, L. S. (2003). *Contabilidad. Quinta Edición*. México: Pearson Educación.
- Define y proyecta el Flujo de Caja de tu empresa. (1 de Febrero de 2010). <https://cutt.ly/gloX0C1>. Obtenido de <https://cutt.ly/gloX0C1>: <https://cutt.ly/gloX0C1>
- Economipedia. (2017). <https://n9.cl/3yvkw>. Obtenido de <https://n9.cl/3yvkw>: <https://n9.cl/3yvkw>
- Farje Sinche, R., Nuñez Mejía, D., & Reyes Paredes , E. (Enero de 2016). Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad. *Mejora del proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad*. Perú.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones, Primera Edición*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
- Gálvez Mena , C. L., & Pinilla Rojas, K. (2008). Cuentas por cobrar, teoría y aplicación . *Cuentas por cobrar, teoría y aplicación* . Chillán , Chile.
- Gill Estallo, M. d. (2002). *Los sistemas de información y control en la empresa*. Barcelona, España: UOC Papers.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C.

- Gómez Sánchez, M. C., & Gómez Sánchez, J. K. (2016). Diseño de control interno para cuentas por cobrar en unidad "Montessori". Guayaquil, Ecuador.
- Gómez Sánchez, M. C., & Gómez Sánchez, J. K. (Mayo de 2016). *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la Unidad "Montessori"*. Guayaquil.
- Gómez Valls, F. (2012). *Aplicación en Excel para la elaboración de Estados de Flujo de Efectivo*. Barcelona: Profit Editorial.
- Granada Escobar, R. D. (2011). *Manual de Control Interno (Sectores Público - Privado y Solidario) Un modelo simplificado y práctico, Planeación, MECl y calidad*. Colombia: Nueva Legislación.
- Guerrero M, R. M., & Moreno L, J. P. (s.f.). *Metodología para la calificación de cartera recibida por el Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Metodología para la calificación de cartera recibida por el Banco Central del Ecuador: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuadernos/Cuad118.pdf>
- Hernández Sanpieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Investigación en Educación Médica. (Julio de 2013). <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Jasmin Software de Gestión. (2020). <https://www.jasminsoftware.es/blog/flujo-caja/>. Obtenido de <https://www.jasminsoftware.es/blog/flujo-caja/>: <https://www.jasminsoftware.es/blog/flujo-caja/>
- Ley de Régimen Tributario Interno. (21 de agosto de 2018). Quito, Pichincha, Ecuador: Registro Oficial Suplemento 463.
- Ley organica de Defensa del Consumidor. (4 de Julio de 2000). *Ley organica de Defensa del Consumidor*. Quito, Pichincha, Ecuador: Congreso Nacional.
- Lucero Revelo, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán. *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Tulcán, Carchi, Ecuador.
- Mantilla B, S. A. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: ECOE Ediciones .

- Marzo Mas, C., Wicijowski, C., & Rodríguez Zamora, L. (2008). <https://www.bsm.upf.edu>.
Obtenido de <https://www.bsm.upf.edu>:
https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevenccion_morosidad.pdf
- Melo de los Ríos, P. A., & Uribe Cotacio, M. C. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.* Santiago de Cali: Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Metodología 02. (31 de Julio de 2010). <https://n9.cl/4br9y>. Obtenido de <https://n9.cl/4br9y>: <https://n9.cl/4br9y>
- Monzón Graupera, J. (2002). *Análisis de la liquidez, el endeudamiento y el valor*. Barcelona, España: OUC Papers.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Nava Rosillón, M. A. (Octubre - Diciembre, 2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, núm 48., 606 - 628.
- Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF C-3. (s.f.).
- Omeñaca García, J. (2017). *Contabilidad General 13era Edición*. Barcelona: Limpergraf.
- psicologiyamente.com. (2021). *psicologiyamente.com*. Obtenido de psicologiyamente.com: <https://psicologiyamente.com>
- Ricra Milla, M. (2014). *Análisis Financiero de las Empresas*. Perú: Pacífico Editores.
- Romero López, Á. J. (2011). *Contabilidad Intermedia, Tercera Edición*. México : McGraw Hill.
- Santillana González, J. (2013). *Auditoría Interna, Tercera Edición*. México: Pearson Educación.
- Santillana González, J. R. (2015). *SISTEMAS DE CONTROL INTERNO 3ra Edición*. México: Pearson.
- Vera Avendaño, V. S., & Vizúete Centeno, E. L. (27 de Septiembre de 2011). Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ. *Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ*. Milagro, Guayas, Ecuador.
- Vergara Jaramillo, G. E., & Retto Tomalá, I. F. (5 de Diciembre de 2014). Diseño de políticas y procedimientos de control interno para recuperación de cartera vencida del almacén Abel Villacís del Cantón Milagro. *Diseño de políticas y procedimientos de control interno para recuperación de cartera vencida del almacén Abel Villacís del Cantón Milagro*. Milagro, Guayas, Ecuador.

Villegas Vasquez, E. (2018). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en Mibanco Agencia Jaen Matriz, 2017*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán .

Wild, J. J., Subramanyam, K., & Halsey, R. (2007). *Análisis de Estados Financieros Novena Edición*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.