



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

TEMA:

**PROPUESTA DE CONTROL INTERNO DE LA RECUPERACIÓN DE LA
CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA DE VARIEDADES PROINZA,
UBICADA EN EL CANTÓN DURÁN**

Autor:

Ventura Villao Ricardo Antonio

Tutora:

Tutora: PhD, Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, quien ha permitido con su bendición llegar hasta aquí, por darme fuerza y salud para llevar a cabo mis objetivos y metas, a mis padres por ser mi motor quienes, con su amor, paciencia y esfuerzo, me han apoyado en cada paso y han permitido llegar a cumplir una meta, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, superación y valentía, de no temer las adversidades.

A mis hermanos por su apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento, gracias. A toda mi familia y amigos porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

Ricardo Antonio Ventura Villao

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer al Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología, y a todos los docentes quienes con sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

También hago extenso este reconocimiento a mi tutora PhD, Elena Tolozano Benites, por sus conocimientos impartido en el desarrollo de este proyecto para alcanzar los resultados.

Por último, quiero agradecer también a todos mis compañeros y a mi familia. En especial, quiero hacer mención de mis padres, que siempre estuvieron ahí para darme palabras de apoyo.

Ricardo Antonio Ventura Villao



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**Propuesta de Control Interno de la recuperación de la Cartera
Vencida de la Empresa de Variedades Proinza, ubicada en el cantón
Durán**

Autor: Ventura Villao Ricardo Antonio

Tutora: PhD, Elena Tolozano Benites

Resumen

La recuperación de cartera vencida es un tema presentado en varias empresas comerciales, tal como la Empresa de Variedades Proinza, ubicado en el cantón Durán recuperación de cartera vencida para mejorar sus resultados financieros. Para ello, se aplicaron teorías relacionadas con el control interno y análisis financieros, así mismo, su proceso metodológico se concentró en un análisis bibliográfico y de campo con niveles de investigación exploratoria, explicativa y descriptiva, que permitieron aplicar técnicas como la encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Proinza y una entrevista al propietario. Finalmente se pudo conocer las anomalías en sus procedimientos, lo que conllevó a reestructuración y estimación de nuevos cargos como un jefe financiero y un gestor de cobranzas relacionadas a la dirección jurídica.

Cartera vencida

Procedimientos

Control interno



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**Propuesta de Control Interno de la recuperación de la Cartera
Vencida de la Empresa de Variedades Proinza, ubicada en el cantón
Durán**

Autor: Ventura Villao Ricardo Antonio

Tutora: PhD, Elena Tolozano Benites

Abstract

The recovery of overdue portfolio is an issue presented in several commercial companies, such as the Proinza Variety Company, located in the Duran canton that due to the absence of supervision, deficiency in the verification of documents, disorientation of the collection policy, ignorance of the system and lack of a professional profile in portfolio recovery activities has led the company to determine new internal control procedures in the recovery of past due portfolio to improve its financial results. For this, theories related to internal control and financial analysis were applied, likewise, its methodological process focused on a bibliographic and field analysis with exploratory, explanatory and descriptive research levels, which allowed the application of techniques such as the survey directed to the employees of the company Proinza and an interview with the owner. Finally, it was possible to know the anomalies in their procedures, which led to restructuring and estimation of new positions such as a finance manager and a collections manager related to the legal department.

Past due portfolio

Procedures

Internal control

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
Índice general	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	3
Formulación del problema	5
Variables de la investigación.....	5
Delimitación del problema.....	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
Antecedentes históricos	10
Antecedentes referenciales	11
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	29
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
DEFINICIONES CONCEPTUALES	31

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	36
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
Enfoque de la investigación	41
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	41
Población	42
Muestra	44
Métodos Teóricos	45
TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN	47
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	47

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	48
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	61
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1. Componentes del control interno	23
Figura 2 Division de los resultados financieros	27
Figura 3 Organigrama.....	36
Figura 4. Encuesta - Pregunta 1	48
Figura 5. Encuesta - Pregunta 2	49
Figura 6. Encuesta - Pregunta 3	50
Figura 7. Encuesta - Pregunta 4	51
Figura 8. Encuesta - Pregunta 5	52
Figura 9. Encuesta - Pregunta 6	53

Figura 10. Encuesta - Pregunta 7	54
Figura 11. Encuesta - Pregunta 8	55
Figura 12. Encuesta - Pregunta 9	56
Figura 13. Encuesta - Pregunta 10	57
Figura 14. Procedimiento de control interno	62

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1. Causa - efecto	5
Cuadro 2. Procedimientos de control interno	25
Cuadro 3. Clientes	37
Cuadro 4. Proveedores	38
Cuadro 5. Competidores	38
Cuadro 6. Tipos de investigación	41
Cuadro 7. Población	43
Cuadro 8. Tipos de Muestra.....	45
Cuadro 9. Muestra	45
Cuadro 10. Técnicas e instrumentos.....	47
Cuadro 11. Encuesta - Pregunta 1	48
Cuadro 12. Encuesta - Pregunta 2.....	49
Cuadro 13. Encuesta - Pregunta 3.....	50
Cuadro 14. Encuesta - Pregunta 4.....	51
Cuadro 15. Encuesta - Pregunta 5.....	52
Cuadro 16. Encuesta - Pregunta 6.....	53
Cuadro 17. Encuesta - Pregunta 7.....	54
Cuadro 18. Encuesta - Pregunta 8.....	55
Cuadro 19. Encuesta - Pregunta 9.....	56
Cuadro 20. Encuesta - Pregunta 10.....	57
Cuadro 21. Actividades del cargo del jefe de cobranzas	64
Cuadro 22. Actividades del cargo del jefe financiero	65
Cuadro 23. Actividades de la Dirección Jurídica	66

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

En la mayoría de empresas Latinoamericanas manejan un numeroso volumen de cuentas por cobrar relacionadas con créditos otorgados por casas comerciales, que en un porcentaje significativo no se recuperan y esto se debe a la aplicación incorrecta de procedimientos de políticas de cobro, originando el incremento de cartera vencida y perjudicando a la empresa a nivel general. La liquidez y rentabilidad se ven afectadas por situaciones crediticias, originadas por el inadecuado control interno en la recuperación de cartera vencida, por ello es necesario contar con políticas internas, procedimientos de control y otros aspectos administrativos.

Asimismo, Orueta et al., (2017), señalan que, en Ecuador, país que tiene un alto desarrollo económico, cuenta con grandes empresas cuya actividad principal es la comercialización y distribución de bienes, que ayudan al desarrollo económico del país. La emisión de créditos se ha constituido para las empresas en el instrumento para abrir un nuevo mercado de cliente y, en consecuencia, la fuente de mayor riesgo de pérdidas y afectación patrimonial.

La entrega de créditos sin previa revisión, debe tener en cuenta que el incremento de créditos vencidos merma la liquidez de la empresa. Se puede decir que otorgar créditos sin un debido control provoca aumento de los activos, aunque esto puede reflejar productividad no es sinónimo de solvencia, por lo que, es necesario controlar las actividades de cobranza basándose en las políticas internas de la empresa.

Según Arroyo y Bravo (2015) referente al otorgamiento de crédito indica que absolutamente todas las empresas indistintamente de su actividad económica deben contar con políticas y procedimientos de control interno para asegurar una adecuada rotación de cuentas por cobrar y así prevenir la acumulación de montos exorbitantes por cartera vencida.

En el ámbito empresarial se suelen encontrar debilidades financieras en cuanto a la recuperación de cartera, dichos problemas perjudican en mayor nivel a las Pequeñas y Medianas empresas (Pymes), puesto que al generar créditos sin su debido procedimiento esto provoca que su capacidad liquida disminuya y se envuelva en un nivel más alto de endeudamiento y baja rentabilidad, por lo que, esto ocasionaría el posible declive del negocio.

Ecuador es un país donde la economía sobresale gracias a las Pymes que prácticamente cubren la totalidad de las empresas en el país, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) las empresas según su tamaño se dividen en cinco categorías, estas son las grandes empresas con el 0,49%, seguido de la mediana empresa de categoría “B” con el 0,66%, la categoría “A” con el 0,97%, las pequeñas empresas con el 7% y las microempresas con el 90,89% (INEC, 2020). Cabe indicar, que dentro de las Pymes se encuentran las pequeñas, medianas y microempresas.

En la ciudad de Guayaquil se encuentran varias empresas comerciales que se dedican a la compra – venta de productos varios, y su modo operandi normalmente se apoya en las ventas a crédito directo, sin llevar a cabo un proceso de investigación del cliente solicitante del crédito, además este tipo de empresas únicamente se enfocan en aumentar sus ventas y esto provoca un mayor nivel de riesgo.

Según Paredes (2018) “Entre el 30% y el 60% de las Pymes de la zona de Guayaquil se caracterizan como innovadoras. En promedio, son menos propensos a realizar I+D que las grandes empresas” (pág. 11). Es decir, normalmente estas empresas se apoyan sobre el conocimiento empírico, por lo que no suele ser completamente fiables.

Al igual que en empresas de otros cantones vecinos, en la ciudad de Guayaquil también suelen presentarse estos inconvenientes por la falta de control interno en sus pollitas y procedimientos relacionados con la gestión de cobranzas, pero a esto se suma la necesidad que tienen naturalmente las Pymes comerciales por generar más ventas para tener mayor capacidad de competencia, lo que significa específicamente la inversión en nuevas Investigaciones y recursos para poder estar al nivel de competencia.

Bajo este contexto, se aborda sobre el control interno de la empresa de variedades Proinza, dedica a la comercialización de productos de limpieza, cafetería, seguridad industrial, ferretería e insumos médicos, está ubicada en la Provincia del Guayas, Cantón Durán, Ciudadela El Bosque Manzana S, Villa 113.

En este sentido, la empresa mencionada, ha presenciado una reducción en aspectos financieros que están relacionados con la rentabilidad y la disminución de la de liquidez. Asimismo, se han detectado problemas en la recuperación de su cartera vencida, esto se da principalmente porque otorgan créditos a los clientes, sin aplicar las políticas y procedimiento adecuadas, y por ende tiene una gran cantidad de personas que se atrasan en los pagos, situación que se ve reflejada en los estados financieros, puesto que las cuentas por cobrar aumentan y sus ingresos disminuyen. Sumándose a esta problemática no existe una adecuada segregación de funciones, esto provoca que exista una mala ejecución en los procesos que se deben efectuar dentro de la empresa.

1.1.1. Situación conflicto

La empresa de variedades Proinza se maneja con el Registro Único de Contribuyente N°. 0923019319001 como persona natural obligado a llevar contabilidad, el cual inicia con su emprendimiento el 14 de julio del 2010 bajo la actividad económica de venta al por mayor de artículos, clasificado dentro del nivel 1 sección G46 que se centra en el comercio al por mayor

por cuenta propia o comisión y que consiste en la reventa de artículos sin transformación (Directorio de Emprendimientos, 2019).

La empresa inició su actividad en la provincia del Guayas ciudad de Guayaquil, mismo en el que se ha mantenido debido al número de habitantes que tienen la ciudad y la alta demanda que se percibe. Por esta razón, se ha posicionado en sector urbano dentro de la ciudadela el Bosque, perteneciente al cantón Durán, donde se aprecian en mayor cantidad las oportunidades de venta al público y los precios suelen ser de poco interés para los consumidores, debido a la accesibilidad de créditos que entrega la casa comercial.

Debido a la accesibilidad de créditos que entrega la empresa por parte de sus supervisores y vendedores se ha podido percibir un gran aumento de ventas a crédito, el cual ha generado que su cartera de clientes aumente y al mismo tiempo las cuentas por cobrar. En tal sentido, se determina un promedio de 20 clientes a la semana que se deciden por aplicar a un crédito directo, el cual se define como una técnica comercial que facilita el cierre de ventas, pero carece normalmente de control en la aplicación de políticas y procedimientos que establece la administración.

Inicialmente la empresa contaba con una variedad de productos de diferentes líneas, debido a la poca concentración que tenía en el mercado, sin embargo, su experiencia comercial los ha enfocado en la oferta única en líneas de limpieza, cafetería, seguridad industrial, ferretería e insumos médicos. Siendo estas categorías las más ofertadas ya que se caracterizan como productos necesarios para el hogar.

De acuerdo a la situación actual que atraviesa la empresa de variedades Proinza, se puede decir, que su conflicto está relacionado con el fácil acceso de créditos que la empresa comercial ofrece a sus clientes, sin su debido control en la aplicación de políticas y procedimientos internos en cuanto a los requerimientos o documentos que respalden la solvencia y seguridad de pago por parte del posible deudor. De manera específica, la

empresa se ha visto afectada por el incremento de la cartera vencida que hasta el momento registra un monto superior a años anteriores y este actualmente perjudica su estabilidad económica – financiera.

Cuadro 1	Causas	Consecuencias
	Ausencia de supervisión en los procesos de venta a crédito	Inadecuada asignación de formas de pago
	Deficiencia en la verificación de la documentación solicitada	Inseguridad en la fiabilidad de los datos
	Desorientación de la política de cobranzas	Débil capacidad financiera
	Desconocimiento del Sistema de Gestión de Cobranza	Mayor nivel de riesgo en la recuperación de cartera
	Carencia de un perfil profesional en gestión de cobranzas	Deficiencia productiva y rentable

Elaborado por: Ventura (2021)

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo incide el control interno de la recuperación de la cartera vencida en la mejora de los resultados financieros de la empresa de Variedades Proinza, ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, en el periodo 2020?

1.2. Variables de la investigación

Variable independiente: Control interno de la cartera vencida

Variable dependiente : Resultados financieros

1.3. Delimitación del problema

Campo : Contable - financiero

Área : Control interno, cartera vencida

Aspectos: Cartera vencida, recuperación, resultados financieros

Tema : Propuesta de control interno de la recuperación de la cartera vencida de la empresa de variedades Proinza, ubicada en el cantón Durán.

Evaluación del problema

Los aspectos generales de evaluación son:

Claro: la presente investigación facilita la buena comprensión del lector, puesto que las teorías científicas e ideas propias del investigador están apoyadas sobre una expresión sencilla, no obstante, se ofrece dentro del capítulo dos el marco conceptual de las definiciones más mencionadas, mismas entregan una mayor comprensión del contexto, objetivo, y procesos de investigación abordados.

Evidente: relacionado con la calidad de la investigación, este aspecto de evaluación, también ofrece un contenido de resultados evidente que se apoyan sobre el uso de materiales para su debido estudio, análisis, y desarrollo del trabajo. Además, se califica como evidente porque permite delimitar el problema, lo cual conlleva a la manifestación clara y observable del objeto a analizar y medir.

Concreto: el presente trabajo se caracteriza como una investigación concreta ya que desde el inicio se establece el objetivo y las necesidades del estudio, mismo está enfocado en una propuesta de control interno para la recuperación de la cartera vencida en la empresa de variedad Proinza, ubicada en la ciudad de Guayaquil, cantón Durán. Adicionalmente se cuenta con la identificación de sus variables dependiente e independiente que facilitan el enfoque de la investigación en temas relacionados con el control interno de la cartera vencida y sus resultados financieros.

Relevante: en cuanto a la importancia de la investigación, esta se la evalúa de esta manera porque tienen el propósito de dar solución a un problema que no solo afecta a la empresa de variedades Proinza, sino a varias empresas del mismo sector comercial que presentan problemas de control interno en la recuperación de cartera, por lo tanto, es importante, ya que propone la determinación de los procedimientos adecuados como medida de control interno para mejorar los resultados financieros.

Coherente: la investigación también se considera coherente o de sentido en la conexión de las ideas, por lo que, sus objetivos establecidos inicialmente tienen el propósito de desarrollarse en base a las necesidades y exigencias de los mismos, es decir, el contenido de todos sus capítulos está conectado de manera directa o indirecta con su objetivo general y específicos.

Congruente: partiendo desde la experticia orientada desde inicios de la carrera Tecnología en Contabilidad Y Auditoría se escogió el tema de control interno en la recuperación de cartera vencida, puesto que es un tema bastante amplio en las ciencias contables, económicas, y financieras, ya que permite alimentar el conocimiento y aprendizaje constante para las personas naturales como estudiantes y personas jurídicas como las casas comerciales.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general:

Determinar los procedimientos de control interno en la recuperación de la cartera vencida para la mejora de los resultados financieros de la empresa de variedades Proinza del cantón Duran.

Objetivos específicos:

- ✓ Investigar los aspectos teóricos contables – financieros sobre control interno de la cartera vencida y su relación con los resultados financieros en las empresas comerciales.

- ✓ Diagnosticar los procedimientos de control interno actuales se realizan a la recuperación de la cartera vencida de los clientes de la empresa de variedades Proinza del cantón Duran.
- ✓ Elaborar los procedimientos de control interno en la recuperación de la cartera vencida de los clientes de la empresa de variedades Proinza del cantón Duran.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El objeto propuesto para este estudio es revisar el control interno existente que tiene la empresa de Variedades Proinza en cuanto al manejo de la cartera vencida. Es muy necesario analizar cuáles son las causas y efectos en los estados financieros, y de ser posible poder llegar a determinar, cuáles son los factores que dan origen a esta problemática. Es importante conocer que las decisiones que se tomen hoy, incidirán en el futuro de la empresa, puesto que está depende de los créditos entregados y como consecuencia, provocará que la misma se quede en el mercado o que desaparezca de él.

En tal sentido, la presente investigación se considera conveniente por el aporte de ideas estructuradas apoyadas en el análisis teórico y técnico profesional que entregaría en primera instancia a la empresa de variedades Proinza en conjunto a otras empresas del sector comercial dedicada a las ventas al por mayor con facilidades de crédito, este aporte permite que el control interno se vuelva más segura y confiable, de modo que beneficie tanto a los colaboradores, clientes, proveedores y accionistas.

Su Implicación prácticas está enfocada en dar solución a los problemas de recuperación de cartera vendida, por lo que, para dar solución a este dilema se adoptan una serie de procesos que utilizan mecanismos de investigación, ya sea desde fuentes primarias o secundarias que permitan obtener la información necesaria para conocer, analizar, interpretar, medir y proponer una solución en los procedimientos de control interno para recuperar la liquidez y resultados financieros.

En cuanto a la utilidad metodológica la investigación ofrece una estructura adecuada para recabar información cualitativa y cuantitativa, que desde la revisión documental y análisis e interpretación de datos de campo se puede estudiar con mayor apreciación los aspectos que afectan de manera directa e indirecta los procesos de control en cuanto al otorgamiento de créditos y gestión de cobranzas.

Como se indicó en la conveniencia, este proyecto se orienta desde el aporte de ideas teóricas y técnicas profesionales, por lo que, esto también representa la relevancia social que tiene en dirección al ámbito empresarial, y al mismo tiempo al aporte económico que las empresas comerciales con ingresos significativos y resultados convenientes pueden mejorar la estabilidad económica del país en general. Su alcance social es recuperar la estabilidad económica y financiera de aquellas empresas que bajo la actividad de ventas al por mayor se han visto perjudicadas por una inadecuada gestión de cobro.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

El control Interno se remonta en la historia, desde sus inicios, es decir cuando buscaba formas de conocer cuáles productos, semillas, armas poseían, cuantas y cuáles entraban y cuáles salían de sus almacenes. Al respecto, Cáceres (2018), señala que las civilizaciones antiguas como los Mayas ya se realizaban estos controles, en Europa, aproximadamente entre los años 747 y 814, durante el gobierno de Carlomagno o Carlos I, impuso que, a través de las Missi Dominici, se inspeccionaran, supervisarán y controlaran los impuestos.

No obstante, Gutiérrez y Católico (2015), describen que, el sistema monárquico que imperaba sufrió un gran cambio cuando se produce la revolución francesa, ya que ese control interno se comenzó a gestionar bajo los principios de democracia y, no como un control único que realiza el Estado. Posteriormente, en el año 1518, se crea el Consejo de Indias, siendo su función principal administrar los recursos que España controlaba en la América colonial.

Sin embargo, expone que la definición como tal de control interno emerge en el Siglo XIX, cuando aumenta la producción económica y los empresarios comprendieron que, ellos solos no podían abordar los problemas de administración, productividad, comercialización, por lo que se vieron obligados a delegar funciones a otros empleados o gerentes de la empresa, quienes, en conjunto crearon un sistema de procedimiento y control para detectar o evitar fraudes.

De esta manera, nace la necesidad de un control sobre la gestión empresarial, así nació el control, pero desde la función gerencial, al inicio de la humanidad solo se gestionaba en función de un jefe o monarquía, ahora es a nivel interno de una organización y Estado, dentro de los criterios de democracia.

Ahora bien, Rebaza y Santos (2015), expresan que, esa necesidad conduce en los años ´80, específicamente, en 1985, a crear grupos de trabajos que ayude a llevar ese control, en los Estados Unidos de América, creó un grupo denominado Comisión Nacional de Informes Financieros Fraudulentos, bajo la sigla COSO que es un derivado de Committee of Sponsoring Organization, en inglés, siendo su objetivo proteger a las empresas de fraudes. Los integrantes de COSO fueron: Asociación Norteamericana de Contabilidad (AAA); Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Asociados (AICPA); Instituto Ejecutivo Financiero (FEI); Instituto de Auditores Internos (IIA); Instituto de Contabilidad Gerencial (IMA).

Desde esta perspectiva, López y Cañizares (2018) en Ecuador, el control interno se establece legalmente, por medio de la Contraloría General del Estado, y para ello se creó la Ley Orgánica de Hacienda, en 1927 durante el Mandato del Doctor Isidro Ayora. Dentro de sus funciones se contempló el control interno de la administración pública; y, en 1974, se produce la primera reforma a esta Ley, aunado a un nuevo sistema de contabilidad gubernamental, en el cual se estableció que la auditoría, sería el medio para ejercer las funciones de control del Estado, y demás organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

Antecedentes referenciales

Autores: López y Cañizares Año: (2018); Institución: Revista Arbitrada Cofin vol.12 no.2 Tema: El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. Diferencia: La tesis se enfoca en la importancia del control interno

en las organizaciones públicas, y cómo se debe proceder ante el mismo. La variable que emplean es similar a la presente investigación, es decir, el control interno, por tanto, aporta conceptos relevantes que permite ampliar la cosmovisión sobre el control interno.

Autores: Gonzabay; y Torres; Año: (2017); Institución: Universidad de Guayaquil; Tema: propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en VENTASCORP S.A.; Diferencia: La tesis abordar la forma en cómo proceder a crear procedimientos y políticas para gestionar un control interno eficiente y eficaz. Su aporte radica, en que brinda conceptos importantes que se pueden aplicar en la recuperación de cartera de clientes.

Autora: Profiria; Año (2017); Tema: Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa GLOBALOLIMP S.A. de la ciudad de Guayaquil Diferencia: La investigadora, hace referencia del control interno de la empresa y cómo su gestión en las cuentas por pagar índice, tanto en la liquidez de la empresa como en la recuperación de clientes. De ahí que su aporte, se basa en conceptos y análisis estadísticos que confirman que un buen control interno, realizado con eficacia, permite recuperar a los usuarios y mejorar la liquidez de la organización.

Autora: Ramírez; Año: (2016); Tema: Modelo de crédito y cobranza financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar, Provincia De Los Ríos; Diferencia: el trabajo explica cómo se puede realizar un plan para lograr con éxito la cobranza financiera, y de esta manera recuperar clientes, por tanto, permite comprender la importancia de una gestión financiera y de un control interno efectivo que conduce hacia la fidelización de los clientes.

Antecedentes teóricos

Fundamentos de la Contabilidad Financiera

La Contabilidad Financiera la define, el Instituto Americano de Contables Públicos Certificados (2020), como una actividad de servicio que desarrolla la empresa, con la finalidad de proporcionar toda la información cuantitativa de orden financiera, de los movimientos económicos, ingresos, egresos, entre otros aspectos, que le permita tomar decisiones y valorar su estado financiero. Por tanto, está dirigida a satisfacer las necesidades de conocimiento referidos a la contabilidad financiera de la organización.

Otro concepto importante lo aporta, Solarte, Enríquez y Benavides, (2015), por cuanto consideran que, la contabilidad financiera es una rama de la contabilidad que tiene como función el registro, la clasificación y transmitir la información de las diferentes operaciones que financieras que realice la empresa, a través de un sistema de información, por tanto, su objetivo es recaudar el resumen económico de la organización.

De ahí que, a través de ese sistema de operación y de información, la empresa valora su patrimonio, los ingresos, egresos y coteja los resultados con la rentabilidad, lo cual se hace a través de un registro contable de todas las transacciones que se desarrolla, esto conduce hacia una toma de decisión asertiva sobre el aspecto económico.

Para, Pardo (2016), la contabilidad financiera se basa en la información que se presenta ante la gerencia, la cual se extrae de todos los movimientos financieros que se realiza en la organización durante un año de ejercicio fiscal, los cuales pueden ser solicitados cuando el gerente estime necesario. También, esas demandas para conocer el estado financiero, es tanto a nivel interno como externo. Donde el registro de toda la información financiera se denomina teneduría de libros.

Referente a las definiciones anteriores, se puede decir que la contabilidad financiera es una de las ciencias más importantes para el ámbito

empresarial, puesto que se ha convertido en el mecanismo para ordenar, clasificar y registrar absolutamente todos los movimientos que tiene una empresa y de esta manera conocer exactamente los beneficios obtenidos por cada costo incurrido.

La contabilidad financiera para el tema de control interno en la gestión de cartera vencida, permite mantener el registro razonable de las cuentas por cobrar y otras actividades relacionadas. Los grandes movimientos financieros son los ingresos y egresos de dinero en un largo o corto plazo, mismos que son de gran importancia al momento asignarlo al balance general y entre estos movimientos se encuentran los ingresos por ventas a crédito, así también los egresos por costos de ventas o gastos por desembolsos como provisiones o depreciaciones de activos, que en este caso serían las pérdidas por cartera vencida.

En resumen, la importancia de la contabilidad financiera incide en la gestión de cobranza de una manera ordenada y real, en el cual se puede visualizar claramente los resultados resumidos de la situación líquida de la empresa. Por esta razón, es necesario adaptar los fundamentos contables financieros a toda información que maneja el ámbito empresarial, ya que considerando todos sus movimientos en un largo plazo es mucho más complejo de gestionarlo y solo con la contabilidad financiera es posible mantener el conocimiento y actualización de los datos.

Objetivos de la Contabilidad Financiera

Como se ha estudiado en epígrafes anteriores, la Contabilidad Financiera es un proceso en el cual se registran, clasifican e informa del estado financiero de una empresa. Al respecto, Duran, Crissien, Virviesca y García (2017), señalan que, el objetivo principal es reflejar, de manera exacta la gestión económica de reorganización, con lo cual, le permite cumplir con las exigencias legales, fiscales y las normas internas propias de la misma, también agrega los siguientes objetivos.

- ✓ Registrar todas las operaciones económicas y financieras que se desarrollan en la empresa, al momento de realizar su actividad empresarial, el cual es sistemático, veraz, histórico y con bases de documentos recolectados, como facturas, entre otros.
- ✓ Contabilizar todas las transacciones financieras que ejecuta la empresa, los ingresos, egresos, avalúos de patrimonio, otros.
- ✓ Presentar, a los agentes internos como externos a la organización, los balances financieros.
- ✓ Mostrar las ratios de una empresa donde se compruebe su solvencia financieras, sus ganancias y pérdidas, tanto a la gerencia de la organización como a inversionistas, posibles inversionistas, el fisco, entidades financieras.
- ✓ Proporcionar información conformada de la gestión económica que permita, a través de los estados financieros, tomar decisiones.

En base a los objetivos mencionados se puede decir, que la contabilidad financiera permite visualizar de forma detallada, ordenada y razonable todos los movimientos de la empresa, es decir, ofrece información específica que ayuda a los empresarios o responsables de la empresa a tomar decisiones efectivas. Por esta razón, es de gran importancia que estas actividades sean gestionadas por personas de confianza y con la experticia necesaria.

Cada uno de los objetivos mencionados permite al receptor captar de una manera factible la situación financiera actualizada de la empresa, en la misma, se muestran datos conectados con información histórica que da continuidad y una mayor realidad a la información contenida en el informe. Entre los objetivos de la contabilidad financiera también se encuentra el uso de ratios o indicadores financieros, los mismos puede aportar a la investigación, ya que con estos indicadores es posible obtener resultados específicos a un área en específica, es decir, para la presente investigación es posible aplicar indicadores dirigidas a la razón de liquidez, actividad, endeudamiento, rentabilidad, entre otros necesarios que permitan conocer

con exactitud el comportamiento de la cartera de la empresa en unidades monetarias, tiempos y datos relativos.

Importancia de la Contabilidad Financiera

La Contabilidad Financiera, permite a la empresa conocer sus movimientos económicos, en un momento determinado. Según es una herramienta para analizar la capacidad económica de la organización, su liquidez en los activos, las necesidades de efectivo, el destino de los recursos, el uso del capital, su capacidad de pagar deudas, a sus empleados, además de ayudar a medir el desempeño de la administración.

Desde este contexto, Gómez, Aristizabal y Fuentes (2017) toda la información que trasmite la contabilidad, es un reflejo de la situación económica de la empresa, la cual expresa su realidad, por lo que debe ser confiable los datos que emita, oportuna, comparable, clara, sin enmiendas y racional, es, por tanto, donde se visualiza todas las actividades empresariales y los cambios financieros que genera. De ahí que su importancia es la siguiente.

- ✓ Importante como herramienta para la toma de decisiones: el acceso a toda la información financiera es la clave para que la empresa tome las decisiones correctas, ya que le permite conocer la realidad de sus finanzas, sus deudas, su patrimonio y el desarrollo de sus actividades empresariales. Lo que incentiva a los inversionistas y futuros inversionistas a ser parte de la empresa, y a la misma compañía a reinvertir su capital.
- ✓ Importancia de la contabilidad financiera como herramienta de control: el control interno permite detectar errores en el manejo financiero, así como posibles fraudes, también permite apreciar las mejoras que se pueden desarrollar, impulsando el desarrollo organizacional; ya que, la principal manera de ejercer el control es a través de la información financiera, la cual la aporta la contabilidad,

ya que, ese desarrollo organizacional parte de la cantidad de recursos económicos y del talento humano.

Importancia de la contabilidad financiera como fuente de información para agentes externos: toda organización o empresa está sujeta a las normativas legales y jurídicas que contempla el país y la región donde se encuentra, aunado a los socios e inversionistas, las entidades financieras, entre otros, por tanto, deben tener acceso a la información de manera clara, verás, confiable que genere la suficiente confianza para considerar que los datos suministrados con correctos y veraces, lo que le permitirá valorar la situación financiera de la empresa, y así tomar las decisiones pertinentes de acuerdo al caso.

A continuación de las definiciones de contabilidad financiera es imprescindible mencionar su relevancia, en tal sentido, como se ha mencionado anteriormente, sus objetivos se dirigen a la información contable – financiera como resultados mucho más precisos e inclinados a los objetivos económicos en las empresas.

Por esta razón, la Contabilidad Financiera es de gran importancia porque permite medir y analizar datos aproximados a la realidad, y esto conlleva a la prevención de riesgos como pérdida de liquidez y rentabilidad financiera; con un enfoque financiero es posible visualizar posibles sobreendeudamientos, devaluaciones, déficit, entre otros que afectan directamente a la situación económica de la empresa, así también identifica las ventajas o beneficios para poder aprovechar como oportunidades de crecimiento.

Importancia del estudio de las Cuentas por Cobrar

Para conocer la importancia de las Cuentas por Cobrar, es conocer su definición. Al respecto, Avendaño (2017) señala que son los derechos, que de forma legítima son adquiridos por la empresa, y que en un momento determinado puede ejecutar su cobro o ejercer el derecho de cobrarlo, para lo cual debe recibir el bien o servicio que requiere.

De acuerdo a este concepto, se puede decir que, las cuentas por cobrar, es cuando la empresa, posee el derecho de exigir al cliente la cancelación de su deuda, para lo cual, debe hacer gala de las estipulaciones dentro del convenio, previamente establecidos, y solo, se hará efectivo la transacción de cobro y pago cuando las partes comprendan sus derechos y sus obligaciones adquiridas.

Desde este contexto, Arroba, Morales y Villavicencio (2018), denominan cuentas por cobrar a la acción legal que ejerce una empresa, que ha prestado un servicio, un producto, otros, que requiere que los mismos sean cancelados, a través de diferentes formas de pago como efectivo, transacciones bancarias, créditos, pagarés, letras de cambio o cualquier otro medio que convengan, aunado al tiempo para su cancelación.

Asimismo, explica Carrera (2017), que si una empresa vende bienes y servicios, tiene el derecho de exigir su pago, en la fecha que estipuló con el cliente, bien sea, con efectivo o crédito, por tanto la concesión del crédito, es una inversión que hace la empresa, lo cual, requiere de cobrarla cuando sea el momento, de esta manera, recupera su inversión y ejerce su derecho de cobrar.

En virtud de los conceptos analizados en los epígrafes anteriores, se puede decir que, la importancia de las cuentas por cobrar radica en el gestionarlos bienes y servicios otorgados a los clientes, de manera crediticia, desde la perspectiva legal, con la finalidad de impulsar el desarrollo organizacional, por cuanto el recuperar la inversión en el cliente se logra que los pasivos se conviertan en activos, es decir en valores renegociables, de esta manera, solvencia de la organización se eleva.

De ahí que, los bienes y servicios que se otorgaron a crédito, tienen implícito un compromiso de pago, lo que se convierte en cuentas por cobrar, así al final de ese crédito, cuando el cliente cancela su deuda, esas cuentas por cobrar se transforman en un capital disponible, que será

destinado a la empresa, como compra de mercancía, pago de impuestos, revalorización del capital de inversión, entre otros.

Cartera vencida

La cartera vencida, según Araujo (2016), están representadas en las cuentas por cobrar que posee una empresa u organización, donde la fecha de pago expiró y la cual no se ha cobrado a su debido momento. Por ello, cuando un deudor llega el día de pago y no lo realiza, se considera como un cliente moroso.

En este sentido, se denomina cartera vencida al adeudo que posee un cliente con la empresa, y transcurrido 60 días, se le considera como un riesgo de capital, en algunas organizaciones optan por vender la cartera vencida para asegurar de esa manera que, cierto porcentaje no se pierda, y así recuperar algo de la inversión en ese cliente.

Asimismo, considera que la cartera vencida es aquella que está representando en el crédito otorgado por una empresa, al brindar bienes y servicios, la cual se vence al término del mismo, pero el cliente no la cancela en el período de tiempo correspondiente ni en los términos pactados.

Otra interesante definición la aporta, Pasto (2016), quien explica que la cartera vencida es aquellos créditos que no se ha cancelado a la fecha establecida para su pago, donde la liquidez de la empresa gira entorno de la cobranza de esos créditos, ya que representa el principal flujo de efectivo, por tanto, son valores que no se han recuperado en el momento indicado, lo que puede generar pérdidas financieras.

En virtud de las definiciones anteriores, se puede decir que la cartera vencida aquella que ha pasado el lapso establecido para su cancelación, que luego de cierto tiempo empieza de vengar pérdidas a la empresa, ya que, la misma debe absorber los intereses de esa demora, has que el cliente la cancele.

Morosidad de la cartera

La morosidad de la cartera la considera Contreras (2020), como la práctica en la cual el cliente o deudor no cancela los bienes y servicios que una empresa le prestó, y no paga al vencimiento de su obligación, se calcula a través de una tasa o ratio, el conocer esa ratio, la organización puede saber su estado real financiero, relacionado con la cartera de morosidad.

Asimismo, Acosta (2016) refiere que, la cartera de morosidad comprende a los clientes que han contraído deudas con una empresa, e incumplen con los lapsos de tiempo establecidos en el convenio previo, a la adquisición del servicio o producto, donde esos lapsos sobrepasan más del tiempo que se acordó, lo que genera pérdidas a la empresa, y ésta necesita desarrollar una tasa de morosidad que le permita calcular cuánto le cuesta a la compañía esa morosidad.

Desde este contexto, se define la morosidad de cartera como aquella donde el cliente ha sobrepasado los límites de tiempos para cancelar su deuda, a lo que se le acumula los intereses de mora, lo que se considera como situación de alto riesgo, porque, el incumplimiento del pago es pérdida económica para la empresa.

Ahora bien, se puede establecer que esa morosidad afecta a la empresa, ya que, al no concretarse el cumplimiento del pago, los intereses se acumulan, y los beneficios que debía tener al dar el servicio o producto al cliente, se convierte en pérdida, ya que no logra recuperar el capital de inversión ni los beneficios que le corresponden.

Asimismo, Parco (2019) establece que, cuanto mayor sea la cartera de morosidad, mayor será el riesgo, ya que, de no concretar ese pago, puede emerger situaciones de conflictos en la empresa, por la falta de liquidez, y se reflejará en el despido de empleados, un descenso en la actividad empresarial y económica y del consumo, por lo que, la confianza en la organización descenderá entre los clientes y se correr el riesgo de un cierre permanente de la misma.

Control interno

El control interno lo define Coello (2017), como un proceso que se gestiona a través de la gerencia, la dirección y el personal, el cual proporciona datos importantes sobre la actividad empresarial, el cual permite asegurar una eficiencia, orden y seguridad en toda la gestión financiera, administrativa y contable.

Dentro de la conceptualización del control interno, se aprecia a Daft (2016), quien explica que consiste en un medio por el cual los recursos de una empresa son monitoreados y dirigidos por la gerencia y los empleados, que se dirigen a la prevención y detección de fraudes, además de proteger los recursos económicos, materiales, tecnológicos y humanos.

De acuerdo con Mantilla, (2018), el control interno, es un proceso que contempla el plan organizacional y cada uno de los procedimientos que se concatenan con salvaguardar los activos de la empresa, y que a su vez, genere confianza y confiabilidad en sus estados financieros, donde intervienen los empleados y la gerencia, de esta manera se toman decisiones en conjunto y se valora el estado de la compañía, controlando que no exista fraude.

Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno, para Mantilla, (2018) consiste en lograr que la empresa perciba seguridad en sí misma y proporcione a todos sus empleados la confianza que, laboran en una organización donde la administración de recursos financieros y humanos, permite la toma de decisión en conjunto. Por ello, emergen los siguientes objetivos.

- ✓ Gestionar y Asegurar el pleno respeto, el sentido de pertenencia, el apego y adherencia a las políticas establecidas por la empresa.
- ✓ Promover la eficiencia y la eficacia en cada una de las operaciones empresarial.

- ✓ Gestionar la confiabilidad e integridad de la información financiera, administrativa y que se genera en la empresa.
- ✓ Asegurar que no se comentan fraudes.
- ✓ Detectar posibles fraudes.

Importancia del control interno

La importancia del Control Interno, según Mantilla (2018) radica en detectar cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las normas, reglas y objetivos que se establecieron en la empresa, lo que puede generar un fraude financiero o ético. Además, promueve la eficiencia de las operaciones y ayuda a reducir los riesgos que pueden correr los diferentes recursos como los materiales, económicos y humanos, aportando una gran seguridad.

En este sentido, Mejía (2017) argumenta que, la importancia del control interno ayuda a la seguridad del sistema contable, ya que evalúa todos los procedimientos administrativos, financieros y contables, de igual manera detecta los errores y propone soluciones, evalúa cada nivel de autoridad de la organización, los métodos y sistemas, los cuales deben dar cuenta de cada una de sus actividades.

Componentes del control interno

Desde esta perspectiva, Mantilla, (2018), señala que dentro del control interno se encuentran componentes: ambiente de control construida por la cultura y clima organizacional; evaluación de riesgo es el proceso para valorar integrar las condiciones de la empresa; información y comunicación consiste en emitir los informes que comprenden la evaluación de los diferentes departamentos, y la administración; actividades de control son las políticas, normas y manuales que posee la empresa y por los cuales se debe regir el control interno; y monitoreo es comprobar que el control interno se realiza de manera efectiva. La siguiente figura muestra los componentes.



Figura 1. Componentes del control interno
 Fuente: Mantilla (2016)
 Adaptación del autor

Control interno en la recuperación de la cartera vencida

La cartera vencida, es un riesgo que se traduce en pérdidas financieras y desequilibrio dentro de las actividades empresariales, por lo que requieren de intervenciones efectivas, por ello el control interno ayuda en la recuperación de la cartera vencida, ya que imprime seguridad para tomar decisiones asertivas que permitan recuperar la cartera vencida.

Esta argumentación, se redirige hacia López, Andrés., Abril, María, Llamuca, Silvia, (2017), quienes señalan que el COSO es un documento que se basa en principios y procesos diseñados para identificar, controlar y administrar riesgos o posibles que pueden impactar o afectar a la empresa, de esta manera brinda seguridad a la administración, por ende, genera la suficiente confianza para que se logran los objetivos planteados.

En concordancia con lo descrito en el epígrafe anterior, la recuperación de cartera, comprende la acción que realiza la empresa para lograr que los deudores cancelen las deudas contraídas. Dentro de esa acción se comprende el control interno, a través del cual, se diagnostica la situación

de la empresa en función de esa cartera vencida, la posición de la misma, luego se planifica considerando ese diagnóstico, se organiza las acciones asignando las tareas a cada personal que intervendrá, se debe realizar un control de cómo se desarrolla las actividades y una vez culminadas se evalúan, y se transmite los resultados.

Asimismo, como el control interno está conformado por todas las medidas, protocolos y procedimientos para suministrar a la administración la seguridad está funcionando como se espera, por ello implantan planes para lograr proteger a la empresa de los activos contra pérdidas que se deriven de errores intencionales, o en este caso de la cartera vencida.

Para la recuperación de cartera vencida, algunos autores se apoyan sobre los componentes de control interno, en el cual consideran actividades relacionadas con la gestión de cobranzas; entre los componentes fijados en el manual de procesos se encuentra el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo; los procedimientos basados en el control interno son aplicados para accionar sobre las actividades de cobranzas y recuperación de cartera vencida; además de tomar en cuenta los roles y actitudes asumidas por los servidores ante las direcciones responsables, gerencia general y resultados obtenidos (Guzmán, 2017).

En tal sentido, los procedimientos de control interno para la recuperación de cartera vencida suelen considerar los siguientes aspectos, presentados en el cuadro 2:

Cuadro 2. Procedimientos de control interno en la recuperación de cartera vencida

Componentes	Objetivo	Procedimientos
Ambiente de control	Marca la pauta del funcionamiento de la empresa e influye en la conciencia de los empleados para fomentar el control	Integridad y valores éticos
		Administración estratégica
		Políticas y prácticas de TT.HH.
		Estructura organizativa
		Delegación de autoridad
Evaluación de riesgo	Identifica y analiza los riesgos ante la consecución de los objetivos y permite gestionarlos	Competencia profesional
		Identificación de riesgos
		Plan de mitigación de riesgos
		Valoración de los riesgos
		Respuesta al riesgo
		División del trabajo
Actividades de control	Aseguran las instrucciones de la dirección de la empresa, mediante políticas y procedimientos	Rotación de labores
		Autorización y aprobación
		Transacciones y operaciones
		Supervisión
		Aplicación de principios y normas técnicas
Información y comunicación	Identifica, recopila y comunica información relevante entre los	Documentos de respaldo
		Controles sobre los sistemas de información

	empleados para que cumplan con sus responsabilidades	Canales de comunicación disponibles
Seguimiento	Supervisa os procesos y comprueba su funcionamiento adecuado en un largo plazo	Seguimiento continuo en operación Evaluaciones periódicas

Fuente: (Guzmán, 2017)
Elaborado por: Ventura (2021)

Cabe indicar, que los procedimientos de control interno van a direccionarse según la gestión de cobranzas que presente la empresa, sin embargo, para la determinación de procedimientos en la recuperación de cartera vencida es recomendable basarse en los cinco componentes de control interno, ya que evalúan desde las áreas administrativas hasta las operativas, procurando evaluar casi todas las actividades claves de la empresa.

Resultados financieros

Los resultados financieros, se define como la diferencia que existe entre los ingresos financieros y los egresos, es decir, las inversiones y los gastos financieros, como la cartera vencida, la cartera de morosidad. Por tanto, presenta las operaciones financieras de la empresa durante un año fiscal para determinar su utilidad o, en su defecto, la pérdida neta, así como el resultado global y general del ejercicio.

Siendo sus objetivos evaluar la solvencia de la empresa, su liquidez, su eficiencia operativa y rentabilidad. Asimismo, se debe considerar que muestra los ingresos y egresos, y cada movimiento financiero, aunado a proporcionar información relevante con respecto al año fiscal anterior, debe diferenciar las distintas clases de resultados, tanto de manera segmentada como global sin omitir información. Y se dividen de la siguiente manera

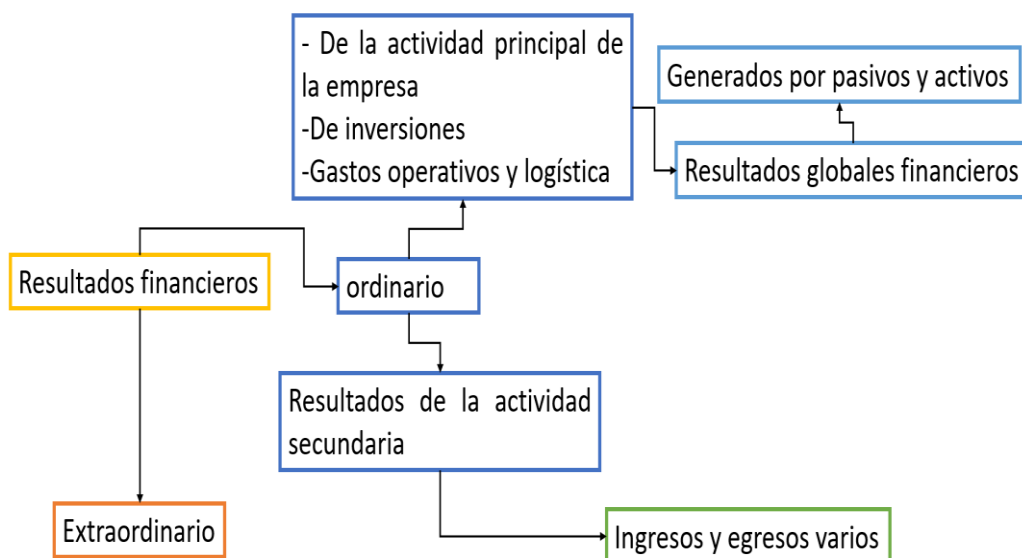


Figura 2. División de los resultados financieros

Fuente: el autor (2020)

Mientras que, según los elementos de los resultados financieros son: ingresos, egresos y costos, y en base a ellos se estructura el reporte, y que es necesario que contenga los elementos que se describen a continuación.

- ✓ **Ventas:** debe ser el primer dato y corresponde a los ingresos que se derivan de las ventas.
- ✓ **Costo de ventas:** es la cantidad de costó a la empresa, que representa el producto o servicio que está vendiendo.
- ✓ **Utilidad bruta:** Es la diferencia entre las ventas y el costo de ventas, a través de él se valora las ganancias brutas, sin gastos, con el producto.
- ✓ **Gastos de operación:** se debe incluir todos los gastos involucrados con la operatividad de la empresa, luz, agua, salarios, otros.
- ✓ **Utilidad sobre flujo:** es el indicador financiero que permite medir las ganancias de la empresa sin considerar los gastos financieros, así como tampoco los gastos contables, impuestos y otros gastos que no sea considera como salida de dinero real, como, por ejemplo: las depreciaciones, amortizaciones, otros.
- ✓ **Depreciaciones y amortizaciones:** se consideran como los importes, de manera anual, que se utilizan con la finalidad de

disminuir el valor contable en todos los bienes tangibles, entre ellos transporte.

- ✓ **Utilidad de operación:** es el indicador, tanto de la ganancia como de la pérdida, y va en función de todas las actividades productivas de la empresa.
- ✓ **Gastos y productos financieros:** representan ingresos y egresos que no están relacionados, de forma directa, entre ellos se puede mencionar el pago de intereses de una deuda.
- ✓ **Utilidad antes de impuestos:** está relacionado con la pérdida o ganancia, una vez que se cubren todas las operaciones financieras.
- ✓ **Impuestos:** son las contribuciones sobre las utilidades que se deben pagar al Estado.
- ✓ **Utilidad neta:** una vez que se obtiene los gastos operativos, los financieros y los impuestos, se concreta la ganancia o pérdida final de la empresa.

Para poder llevar una gestión efectiva de la información financiera hay que tomar en cuenta la correcta identificación y asignación de los movimientos, además de considerar los preámbulos normativos necesarios para registrarlos razonablemente, esto permite contar al final de un periodo con resultados aproximados a la realidad al disminuir errores y la mala toma de decisiones.

La diferencia entre los ingresos y gastos es lo que conlleva a los resultados finales de un ejercicio económico, para ello, se requiere del conocimiento profesional y técnico, aplicada en la práctica; esto facilita la identificación de obligaciones y beneficios financieros a la cual se acogen ciertas empresas. La identificación de obligaciones y beneficios contables – financieros permite entregar resultados reales a quienes se encargan de tomar decisiones, lo cual permite elaborar planes estratégicos para llegar a resultados más eficientes.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos. La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno – Lorti (2014)

Art. 10.- 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.

Normas Internacionales de Información Financiera

El término de activo financiero se refiere tanto a una parte de un activo financiero (o a una parte de un grupo de activos financieros similares) ... Una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero cuando, y solo cuando: (a) expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o (b) se transfiera el activo financiero, como establecen los párrafos 3.2.4 y 3.2.5 y la transferencia cumpla con los requisitos para la baja en cuentas, de acuerdo con el párrafo 3.2.6. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020).

NIIF 9 instituye los principios a usar para el tratamiento de la información financiera sobre activos y pasivos financieros, de forma tal que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad. (NIIF 9, párrafo 1.1). (Delgado, 2018)

Normas Internacionales de Contabilidad

Las provisiones deben ser objeto de revisión al final de cada periodo sobre el que se informa, y ajustadas consiguientemente para reflejar en cada momento la mejor estimación disponible. En el caso de que no sea ya probable la salida de recursos, que incorporen beneficios económicos, para cancelar la obligación correspondiente, se procederá a liquidar o revertir la provisión. Cuando se haya usado el descuento para determinar el importe de la provisión, el importe en libros de la misma aumentará en cada periodo para reflejar el paso del tiempo. Tal incremento se reconocerá como un costo por préstamos. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

Art. 7. Marco Normativo General: Para regular las provisiones deben ser objeto de revisión al final de cada periodo sobre el que se informa, y ajustadas consiguientemente para reflejar en cada momento la mejor estimación disponible. En el caso de que no sea ya probable la salida de recursos, que incorporen beneficios económicos, para cancelar la obligación correspondiente, se procederá a liquidar o revertir la provisión. Cuando se haya usado el descuento para determinar el importe de la provisión, el importe en libros de la misma aumentará en cada periodo para reflejar el paso del tiempo. Tal incremento se reconocerá como un costo por préstamos. (Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, 2017).

Instructivo de Crédito y Cobranzas Extrajudicial, ARCSA

Art. 13. Se considera cartera vencida a los valores no pagados, por concepto de multas, sanciones o prestación de servicios dados por la Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA, Doctor. Leopoldo Izquieta Pérez, después del primer día posterior a la fecha de vencimiento de la obligación. (ARCSA, 2019)

Art. 14. Será responsabilidad de la Dirección Financiera o la Unidad Financiera, según corresponda, la gestión de cobranza por concepto de multas, sanciones o servicios prestados desde el primer día en que recepten el Título de Crédito. (ARCSA, 2019)

Art. 15. En el proceso de recuperación de cartera vencida se observarán las mejores prácticas de cobranza, entre otras las siguientes: segmentación de cartera, análisis, diagnóstico, antigüedad, generación de alternativas de pago, intensificación de las acciones de cobro, depuración de cartera, jerarquización de cartera, gestión de cartera, monitoreo de la gestión de cobranza, seguimiento continuo y retroalimentación. (ARCSA, 2019)

2.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Control interno de la cartera vencida: es el procedimiento que permite valorar la seguridad operacional para accionar estrategias que conduzcan hacia la recuperación del adeudo por parte de clientes.

Variable dependiente: Resultados financieros: presenta las operaciones financieras de la empresa durante un año fiscal para determinar su utilidad o, en su defecto, la pérdida neta, así como el resultado global y general del ejercicio.

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Activos: se refiere al conjunto de bienes económicos que mantiene una empresa y estos a su vez sean empleados para provecho de la misma (IFRS, 2015, p.12)

Actividades de control: se refiere al cumplimiento de las actividades, a través, del monitoreo con instrumentos eficaces de supervisión, tales como, el uso de cuestionarios, revisiones sorpresivas, auditorias, ejecución de políticas y otros métodos que ayuden a alcanzar la seguridad y razonable de las acciones (Muñiz & Mora, 2017, pág. 14).

Ambiente de control: se encarga de evaluar el núcleo del negocio que es el personal, el mismo mide la integridad, los valores éticos y los aspectos profesionales dentro del entorno en el que se desarrolla (Muñiz & Mora, 2017, pág. 13).

Cobranzas: Se refiere al proceso en el cual se convierte en efectivo la percepción de un pago por concepto de presentación de servicios o una compra, la misma se puede realizar por diferentes formas de pago, considerando, tiempos, intereses, y otras políticas de cobranzas (Guevara, 2015, pág. 13).

Control Interno: es el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas que efectúan la más alta dirección, gobierno corporativo, encaminado a proporcionar seguridad razonable (Montaño, 2017, pág. 55).

Cartera Vencida: Son valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan para el un impacto negativo para la liquidez de la empresa (López, 2017, pág. 73).

Contabilidad: Ciencia que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de una empresa para proporcionar informes financieros que permitan toma decisiones sobre la actividad económica y la actividad empresarial en general (García J. , 2016).

Contabilidad Financiera: es una subárea de la contabilidad corporativa, que tiene el objetivo de registrar el desempeño general de la empresa y proporciona datos y cifras para la preparación del balance y la cuenta de resultados (CEUPE, 2020).

Crédito comercial: Cuentas por Cobrar: son los derechos de cobro que posee una empresa sobre terceros hasta una fecha determinada y acordada por ambas partes (Enciclopedia económica, 2020).

Evaluación del Sistema de Control Interno: Este Sistema es una herramienta de control interno que permite definir las debilidades y fortalezas de la empresa, además de determina sus niveles de riesgo y confianza para conocer con mayor exactitud su situación (Guevara, 2015, pág. 13).

Evaluación de Riesgos: La evaluación de riesgos es aquella identificación y análisis de los riesgos que se presentan en el proceso del logro de objetivos, y la base al momento de determinar la manera en que los riesgos pueden ser solucionados (Anchundia, 2018, pág. 17).

Información y comunicación: Este componente se refiere a la eficiente aplicación de los sistemas informales y comunicacionales para dar secuencia a las actividades y procesos de la empresa, su conectividad debe realizarse en sentido amplio y fluctuar por toda la organización en todos sus sentidos y necesidades (Muñiz & Mora, 2017, pág. 15).

Modelo COSO: Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración y el resto del personal de una empresa, éste diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento (Muñiz & Mora, 2017, pág. 12).

Monitoreo: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas o separadas para determinar si los componentes del control interno están funcionando de manera correcta. La organización evalúa y comunica las deficiencias que tenga el control interno de manera oportuna a los responsables de tomar las medidas correctivas (Auditool, 2021).

Morosidad de la cartera: es la práctica en la que un deudor, incumple con el pago, al vencimiento, de una obligación, contraída con la empresa (Pedrosa, 2015).

Nota de crédito: Son documentos que deben emitir los vendedores y prestadores de servicios afectados al Impuesto al Valor Agregado, así también como devoluciones de mercaderías (Guevara, 2015, pág. 14).

Nota de débito: Son documentos que deben emitir los vendedores y prestadores de servicios al Impuesto al Valor Agregado, por el aumento del impuesto facturado (Guevara, 2015, pág. 14).

Políticas de cobranzas: La política de cobranzas son procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento (Ponce, 2018, pág. 11).

Recuperación de cartera vencida: la recuperación de cartera genera escenarios de solvencia significativos que pueden subsanar aquellas cuentas que se encontraban pendientes de cobro para apoyar deudas contraídas por la empresa (Anchundia, 2018, pág. 21).

Registro contable: Inscripción de las transacciones financieras en los libros contables (Rajadell, Manuel, Trullas, Oriol, y Simo, Pep., 2015, pág. 11).

Registro de la actividad financiera: es un sistema contable donde se lleva un registro sistemático de la actividad comercial diaria en términos económicos (Montoya, Ligia, 2015).

Sistema de Cartera: es un proceso que realiza la empresa, mediante el cual se pretende crear políticas de crédito y cobranza (Gil, 2018).

Sistema de Información Contable: es un proceso que genera la empresa para proporcionar la información financiera a nivel interno y externo (James, 2017).

Técnicas de Cobranza: son los procedimientos y métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas (Moyer, R. Charles. Guigan, James R. Mc. Kretlow, Willian J., 2016).

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Breve reseña histórica de la empresa de Variedades Proinza

- ✓ **Nombre completo de la empresa:** Variedades Proinza
- ✓ **RUC:** 0923019319001
- ✓ **Fecha de aprobación:** 14 de julio de 2010
- ✓ **Estado del Contribuyente:** Persona natural obligado a llevar contabilidad
- ✓ **Objeto social:** Venta al por mayor de artículos.

Misión y visión

- ✓ **Misión:** Somos una familia empresarial, orgullosa y apasionada por brindar una infinidad de productos excepcionales para nuestros clientes.
- ✓ **Visión:** Extender nuestros lazos comerciales a todo el país y poder llegar con producto de excelente calidad al mejor precio.

Estructura organizativa

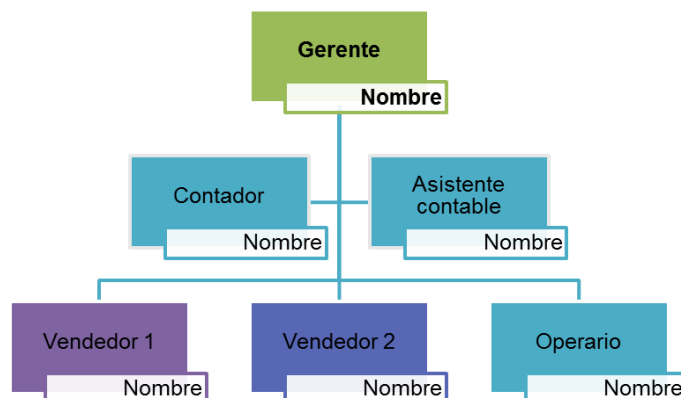


Figura 3 Organigrama
Elaborado por: Ventura (2021)

Descripción de los cargos:

- ✓ **Cargo 1. Propietario o gerente:** dueño del establecimiento
- ✓ **Cargo 2. Contador:** gestiona la parte contable y financiera
- ✓ **Cargo 3. Asistente contable:** maneja los movimientos transaccionales, registro de cuentas, declaraciones de impuestos, pago a proveedores.
- ✓ **Cargo 4. Vendedor 1:** gestiona las ventas, créditos, cuentas por cobrar y recuperación de cartera vencida.
- ✓ **Cargo 5. Vendedor 2:** facturación, retenciones e informe de ventas.
- ✓ **Cargo 6. Operario:** personal de logística encargado en el despacho e inventario físico.

Plantilla de trabajadores

Actualmente la empresa cuenta con 5 cargos, los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

- ✓ **Cargo 1.** Propietario o gerente
- ✓ **Cargo 2.** Contador
- ✓ **Cargo 3.** Asistente contable
- ✓ **Cargo 4.** Vendedor 1
- ✓ **Cargo 5.** Vendedor 2
- ✓ **Cargo 6.** Operario

Clientes, proveedores y competidores más importantes

- ✓ **Clientes**

Cuadro 3

Clientes

Los clientes principales serían las empresas y ciertos hogares		
Persona	Clientes	Aspectos
Jurídica	Constructoras	Adquieren productos de limpieza, seguridad industrial, entre otros.

	Hospitales	Adquieren productos de limpieza, insumos médicos, entre otros-
Natural	Hogares de familia	Adquieren productos de limpieza, ferretería, entre otros.

Elaborado por: Ventura (2021)

✓ **Proveedores**

Cuadro 4 **Proveedores**

Proveedores	Suministro
Hilcanexo S.A.	Proveedor de artículos de limpieza
Mervisa S.A.	Proveedores de productos automotrices, limpieza, plásticos, lavandería, aromatizadores, entre otros de diferentes marcas
Remeco S.A.	Proveedor de herramientas para jardín, válvulas, griferías, duchas, tuberías, conexiones, entre otros.

Elaborado por: Ventura (2021)

✓ **Competidores**

Cuadro 5 **Competidores**

PRINCIPALES COMPETIDORES			
Microempresas	Ciudad	Categoría	Productos
Comercial Hidalgo	Guayaquil	Importadora de productos al consumidor	Artículos para fiestas Adornos para el hogar Suministros de oficina Artículos de bazar

Olmedo Álvarez	Guayaquil	Comercializadora de productos varios	Artículos escolares Artículos para bazar Productos para el hogar
----------------	-----------	--------------------------------------	--

Elaborado por: Ventura (2021)

Principales productos o servicios

Productos

- ✓ Insumos médicos
- ✓ Productos de limpieza
- ✓ Productos de ferretería
- ✓ Seguridad industrial
- ✓ Suministros de oficina
- ✓ Mantenimiento de aires acondicionados
- ✓ Mantenimiento de televisores
- ✓ Construcción, obra civil y mantenimiento de infraestructura
- ✓ Tratamiento de desechos solidos
- ✓ Tratamiento de aguas residuales
- ✓ Soluciones sostenibles y sustentables para tratamiento de desechos solidos
- ✓ Relleno sanitario

Servicios

- ✓ Elaboración de fichas ambientales
- ✓ Estudios ambientales
- ✓ Cierres técnicos
- ✓ Conformación de piscinas de oxidación
- ✓ Coordinación de proyectos

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño metodológico hace referencia al conjunto de acciones que están orientadas a describir y analizar el fondo de la problemática planteada, en el cual se hace uso de una serie de procedimientos sistemáticos que hacen partícipe las técnicas, herramientas y métodos de investigación que más se enfocan el tema estudiado, de modo que se logre llegar al objetivo propuesto y solución del problema diagnosticado.

Como diseño existen el tipo de investigación bibliográfica y de campo, estos se los define de la siguiente manera:

Bibliográfico: Según Ramos y Quimís “el diseño bibliográfico se refiere a la utilización de fuentes secundarias para obtención de la información y la realización de procedimientos muy útiles en el debido campo” (p. 41). Bajo este concepto se puede comprender que la investigación bibliográfica es la recopilación de teorías para alimentar el conocimiento del investigador y el mismo pueda formar sus propias ideas.

Campo: La investigación que se va a realizar es la de campo porque se centra en hacer el estudio donde el fenómeno se da de manera natural, de este modo se busca conseguir la situación lo más real posible. Es mucho más subjetiva y utiliza métodos muy diferentes de recogida información, entrevista en profundidad, sobre todo de las personas y grupos de en tratamiento.

Para la presente investigación se considera la aplicación del diseño no experimental que también se lo conoce como estudio de campo, este diseño de investigación tiene el propósito de conocer la situación real de la empresa de variedades Proinza que en la actualidad registra problemas en el procedimiento de control interno para la recuperación de cartera vencida. El diseño aplicado permite a la investigación recopilar datos cuantitativos y cualitativos importantes para su respectivo análisis, comprensión y orientación para el desarrollo de la propuesta.

3.2.1. Enfoque de la investigación

Según Alan y Cortez (2017) la investigación cuantitativa se caracteriza por aplicar una investigación estructurada que tiene por función principal trabajar con datos numéricos y estadísticos que permiten resumir la información en un contexto de fácil comprensión y análisis, por otra parte, la investigación cualitativa tiene por propósito la indagación e interpretación de las teorías, datos y cualquier información anexa a la investigación, en otras palabras la investigación cuantitativa y cualitativa permite llevar a un nivel más elevado la investigación por el fondo que se consigue con la participación de una interpretación objetiva y subjetiva.

Cabe indicar, para la presente investigación se hace uso de ambos enfoques, ya que el tema de control interno requiere de recopilación de datos, resumen e interpretación de los mismos, de modo que se logre comprender y orientar el control interno en los procesos de recuperación de cartera vencida y su posible mejoramiento en los resultados financieros.

3.2.2. Tipos de Investigación

Cuadro 6

Tipos de investigación

Exploratoria	Explicativa	Descriptiva
El que se efectúa sobre un tema desconocido poco estudiado, y sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, un nivel superficial de conocimientos. Autor: Fidias G. (2012) p.132	Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. Autor: Fidias G. (2012) p.58	Busca especificar las propiedades, perfiles importantes de personas, grupos, u otro fenómeno que se someta a un análisis Autor: Danhke, (1989) p.117

Elaborado por: Ventura. R, (2020)

Para complementar el proceso metodológico es necesario aplicar los tipos de investigación exploratorio, descriptivo y explicativo, ya que se ajustan a la investigación de campo de enfoque cuantitativo – cualitativo. A continuación, se describe la función que cada tipo de investigación aporta al tema propuesto.

Investigación exploratoria: bajo este tipo de investigación se pretende reconocer los procesos que perjudican o benefician el control interno en la empresa Variedades Proinza, de modo, que se logre identificar las principales causas que provocan el retraso en la recuperación de cartera vencida y la influencia que refleja en los resultados financieros. Para ello, es necesario adoptar herramientas de investigación que permita recopilar datos para luego analizar su relación y enfocar la propuesta.

Investigación descriptiva: con el tipo de investigación descriptiva se pretende dar continuidad al tipo de investigación exploratorio, es decir, con los datos explorados se procede a describirlos desde un contexto natural y real, que conlleva a la identificación de los procesos mal aplicados o que necesitan mejorar y como su solución incidiría en sus resultados.

Investigación explicativa: como último, la investigación explicativa pretende dar respuesta coherente de las causas y consecuencias encontradas en los datos explorados y descritos. Su aporte final es la comprensión y enfoque real de los problemas diagnosticados en los procesos de control interno para la recuperación de cartera vencida, de modo, que su posible solución conlleve a una propuesta efectiva y viable.

3.2.3. Población

Según Cohen y Gómez (2019) la población es un grupo o conjunto de elementos a estudiar que debe ser seleccionados bajo un criterio propio y necesidad del investigador, por el cual, es importante considerar los aspectos o características de cada elemento para ser seleccionados. Cabe recalcar, dicho conjunto de elementos puede ser diferenciado como población finita o infinita.

Población infinita:

Según López y Fachelli (2015) la población infinita es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible.

Población finita

Por otra parte, la población finita se aquella que agrupa un conjunto de elementos en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. En otras palabras, se conoce su el límite de unidades por lo que su medición es factible de realizar.

Para la presente investigación se utiliza la población finita, ya que el conjunto de elementos que los conforman so los colaboradores de la empresa de variedades Proinza ubicada en el cantón Durán. A continuación, se desglosa la cantidad de empleados que conforman dicho conjunto a estudiar:

Cuadro 7 Población

Elementos	Cantidad
Propietario	1
Contador	1
Asistente Contable	1
Personal de Ventas	2
Personal logística	1
Total	6

Elaborado por: Ventura, R, (2020)

3.2.4. Muestra

Según Corral, Corral y Franco (2015) la muestra es un grupo de individuos que se toma de la población con el propósito de estudiar un fenómeno estadístico. Además, este subconjunto debe ser seleccionado por el investigador de manera minuciosa, que represente las características de la población total y en igual relación. Existen dos tipos de muestra, estas son la probabilística y la no probabilística:

La muestra probabilística es aquella que conoce la posibilidad de que uno o varios elementos del conjunto sean seleccionados, una de sus ventajas es que se puede minimizar su error estándar, y puede ser aplicado por diferentes técnicas.

Para Otzen y Manterola (2017) la muestra no probabilística hace referencia al desconocimiento sobre la posibilidad de que los diferentes elementos de la población finita sean seleccionados, y esto se da cuando en el conjunto de elementos no existe una oportunidad conocida que permita conocer si uno o varios elementos serían seleccionados para conformar la muestra.

Para la presente investigación se aplica el muestreo no probabilístico, puesto que con la definición anterior se puede entender que no se conoce la probabilidad de que todos los elementos de la población sean seleccionados, la diferencia con la muestra probabilística es que esta última se aplica, mediante una fórmula matemática donde se considera el margen de error, el nivel de confianza, un porcentaje de la población que cumple con un atributo esperado, y otro porcentaje que no cumple con el atributo deseado. Para una mejor comprensión de los tipos de muestras y sus técnicas se realiza el siguiente cuadro comparativo:

		Aleatorio simple	Accidental
TÉCNICAS			Intencional:
	<ul style="list-style-type: none"> • Por estratos • Sistemático • Politetápico, Grupal, por conglomerados o por áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por conveniencia • Por criterio o juicio • Por cuotas • De bola de nieve, avalancha, de red o de cadena • Caso extremo • Variación máxima • Homogénea • Caso típico • Confirmatorio o no confirmatorio 	

Fuente: (García, Ximena; Maldonado, Hernán; Galarza, Cynthia; Grijalva, Gabriela, 2019)
 Elaborado por: (Jiménez Génesis, 2020)

Cuadro 9 Muestra

Elementos	Cantidad
Propietario	1
Contador	1
Asistente Contable	1
Personal de Ventas	2
Personal logística	1
Total	6

Elaborado por: Ventura, R, (2020)

3.2.5. Métodos Teóricos

Lógico inductivo es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta.

La conclusión es sacada del estudio de todos los elementos que forman el objeto de investigación, es decir que solo es posible si conocemos con exactitud el número de elementos que forman el objeto de estudio. Las llamadas demostraciones complejas son formas de razonamiento inductivo, solo que en ellas se toman muestras que poco a poco se van articulando hasta lograr el estudio por inducción completa. (Tamayo y Tamayo, 2015).

Inductivo – deductivo

Para Rodríguez y Pérez (2017) el método inductivo – deductivo se compone por dos procedimientos completamente inversos, siendo la inducción una forma de razonar de lo particular a lo general, y la deducción que va de lo general a lo particular; en complemento de ambas permite llevar a cabo un procedimiento completo que se aproxima a la realidad de los hechos, mediante el estudio de información objetiva para concluir con información o ideas subjetivas.

Analítico – sintético

El análisis y la síntesis es el resultado de una base objetiva en la realidad, y este complemento se produce inicialmente con el análisis de un conjunto de procedimientos lógicos que los va descomponiendo por partes para poder estudiarlas, el mismo permite entrar a la síntesis que es una operación inversa y hace posible el descubrimiento de relaciones y características de la realidad (Rodríguez & Pérez, 2017)

Estadístico – matemático

Según Salas (2018) es uno de los métodos de investigación científica más utilizados para recolectar, organizar, resumir, presentar y analizar datos de una manera resumida, que además permite definir conclusiones válidas para la toma de decisiones razonables; el termino estadístico también está conectado con las matemáticas y tiene la finalidad de entregar datos

exactos y promedios que ayudan a comprender sus resultados de una manera más específica.

3.3. Técnicas y herramientas de investigación

Cuadro 10 **Técnicas e instrumentos**

Técnicas	Instrumentos	Elementos	Cantidad
Entrevista	Formulario	Propietario	1
Encuesta	Cuestionario	Contador	1
		Asistente Contable	1
		Personal de Ventas	2
		Personal logística	1
Total			6

Elaborado por: Ventura, R, (2020)

3.4. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se utilizaron dos técnicas de investigación, la primera es la encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa Proinza ubicada en el cantón Durán, los colaboradores a participar en el estudio son aquellos que están relacionados con la entrega de créditos y la gestión de cobranzas, por lo que, dentro de ellos se encuentran el personal de logística, ventas, contador y asistente contable, ya que son cargos que están relacionados mejora de los resultados financieros. La segunda la entrevista es aplicada al propietario de Proinza con la finalidad de conocer los procedimientos de control que aplica la empresa sobre la gestión de cobranzas, de modo, que la información obtenida aporte y complemente los resultados de la encuesta y llegar a fundamentos razonables para determinar nuevos procedimientos de control interno en la recuperación de cartera vencida.

CAPÍTULO IV

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Diagnosticar los procedimientos de control interno actuales se realizan a la recuperación de la cartera vencida de los clientes de la empresa de variedades Proinza del cantón Duran.

1. ¿Conoce las políticas de control interno en cuanto a la entrega de créditos?

Cuadro 11. Encuesta - Pregunta 1

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
1	Mucho	0	0%
	Bastante	2	40%
	Medio	1	20%
	Poco	2	40%
	Nada	0	0%
Total		5	100%

Elaborado por: Ventura (2021)

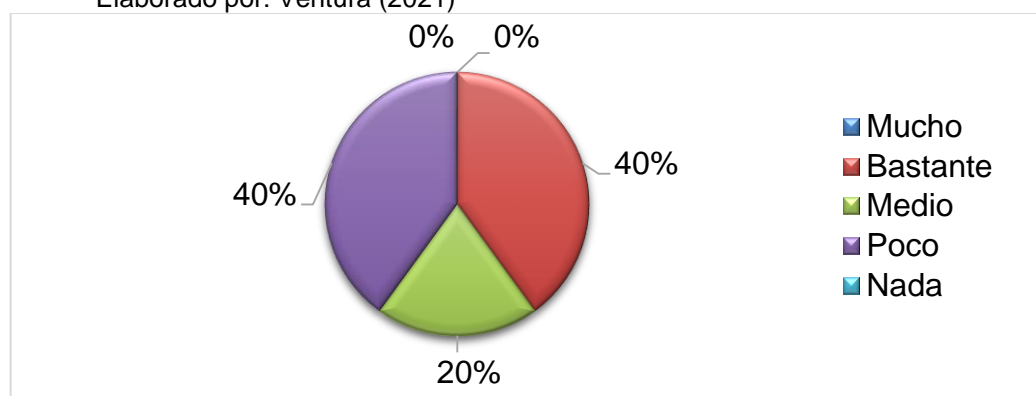


Figura 4. Encuesta - Pregunta 1

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 10, el personal conoce bastante en un 40% sobre las políticas de control interno para la entrega de créditos, el 20% tiene un conocimiento medio y otro 40% lo conoce poco. Esto quiere decir, que existe un 60% de los empleados que no conocen las políticas de control interno en la entrega de créditos.

2. ¿Está de acuerdo con los procesos de recopilación de requisitos para la entrega de créditos a los clientes?

Cuadro 12. Encuesta - Pregunta 2

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	0	0%
	De acuerdo	0	0%
2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	60%
	En desacuerdo	1	20%
	Totalmente en desacuerdo	1	20%
	Total	5	100%

Elaborado por: Ventura (2021)

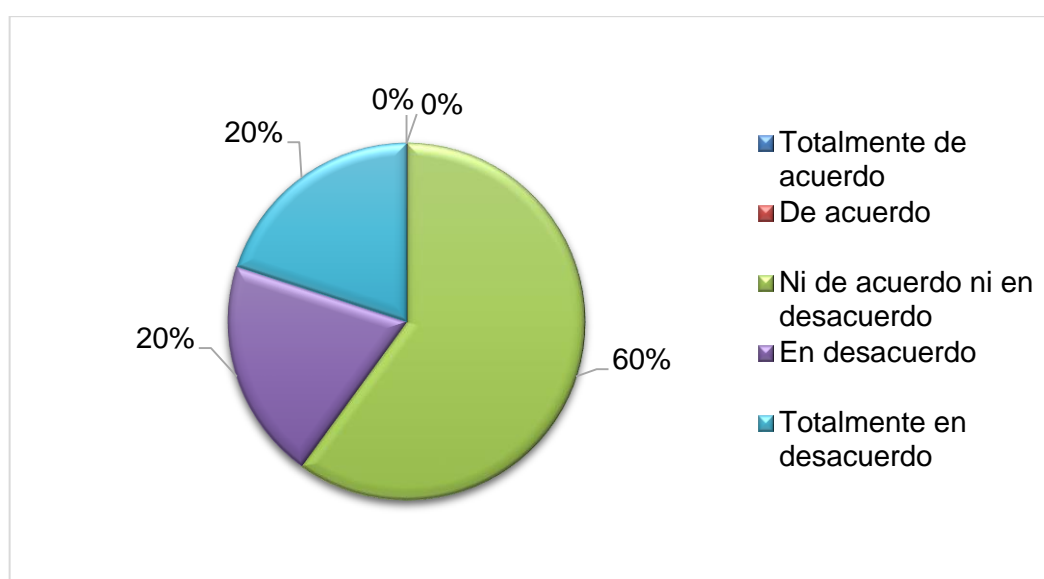


Figura 5. Encuesta - Pregunta 2

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 11, el personal no está de acuerdo ni en desacuerdo en un 60% con los procesos para recopilar los requisitos de entrega de créditos, seguido de un 20% en desacuerdo, y otro 20% totalmente en desacuerdo. Lo que significa que absolutamente todos los empleados no consideran efectiva los procesos de recopilación de requisitos para la entrega de créditos a los clientes.

3. ¿Se cumple con todas las disposiciones legales correspondientes a la generación de créditos?

Cuadro 13. Encuesta - Pregunta 3

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
3	Siempre	0	0%
	Muchas veces	1	20%
	Ocasionalmente	2	40%
	A veces	1	20%
	Nunca	1	20%
	Total	5	100%

Elaborado por: Ventura (2021)

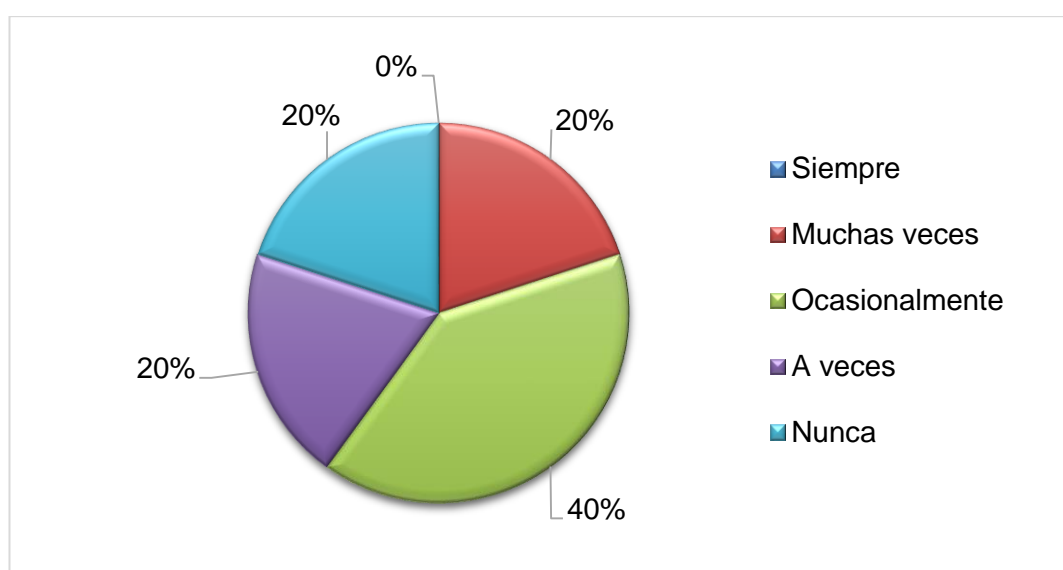


Figura 6. Encuesta - Pregunta 3

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 12, el 20% de los empleados indica que cumple muchas veces con las disposiciones legales para la generación de créditos, seguido del 40% indicando que ocasionalmente se cumple, el 20% a veces y otro 20% nunca cumple con estas disposiciones legales. Por lo que, existe un 80% de empleado que no cumple con las disposiciones legales para la entrega de créditos a los clientes.

4. ¿Se realiza la supervisión respectiva en la documentación solicitada?

Cuadro 14. Encuesta - Pregunta 4

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
4	Siempre	2	40%
	Muchas veces	1	20%
	Ocasionalmente	0	0%
	A veces	2	40%
	Nunca	0	0%
Total		5	100%

Elaborado por: Ventura (2021)

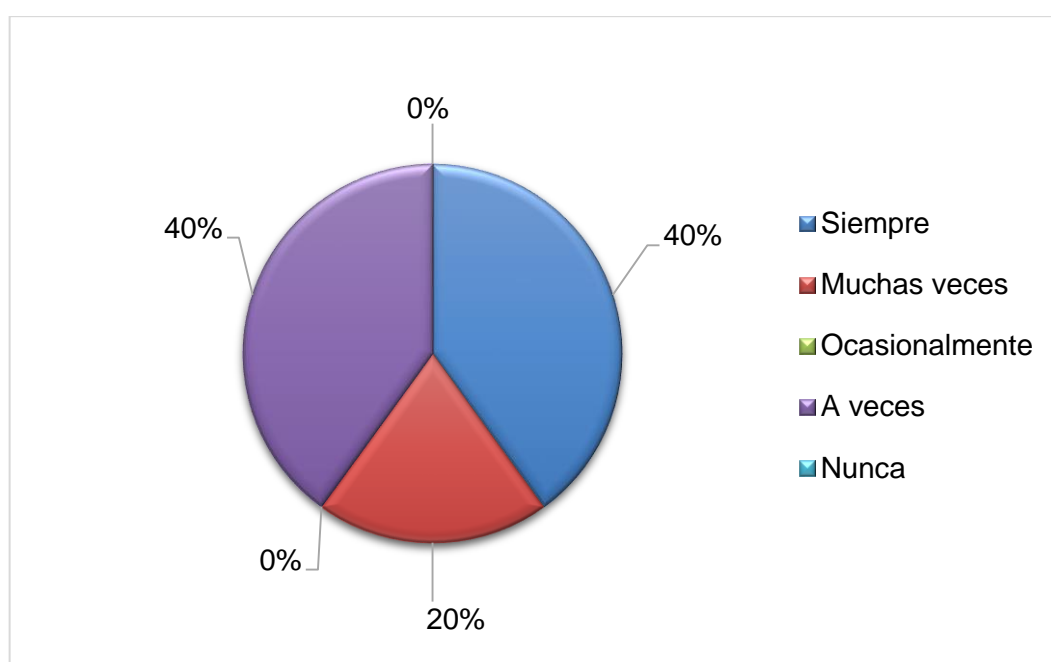


Figura 7. Encuesta - Pregunta 4

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 13, el 40% de los empleados siempre realiza la supervisión en la documentación solicitada, seguido del 20% indicando que muchas veces lo realiza y el 40% a veces. Por lo que, esto significa que existe un 40% de los empleados indicando que no supervisan el cumplimiento de requisitos para recopilar la documentación para la entrega de créditos.

5. ¿La gestión de cobranzas es analizada y desarrollada por un perfil profesional con experiencia financiera – comercial?

Cuadro 15. Encuesta - Pregunta 5

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
5	Siempre	0	0%
	Muchas veces	2	40%
	Ocasionalmente	1	20%
	A veces	2	40%
	Nunca	0	0%
Total		5	100%

Elaborado por: Ventura (2021)

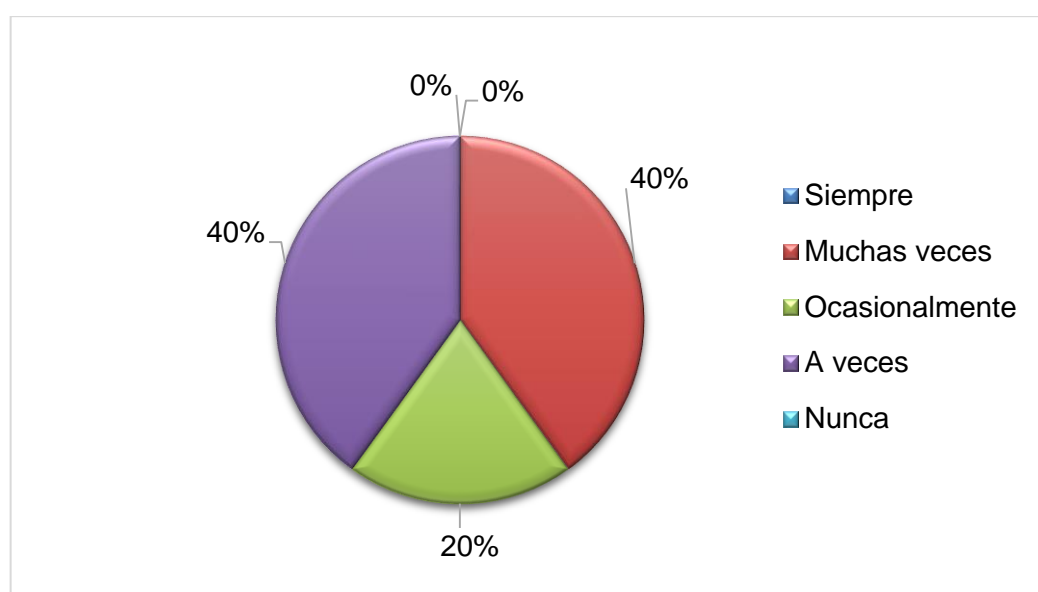


Figura 8. Encuesta - Pregunta 5

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 14, el 40% de los empleados indican que muchas veces la gestión de cobranzas es realizada por un perfil profesional con experiencia, seguido de un 20% ocasionalmente y otro 40% a veces. Lo que significa que el 60% de los empleados indican que el encargado de gestionar las cobranzas no es analizado por un perfil completamente capacitado en un área financiera – comercial.

6. ¿Se lleva un registro diario de los créditos otorgados, donde se pueda visualizar las novedades del trámite?

Cuadro 16. Encuesta - Pregunta 6

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
6	Siempre	0	0%
	Muchas veces	1	20%
	Ocasionalmente	2	40%
	A veces	2	40%
	Nunca	0	0%
	Total		5

Elaborado por: Ventura (2021)

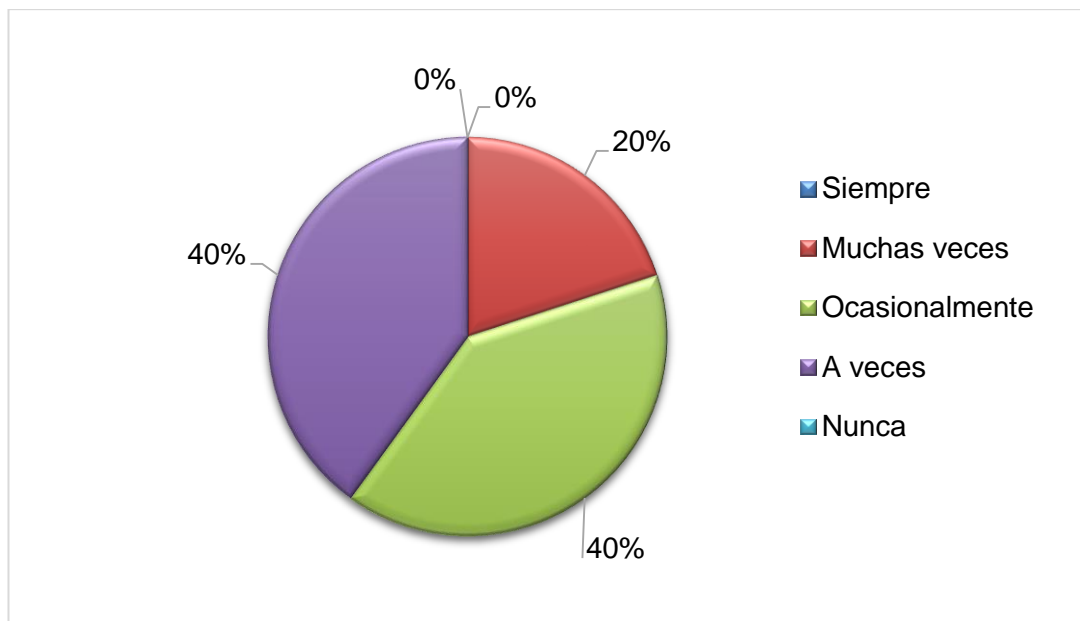


Figura 9. Encuesta - Pregunta 6

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 15, el 20% de los empleados muchas veces lleva un registro de los créditos otorgados, seguido de un 40% que ocasionalmente los aplica y otro 40% a veces lleva este registro. Lo que significa que el 80% de los empleados no lleva un registro diario de los créditos otorgados donde se pueda visualizar las novedades del trámite.

7. ¿La recuperación de cartera vencida ha permitido la mejora en los resultados financieros?

Cuadro 17. Encuesta - Pregunta 7

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
7	Siempre	3	60%
	Muchas veces	2	40%
	Ocasionalmente	0	0%
	A veces	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total		5

Elaborado por: Ventura (2021)

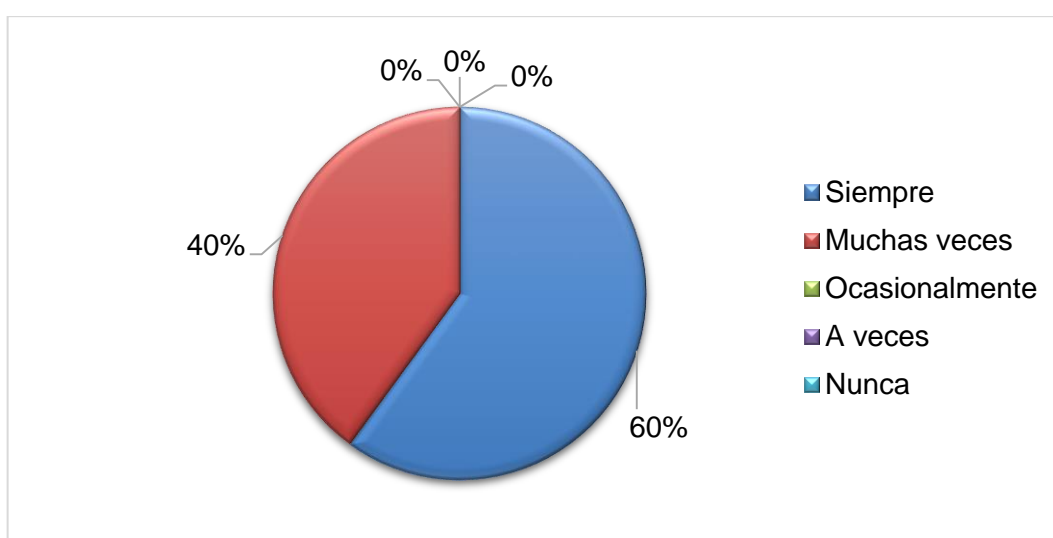


Figura 10. Encuesta - Pregunta 7

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 16, el 60% de los empleados afirman que muchas la recuperación de cartera vencida ha mejorado los resultados financieros de la empresa, seguido de un 40% indicando que esto ha sucedido muchas veces. Lo que significa que absolutamente todos los empleados afirman que la recuperación de la cartera vencida ha permitido a la empresa mejorar los resultados financieros, por lo que es importante considerar planes de control para que se mantenga efectiva y consecuentemente la recuperación de cartera vencida.

8. ¿Conoce con exactitud los procedimientos para la entrega de créditos?

Cuadro 18. Encuesta - Pregunta 8

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
8	Mucho	1	20%
	Bastante	1	20%
	Medio	2	40%
	Poco	1	20%
	Nada	0	0%
	Total	5	100%

Elaborado por: Ventura (2021)

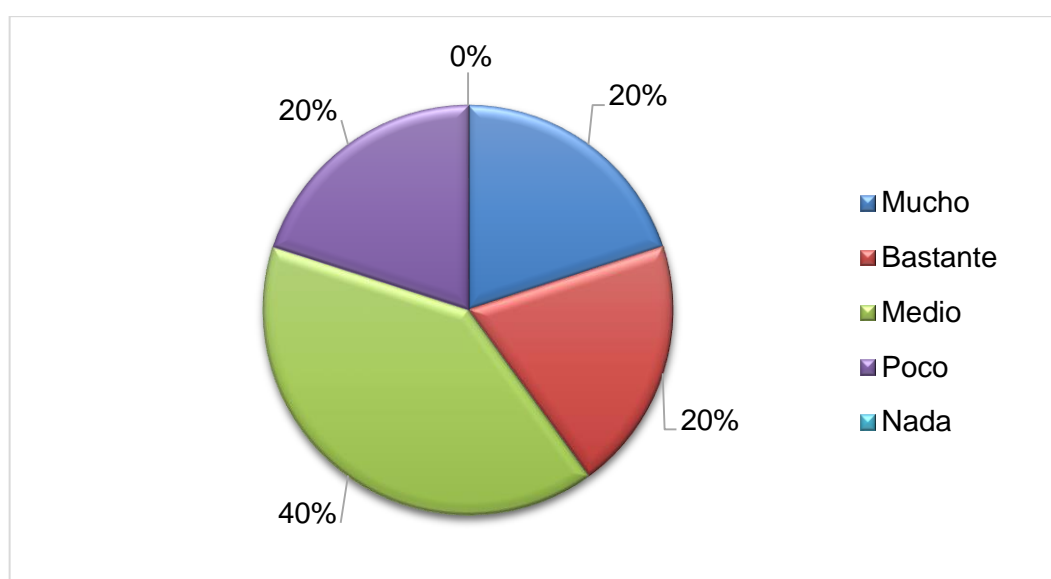


Figura 11. Encuesta - Pregunta 8

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 17, el 20% de los empleados afirman conocer mucho los procedimientos de entrega de créditos, seguido de otro 20% indicando que lo conocen bastante, el 40% tienen un conocimiento medio y otro 20% conoce poco dichos procedimientos. Lo que significa que el 60% de los empleados no conocen con exactitud los procedimientos para la entrega de créditos.

9. ¿Conoce la incidencia de un adecuado control interno de recuperación de cartera vencida en la situación financiera y económica de la empresa?

Cuadro 19. Encuesta - Pregunta 9

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
	Mucho	0	0%
	Bastante	1	20%
9	Medio	2	40%
	Poco	1	20%
	Nada	1	20%
	Total	5	100%

Elaborado por: Ventura (2021)

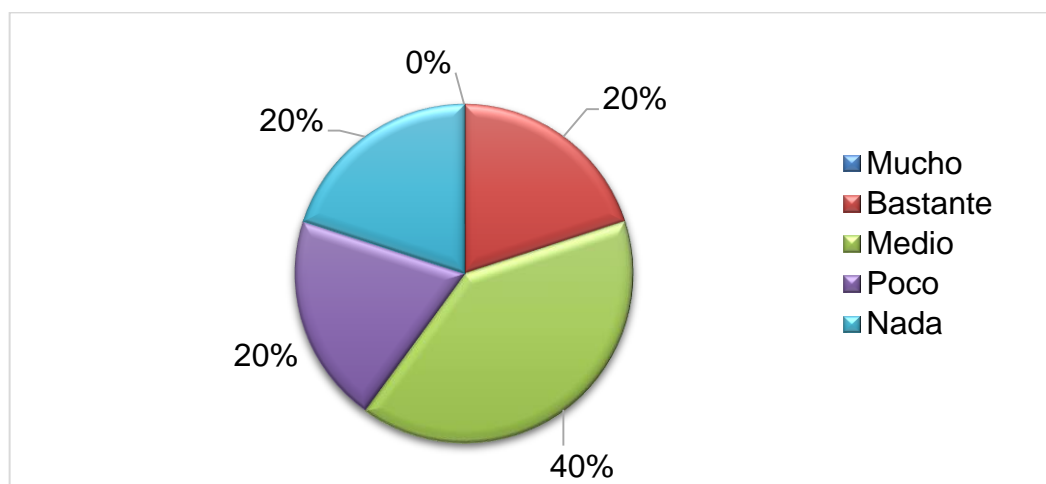


Figura 12. Encuesta - Pregunta 9

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 18, el 20% de los empleados afirman conocer bastante la incidencia del control interno de recuperación de cartera vencida en la situación financiera y económica de la empresa, seguido del 40% que conoce esta incidencia en un nivel medio, otro 20% lo conoce poco, y el último 20% no conoce nada. Lo que significa que el 80% no comprende la importancia de mantener un adecuado control interno en la recuperación de cartera para mejorar la situación financiera y económica de la empresa.

10. ¿Cree conveniente que la empresa elabore procedimientos de control interno para la recuperación de la cartera vencida?

Cuadro 20. Encuesta - Pregunta 10

N°	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente de acuerdo	3	60%
	De acuerdo	2	40%
10	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	0	0%
	Totalmente en desacuerdo	0	0%
	Total	5	100%

Elaborado por: Ventura (2021)

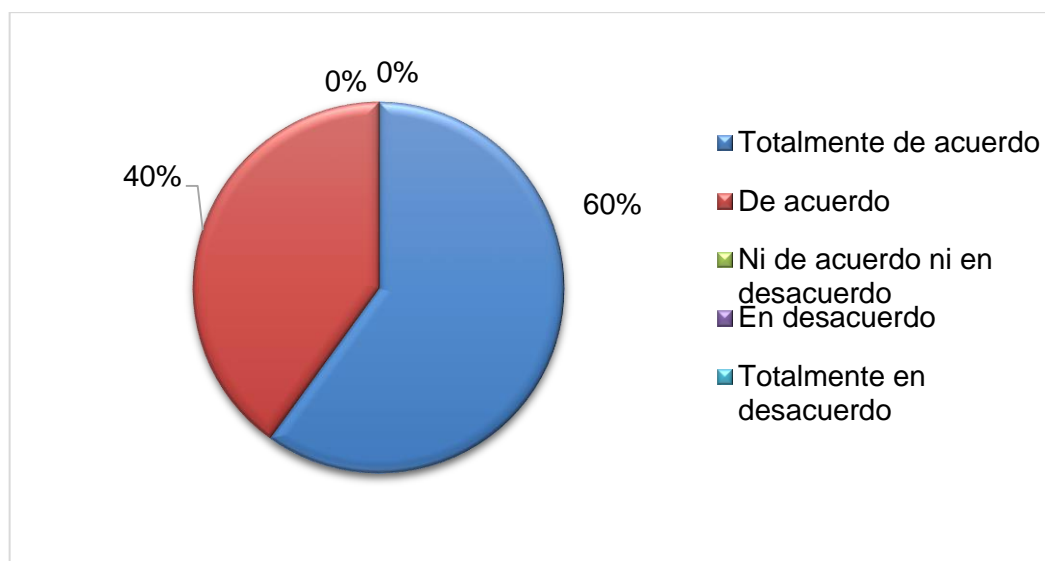


Figura 13. Encuesta - Pregunta 10

Elaborado por: Ventura (2021)

Análisis:

Según los datos obtenidos en el cuadro 19, el 60% de los empleados están totalmente de acuerdo con que se elaboren procedimientos de control interno para la recuperación de cartera vencida, y el 40% está de acuerdo con los mismos. Lo que significa absolutamente todos los empleados consideran que es de gran importancia elaborar un plan de procedimientos de control interno dirigido a la recuperación de cartera vencida.

Resultado de la entrevista

1. ¿Cuáles son los documentos formales que facilitan y aseguran la gestión de cobranzas?

Los documentos formales que se están utilizando en la gestión de cobranzas de la empresa Variedades Proinza son: facturas comerciales, listado de empaques, letras de cambio, notas de crédito (N/C), notas de débito (N/D), y pagarés.

2. Indique las políticas y procesos básicos que deben tener presente los encargados de gestionar la recuperación de cartera vencida

Las políticas que se deben considerar son la recopilación completa de requisitos de clientes con un historial crediticio positivo, verificar mensualmente el estado de cuentas por cobrar de los clientes, y al mismo emitir un reporte de cartera vencida si es el caso, gestionar la comunicación respectiva con el cliente para llegar a acuerdos de pago o caso contrario dar a conocer los procesos legales al cual se acogerían los clientes sino hace caso omiso de la información entregada.

En el caso de procesos para la recuperación de cartera vencida se deberían considerar la recopilación de documentos para la solicitud de créditos, revisión y aprobación del crédito, entregar los acuerdos de pago al cliente, elaborar un compromiso de pago donde se pueda visualizar, las formas de pago y la entrega de los productos vendidos.

3. ¿Cómo ha afectado el incumplimiento de las políticas y procedimientos en la recuperación de cartera?

Ha afectado principalmente en la generación de resultados económicos y financieros, ya que el alto grado de la cartera vencida está afectando la liquidez y solvencia de la empresa.

4. ¿Qué ventajas tiene la empresa a nivel administrativo para reducir la cartera vencida?

La ventaja que tiene la empresa es el conocimiento gradual de los procesos para la entrega de créditos a los clientes y la disposición que tiene cada uno de ellos para la implementación de nuevos procedimientos que permita mejorar la estabilidad económica y financiera de la empresa.

5. ¿Cuál es la incidencia que ha provocado la acumulación de cuentas vencidas a nivel de resultados en la empresa?

La incidencia que ha provocado la acumulación de cuentas vencidas es el déficit económico y financiero de la empresa que está relacionado con un alcance poco efectivo de la liquidez y sus resultados.

6. ¿De qué manera ha sido el comportamiento de las ventas a crédito y la recuperación de cartera en comparación al periodo anterior?

Las ventas a crédito han incrementado y es por esta razón que el incremento de la cartera vencida ha afectado los resultados del periodo actual. En tal sentido, se puede decir que las ventas son mayores en comparación al periodo anterior, pero la recuperación de cartera vencida no ha mostrado un incremento beneficioso.

7. ¿Cómo miden el grado de rentabilidad de la empresa?

El grado de la rentabilidad de la empresa se lo conoce después de haber consolidado los estados financieros. Y se realiza un análisis de participación con años históricos para conocer su comportamiento.

8. ¿Cuál es la metodología utilizada para identificar si la recuperación de cartera ha beneficiado a los resultados de la empresa?

Como se mencionó anteriormente, la identificación de la reacción que ha mostrado la recuperación de cartera vencida a través del tiempo es el análisis histórico de sus resultados.

Análisis de los resultados de la encuesta y la entrevista

Según los datos obtenidos en la encuesta se puede observar claramente las deficiencias del proceso de control interno, desde que inicia la venta de los productos, es decir, las ventas a crédito no tienen el control adecuado, por lo que tienen el error de entregar créditos a consumidores no calificados y que tienen problemas de pago en otras empresas, además la recopilación de requisitos o documentos no son revisados en su totalidad, generando aún más riesgo en la recuperación de cartera. Cabe indicar, que la empresa necesita capacitar a los responsables de entregar créditos, y a los encargados de la gestión de cobranzas.

Por otra parte, en la entrevista se pudo detectar que la empresa Proinza si utiliza documentos de respaldo, como N/C, N/D, letras de cambio, facturas, listado de empaques y pagares. Sin embargo, las aplicaciones de los mismos no son correctos y muchas veces ni los aplican. En cuanto a las políticas y procedimientos estos no se cumplen rigurosamente por la falta de inspección en los procesos y desmotivación de los empleados. Al momento la empresa registra un alto valor en la cartera vencida, por lo que, se recomienda realizar análisis financieros para detectar a tiempo el curso que está tomando la cartera de la empresa, y adicional a ello, es necesario elaborar proceso de control interno para recuperar la cartera vencida.

4.2. Procedimientos de control interno

De acuerdo a la información obtenida en las técnicas de investigación se puede observar que la empresa cuenta con un procedimiento de control interno, sin embargo, este no es aplicado de manera controlada y comprometida por los empleados, además de pasar por desapercibida por el encargado principal que en este caso es el gestor de cobranzas y los encargados de autorizar los créditos y los refinanciamientos. En tal sentido, es necesario primero identificar las inconformidades diagnosticadas en las técnicas de investigación, estas son:

- ✓ La ausencia de registros e informes diarios de las ventas a crédito para poder analizarlas e inspeccionar las novedades del trámite y cumplimiento de requisitos
- ✓ Incumplimiento con los procesos de control por parte del jefe financiero quien revisa y evalúa la posibilidad de aprobar un crédito y conocer si su nivel de confianza es mayor que el nivel de riesgo
- ✓ La información de cartera vencida no es entregada completamente a la dirección jurídica para iniciar acciones legales si es el caso
- ✓ Los empleados y responsables principales como el gestor de cobranzas y autorizados como el jefe financiero y contador no realizan la inspección necesaria de acuerdo a las políticas de control interno respecto a la entrega y aprobación de créditos y recuperación de cartera vencida.

Cabe indicar que, las dificultades encontradas durante la investigación de campo están asociadas a la falta de control interno y el desconocimiento de sus procedimientos en la gestión de cobranzas, por ello, es necesario, elaborar procedimientos de control interno en la recuperación de cartera vencida que permita mejorar los resultados financieros de liquidez y rentabilidad en la empresa de variedades Proinza. Para elaborar los procedimientos es necesario partir del que ya tiene implementado la empresa, ya que su modelo es adecuado a sus actividades, sin embargo, se puede asignar cambios o modificar si es el caso.

Elaborar los procedimientos de control interno en la recuperación de la cartera vencida de los clientes de la empresa de variedades Proinza del cantón Duran.

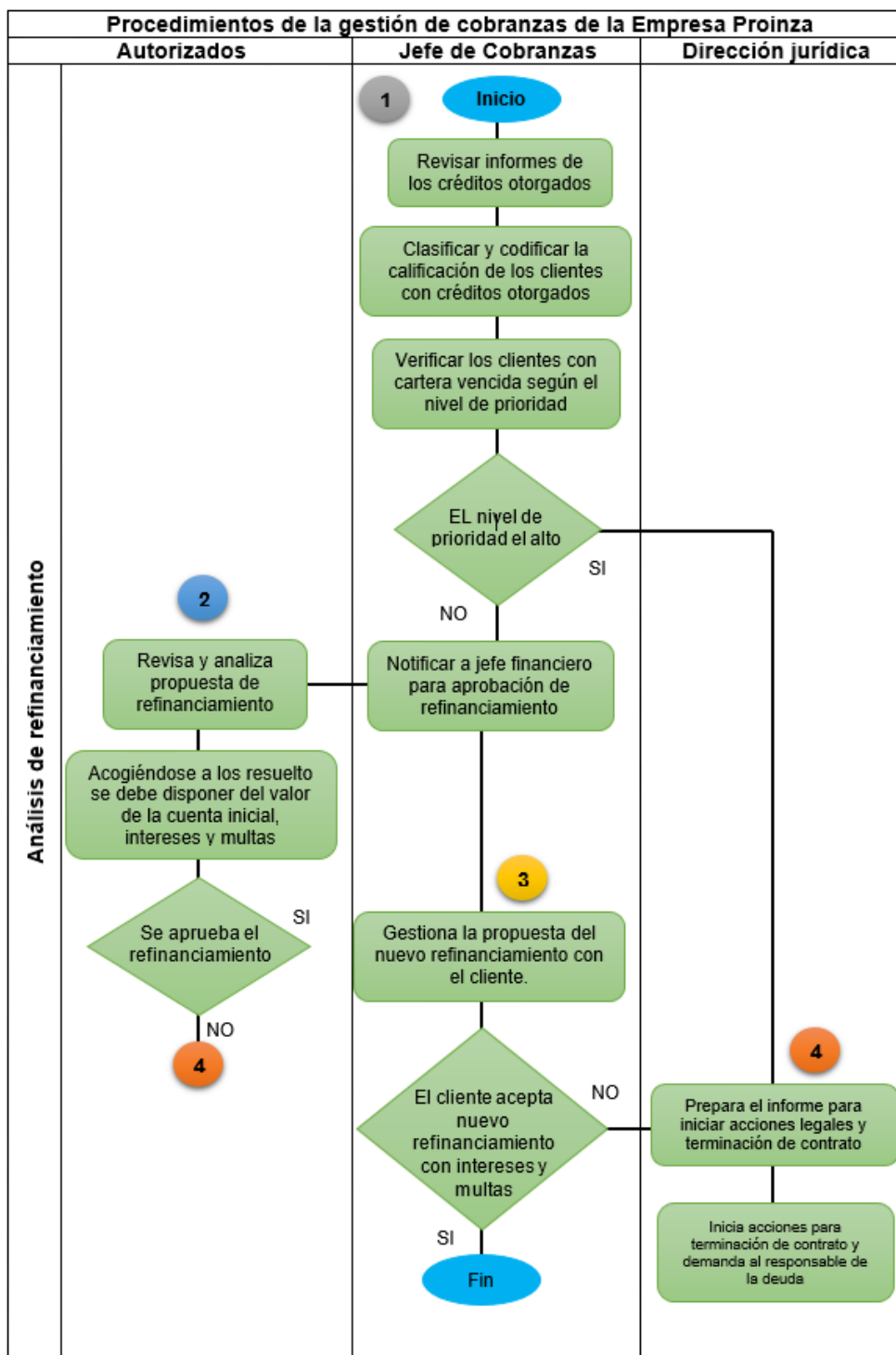


Figura 14. Procedimiento de control interno en la recuperación de cartera vencida
Fuente: Ventura (2021)

Para la recuperación de cartera vencida se ha mantenido la intervención de tres responsables, estos son: el jefe de cobranzas, el personal autorizado que en este caso es el jefe financiero y la dirección jurídica que hace referencia al abogado encargado de tramitar la terminación de contrato entre el acreedor y la empresa deudora.

Responsables

Jefe de cobranzas: es el encargado de revisar, clasificar. Verificar, notificar y gestionar las diferentes situaciones de créditos y la estabilidad de la cartera de la empresa de variedades Proinza, este cargo debe facilitar la información al jefe financiero para la correcta toma de decisiones en cuanto a los refinanciamientos efectivos, también facilita la información a la dirección jurídica para que se proceda con la correcta acción legal en ocasiones de incumplimiento de pagos por parte de los clientes.

Autorizado (Jefe Financiero): cubre un cargo directivo y es el responsable de realizar los análisis correspondientes para entregar un refinanciamiento en los tiempos e intereses adecuados, de modo, que no afecten la liquidez de la empresa, el mismo debe dar la autorización necesaria al jefe de cobranzas para que proceda a comunicar e iniciar el refinanciamiento con el cliente que presenta cartera vencida.

Dirección jurídica: es un servicio outsourcing que la empresa de Variedades Proinza contrata para dar seguimiento a los casos de cartera vencida que han sido asignados como irrecuperables y requiere tomar acciones legales para que los clientes se hagan responsables de la deuda contraída con la empresa. Los servicios de la dirección judicial empiezan desde que el jefe de cobranzas autoriza el impago de ciertas cuentas, en la cual, debe entregar la información correspondiente del cliente para su debido contacto y se debe mantener la comunicación entre el jefe de cobranzas u la dirección judicial para conocer la situación del trámite.

Cabe indicar, que estos tres cargos son los responsables en mantener el control en los procedimientos de recuperación de cartera vencida, por tanto, es necesario que cada uno de ellos se concentre completamente en las siguientes actividades claves:

Cuadro 21. Actividades del cargo del jefe de cobranzas



Actividades del Proceso 1:

- ✓ Revisar informes de créditos entregados a diario
- ✓ Clasificar la calificación que han obtenido los clientes en la entrega de créditos
- ✓ Codificar la calificación de los créditos entregados
- ✓ Notificar los créditos vendidos al jefe financiero para un posible refinanciamiento
- ✓ Esperar la aprobación y autorización del jefe financiero para iniciar con el refinanciamiento

Actividades del proceso 3:

- ✓ Actualizar los datos del cliente con aprobación de refinanciamiento
- ✓ Contactar al cliente para informar el nuevo refinanciamiento
- ✓ Explicar las formas de pago, intereses y posibles multas en caso de no responsabilizarse
- ✓ Procurar que el cliente acepte el nuevo refinanciamiento
- ✓ En caso de no aceptar informar a la dirección jurídica para tomar acciones legales conforme la terminación del contrato y demanda del responsable

Elaborado por: Ventura (2021)

Cuadro 22. Actividades del cargo del jefe financiero



Actividades del Proceso 2:

- ✓ Revisar reporte entregado por el jefe de cobranzas, en el cual, se encuentran los clientes con situación de morosidad
- ✓ Analizar una propuesta de refinanciamiento para la recuperación de cartera vencida
- ✓ En el refinanciamiento se debe considerar nuevas formas de pago, intereses, multas por impago, entre otros aspectos relevantes que puedan incidir en la recuperación de cartera vencida
- ✓ Determinar los niveles de riesgo crediticio para poder aprobar el refinanciamiento en cada cliente
- ✓ Si el riesgo crediticio es menor y puede recuperarse en un corto plazo se aprueba, caso contrario se procede a tomar acciones legales
- ✓ Si se aprueba el refinanciamiento se debe comunicar al jefe de cobranzas para que contacte al cliente y gestione el nuevo refinanciamiento
- ✓ Si no se aprueba el nuevo refinanciamiento, también se debe comunicar al jefe de cobranzas para que gestione las acciones legales con la dirección jurídica y se proceda a terminar el contrato, contrayendo las multas e interés respectivos por vencimiento de cartera.
- ✓ El jefe financiero está en la responsabilidad de realizar reportes de aquellas carteras vencidas que no podrán ser recuperadas en un corto plazo para que reporte la pérdida de liquidez a la dirección respectiva como el contador y gerencia.

Elaborado por: Ventura (2021)

Cuadro 23. Actividades de la Dirección Jurídica



Actividades del Proceso 4:

- ✓ Los servicios de la dirección jurídica se deben acoger a la autorización de la empresa de variedades Proinza, el cual, debe emitir el reporte y autorización necesaria para que la dirección jurídica prepare las acciones legales, entre estas acciones legales se debe considerar:
- ✓ Datos actualizados del cliente, como, nombres completos, cédula, entre dos a tres direcciones telefónicas personales y de trabajo, dirección domiciliaria, dirección electrónica.
- ✓ Contactar al cliente para dar a conocer las acciones legales que ha autorizado la empresa de Variedades Proinza ante su impago
- ✓ Presentar al cliente el nombre de la personería jurídica al cual estará respondiendo por la deuda contraída con la empresa de Variedades Proinza
- ✓ Informar los acuerdos para la terminación de contrato, forma de pago, intereses generados y multas y sanciones por atraso en las promesas de pago generadas anteriormente.
- ✓ En caso de que el cliente no acceda a responder a la deuda, generar el proceso de demanda correspondiente, en el cual, debe estar presente y en completo juicio la persona deudora y acreedora que en este caso serían la empresa Proinza, la Dirección Jurídica y el cliente demandado.

Elaborado por: Ventura (2021)

CONCLUSIONES

- ✓ Se enfatiza la gestión de control interno en la cartera vencida y la relación con los resultados financieros que mantiene la empresa comercial Proinza, en el cual se mencionan investigaciones realizadas por otros autores, teorías sobre la contabilidad financiera, cuentas por cobrar, morosidad de cartera, control interno bajo el modelo COSO, resultados financieros, fundamentación legal que sustenta la presente investigación y algunos referentes conceptuales que definen la terminología técnica.
- ✓ El actual procedimiento considera a tres cargos fundamentales, el contador, el asistente contable y la dirección jurídica, en el cual se ha determinado que no existe la conexión y conocimiento necesario, que ha llevado a la deficiencia del control en la entrega de créditos, la inadecuada recopilación y actualización de datos, uso inadecuado documentos de respaldo, además de invadir el adecuado procedimiento establecido por la empresa.
- ✓ Con la aplicación de técnicas de investigación se logró identificar que el personal no conoce las políticas de control en la entrega de créditos, la documentación legal es omitida, el monitoreo de los procesos es irrelevante y el personal se acoge a un conocimiento empírico, el cargo principal de gestionar la recuperación de cartera debería ser un experto en cobranzas, sin embargo es gestionado por el asistente contable, y de la misma manera, el contador realiza las actividades de un jefe financiero.
- ✓ En tal sentido, se procedió a elaborar procedimientos de control interno en la recuperación de cartera vencida con la finalidad de mejorar los resultados financieros, y en el cual se estiman las actividades principales que deben cumplir cada cargo, además, se enfatiza la necesidad de contar con nuevos cargos como un jefe de cobranzas que conozca de estrategias para la recuperación de cartera y domine el análisis financiero, así mismo, se estima la necesidad de contar con un jefe financiero para que analice,

verifique y proponga nuevas ideas de refinanciamiento que permita recuperar la liquidez de la empresa y generar un proceso efectivo.

RECOMENDACIONES

El control en los procedimientos de recuperación de cartera vencida es muy importante para la mejora de los resultados financieros de la empresa de Variedades Proinza y cualquiera que mantenga actividades comerciales con facilidades de crédito. Es por esto, que se enfatiza en las siguientes recomendaciones enfocadas desde los objetivos de la presente investigación:

- ✓ Cuando exista una situación de morosidad es recomendable dar seguimiento continuo al cliente, para mantener sus datos actualizados y se pueda contactar al cliente ya sea de una manera directa o indirecta, esta última se refiere a ser contactado mediante familiares, referencias personales, laborales u otros medios para no perderlo de vista.
- ✓ Antes de entregar un crédito se recomienda verificar si existen problemáticas de pago con otras empresas comerciales, y esto se puede realizar contactando a las referencias entregadas por el mismo cliente, considerando más que todo a aquellas referencias con personería jurídica, donde se puede pedir información directa de la fuente.
- ✓ Se recomienda contar con un cargo de auditoría para la supervisión, y cumplimiento de los procesos de control interno en la entrega de créditos y gestión de cobranzas.
- ✓ Realizar un análisis financiero periódico sobre las cuentas y periodos de cobranzas, para conocer los niveles de liquidez, endeudamiento y solvencia de la empresa, con la finalidad de prevenir riesgos y tomar decisiones efectivas.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, I. (2016). Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero. Ecuador. [https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwixNzHlpruAhXsMVkFHepDBtc4ChAWMAN6BAgHEAI&url=http%3A%2F%2Frepositorio.puce.edu.ec%2Fbitstream%2Fhandle%2F22000%2F12601%2FTesis%2520Irene%2520Acosta.pdf%3Fse:PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwixNzHlpruAhXsMVkFHepDBtc4ChAWMAN6BAgHEAI&url=http%3A%2F%2Frepositorio.puce.edu.ec%2Fbitstream%2Fhandle%2F22000%2F12601%2FTesis%2520Irene%2520Acosta.pdf%3Fse:PONTIFICIA%20UNIVERSIDAD%20CATOLICA%20DEL%20ECUADOR).
- Alan, D., & Cortez, L. (2017). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Machala: Editorial UTMACH.
- Anchundia, M. (2018). Control interno al componente cartera vencida de clientes y su efecto en la gestión de cobros y liquidez de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia EP. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Araujo, E. (2016). Análisis de la cartera vencida de clientes de la compañía Delta Plastic, SCA. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- ARCSA. (2019). Registro Oficial 495 de 27-may.-2019. Quito: Instructivo de Crédito y Cobranza Extrajudicial.
- Arroba, J., Morales, J., y Villavicencio, E. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>.
- Arroyo, L., & Bravo, C. (2015). Análisis del control interno de la cartera vencida y su efecto en los Estados Financieros de la empresa Emjur S.A. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Auditool. (2021). BIBLIOTECA AUDITOOL - ISSN: 2665-1696. Obtenido de Red Global de Conocimientos en Auditoría y Control Interno: www.auditool.org
- Avendaño, L. (2017). Finanzas empresariales y las cuentas por cobrar y pagar. . Nicaragua: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA.
- Cáceres, J. (2018). Historia y evolución del control interno. Venezuela: ULAC.

- Carrera, S. (2017). Analisis de la gestión de cuentas porm cobrar en la empresa INDUPLASMA S.A. 2015. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- CEUPE. (2020). CEUPE. Obtenido de Centro Europeo de postgrado: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi__pTmlpvuAhVwk-AKHR48DDIQFjARegQIGxAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ceupe.com%2Fblog%2Fque-es-la-contabilidad-financiera.html&usg=AOvVaw3ZhIsJ2RUlsb8YBY7YCpna
- Coello, C. (19 de Mayo de 2017). Asociación Española para la Calidad. Obtenido de sitio web de Asociación Española para la Calidad: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Cohen , N., & Gómez, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿Para qué? Buenos Aires : Editorial Teseo .
- Contreras, L. (2020). Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez del Banco Mercantil Banco Universal. Revista Gestión y Desarrollo Libre, 5 (9)n enero-febrero, 2-22. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwj93tHykJruAhWpF1kFHV5GArCQFjARegQIlhAC&url=http%3A%2F%2Fwww.unilibrecucuta.edu.co%2Fojs%2Findex.php%2Fgestionyd%2Farticle%2Fdownload%2F454%2F428&usg=AOvVaw3KTID>.
- Corral, Y., Corral, I., & Franco, A. (2015). Procedimientos de muestreo. Revista Ciencias de la Educación, 151-167.
- Daft, R. (2016). Teoría y diseño organizacional. México: Cengage Learning.
- Delgado, F. (2018). NIIF 9 INSTRUMENTOS FINANCIEROS – 5 ASUNTOS IMPORTANTES. Recuperado el 14 de 01 de 2021, de <https://smsecuador.ec/niif-9-instrumentos-financieros/#:~:text=La%20NIIF%209%20establece%20los,de%20los%20flujos%20de%20efectivo>
- Directorio de Emprendimeitnos. (28 de 11 de 2019). rucecuador. Obtenido de Ficha del RUC: 0923019319001: <https://rucecuador.com/rucsri/ochoa-guerrero-christian-fabian-0923019319001>

- Durán, S., Crissien, E., Virviesca, J. y García, J. . (2017). Estrategias gerenciales para la formación de equipos de trabajos en empresas constructoras del Caribe colombiano. *Revista Espacios*, vol. 38. Nro. 13., <http://www.revistaespacios.com/a17v38n13/17381>.
- Enciclopedia económica. (2020). Enciclopedia económica. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjauMLVI5vuAhUumuAKHb4KBxIQFjALegQIIBAC&url=https%3A%2F%2Fenciclopediaeconomica.com%2Fcuentas-por-cobrar%2F&usg=AOvVaw3rJdyZXeRfDo6znapv9UPX>
- García, J. (2016). *Contabilidad Básica 1*. México: Trillas.
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador . *Revista multidisciplinaria de investigación "Espirales"*, 15-27.
- García, Ximena; Maldonado, Hernán; Galarza, Cynthia; Grijalva, Gabriela. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Revista multidisciplinaria de investigación "Espirales"*, 15-27.
- Gil, A. (2018). *Introducción al análisis financiero*. México. 4ta edición: Trillas.
- Gómez, C., Aristizabal, C., y Fuentes, D. (2017). Importancia de la Información Financiera para el ejercicio de la Gerencia. *Desarrollo Gerencial*, 9 (2) Julio-Diciembre 2017. ISSN: 2145-5147, 88-101. <http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/2977/3476/>.
- Gonzabay, D., y Torres, M. (2017). *propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en VENTASCORP S.A.* Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Guevara, J. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de Latinomedical S.A.* Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Gutiérrez, R., y Católico, D. (2015). E- control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. . *Cuadernos Contables*, 16(42),, 553-578.

<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuacont/article/view/17380/13882>.

Guzmán, C. (2017). Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la gestión de tesorería del GAD Municipal de San Miguel de Urcuquí. Ibarra: Universidad Técnica del Norte. Recuperado el 20 de 03 de 2021, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7606/1/PG%20567%20TESIS.pdf>

IFRS. (mayo de 2015). Obtenido de Proyecto de Norma Marco Conceptual para la Información Financiera: <https://www.ifrs.org/-/media/project/conceptual-framework/exposure-draft/published-documents/ed-conceptual-framework-es.pdf>

INEC. (10 de 2020). Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Obtenido de Directorio de Empresas y Establecimientos 2019: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economicas/DirectorioEmpresas/Directorio_Empresas_2019/Principales_Resultados_DIEE_2019.pdf

Instituto Americano de Contables Públicos Certificados . (febrero de 2020). AICPA. Obtenido de AICP: <https://www.aicpa.org/>

James, O. (2017). Bases de los Sistemas de Información. México, 2da edición: McGraw Hill.

Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2017). Suplemento del Registro Oficial No. 595 , 12 de Junio 2002. Quito: Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

López, A., y Cañizares, M.,. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. Cofin vol.12 no.2 La Habana, 55-72. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000200004&lng=es&tlng=es.

López, Andrés., Abril, María, Llamuca, Silvia. (2017). Propuesta de una metodología basada en el COSO II. Aplicación a un caso práctico. Obtenido de Revista Publicando, 4 No 12. (2). 2017, 836-847. ISSN 1390-9304 .Pp. 836-847: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/763/pdf_552/3042

- López, J. (2017). Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal. México. 4ta edición: Thomson.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universidad Atónoma de Barcelona. Recuperado el 20 de 03 de 2021, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Mantilla, S. (2016). Auditoría del control interno. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, Samuel Alberto. (2018). Auditoría de Control Interno (4ta ed.). ECOE. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>. Recuperado el 1 de diciembre de 2020, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mejía, G. (2017). Gerencia de procesos para el control interno. Colombia. 6ta edición: Ecoe.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (05 de 03 de 2020). MEF. Obtenido de Normas Internacionales de Información Financiera: www.mef.gob.pe/es/
- Ministerio de Economía y Finanzas. (05 de 03 de 2020). MEF. Obtenido de Normas Internacionales de Contabilidad: www.mef.gob.pe/es/
- Montaño, E. (2017). ontrol interno, auditoría y aseguramiento revisoría fiscal y gobierno corporativo. Colombia: Programa Editorial Universidad del Valle.
- Montoya, Ligia. (enero de 2015). Diseño e implementación de un sistema contable en la empresa COSMOS SERVICENTER AUTOLAVADO de la ciudad de Estelíd durante el mes de Octubre del año 2014. Obtenido de UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA: <https://repositorio.unan.edu.ni/1619/1/16322.pdf>
- Moyer, R. Charles. Guigan, James R. Mc. Kretlow, Willian J. (2016). Administración Financiera contemporánea. Méxocp.10ma edición: Thompson.

- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Orueta, I., Echagüe, M., Bazerque, P., Correa, A., García, C., García, D., . . . Rodríguez, S. (2017). La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica. España: Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV).
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Revista Morphol*, 227-232. Recuperado el 20 de 03 de 2021, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Parco, L. (2019). Estrategias para disminuir los indicadores de morosidad de las entidades financieras caso Caja Huancayo – agencia Real y Cajamarca. Perú. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwixNzHlpruAhXsMVkFHepDBtc4ChAWMAI6BAgKEAI&url=http%3A%2F%2F repositorio.uncp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2FUNCP%2F4987%2FT010_42807438_T.pdf%3Fsequence%3D1%26isA: Universidad Nacional del Centro de Perú.
- Pardo, S. (2016). Prácticas contables y de gobierno corporativo: facilitadoras del ascenso de la concepción financiera de empresa en Colombia. *Contaduría Universidad de Antioquía*, (69), 155-172. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwinp7Wz6JnuAhWeGVkFHeNLCToQFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Frevistas.udea.edu.co%2Findex.php%2Fcont%2Farticle%2Fview%2F328435&usg=AOvVaw3fh0yT0t1cZ5ruGbcZFStm.>
- Paredes, C. (2018). Análisis de las pequeñas empresas del sector comercial en la ciudad de Guayaquil periodo 2013-2015. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Pasto, A. (2016). Plan De Acción Para Minimizar El Índice De Morosidad. Ecuador. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7737/1/22T0404.pdf?fbclid=IwAR2:> Escuela Superior Politécnica De , Riobamba.
- Pedrosa, S. (2015). Economipedia. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

- Ponce, L. (2018). Sistema de Gestión para Optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar de la Asociación de Comerciantes Minoristas de Artículos Nacionales y Extranjeros La Bahía de Puerto de Manta. Manta: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.
- Profiria. (2017). Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa GLOBALOLIMP S.A. de la ciudad de Guayaquil . Ecuador: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.
- Rajadell, Manuel, Trullas, Oriol, y Simo, Pep. (2015). Contabilidad para todos Introducción al registro contable . Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/21190/Contabilidad+para+todos.pdf?sequence=1>
- Ramírez, C. (2016). Modelo de crédito y cobranza financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la parroquia Patricia Pilar, Provincia De Los Ríos. Ecuador: UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES.
- Rebaza, C., y Santos, T. . (2015). Factores administrativos - políticos que limitan la gestión del órgano de control institucional en el Gobierno Regional de La Libertad. . Ciencia y Tecnología. 11(1),, 53-70. <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/909/834>.
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, 1-26.
- Salas, A. (2018). Métodos estadísticos para la investigación científica. Guayaquil.
- Solarte, F., Enriquez, E., y Benavides, M. (2015). Metodología de análisis y evaluación de riesgos aplicados. Revista Tecnológica ESPOL- RTE, 28(5), 492-507. <http://learningobjects2006.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/articloe/view/456/321>.

ANEXOS

Cronograma

	2020											
	Agosto				Septiembre				Octubre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Matricula			x									
Clases seminario				x								
Elaboración Problema V.					x							
Tarea							x					
Capítulo I								x				
Tarea								x				
Capitulo II									x			
Tarea										x		
Capitulo III										x		
Tarea											x	
Capitulo IV												x

Recursos : Jefe, contador, bodeguero, familia, amigos, etc.

Técnico : Guía, libro, reglamento, Artículos.

Tecnológico: laptop, Pendrive, celular.

Materiales : Bolígrafo, hojas, carpeta, resaltador.

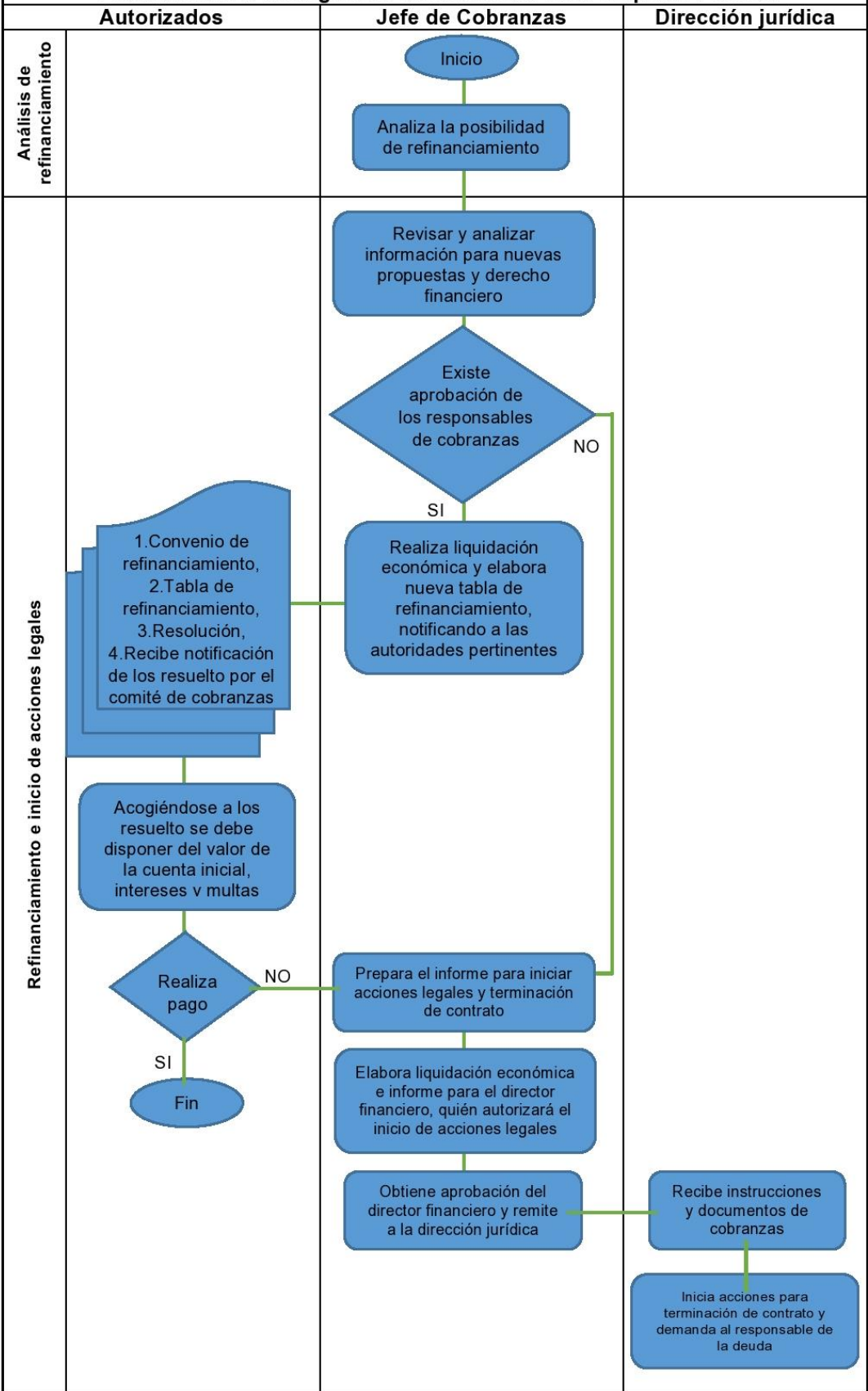
Recurso Económico

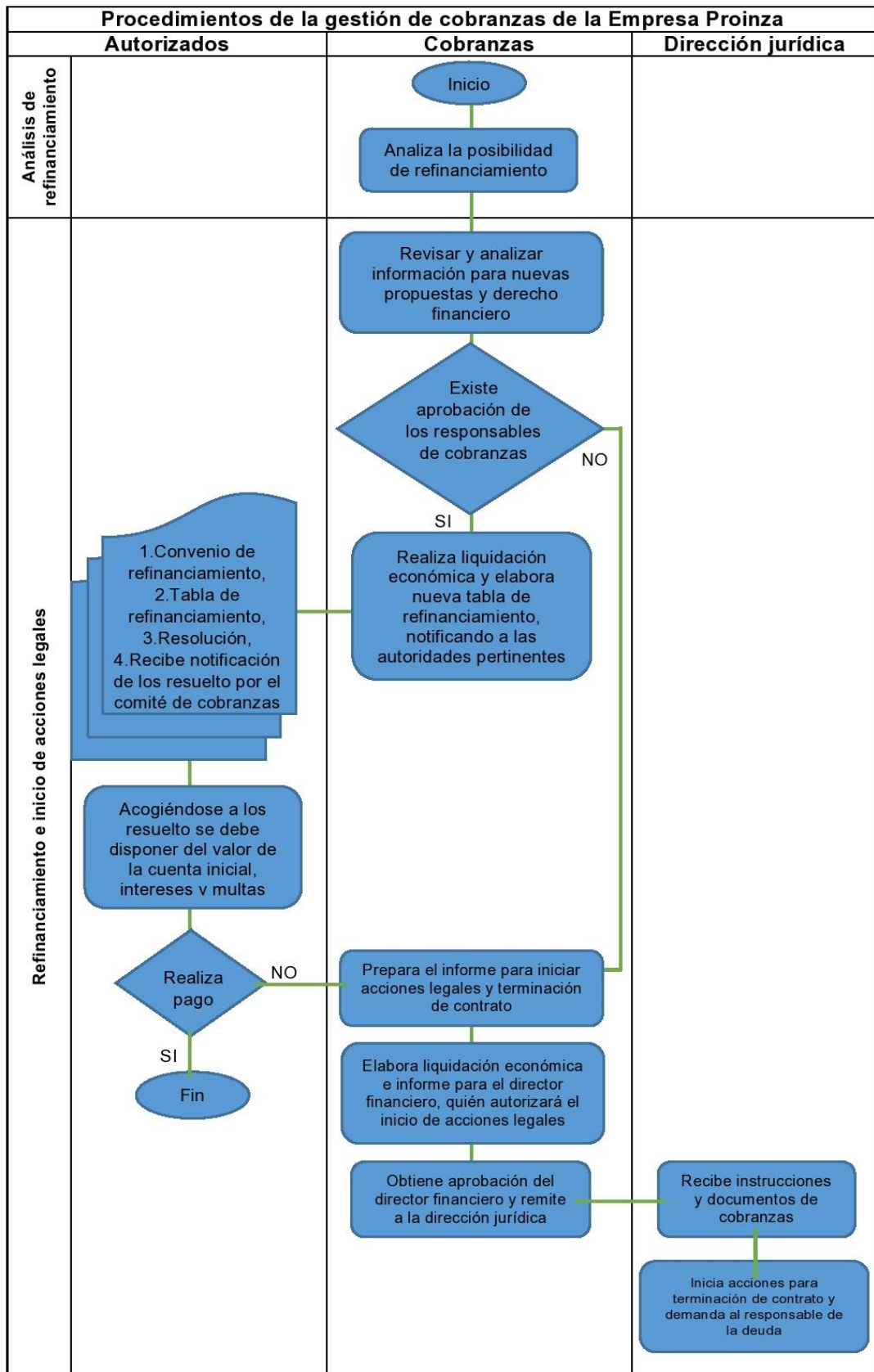
Tabla 5. Finanzas

Ingresos		Egresos	
Sueldo	\$500.00	Matricula	\$548.00
Préstamo	\$600.00	Técnico	\$ 20.00
		Tecnológico	\$ 460.00
		Materiales	\$ 30.00
Total	\$ 1100.00	Total	\$ 1058,00

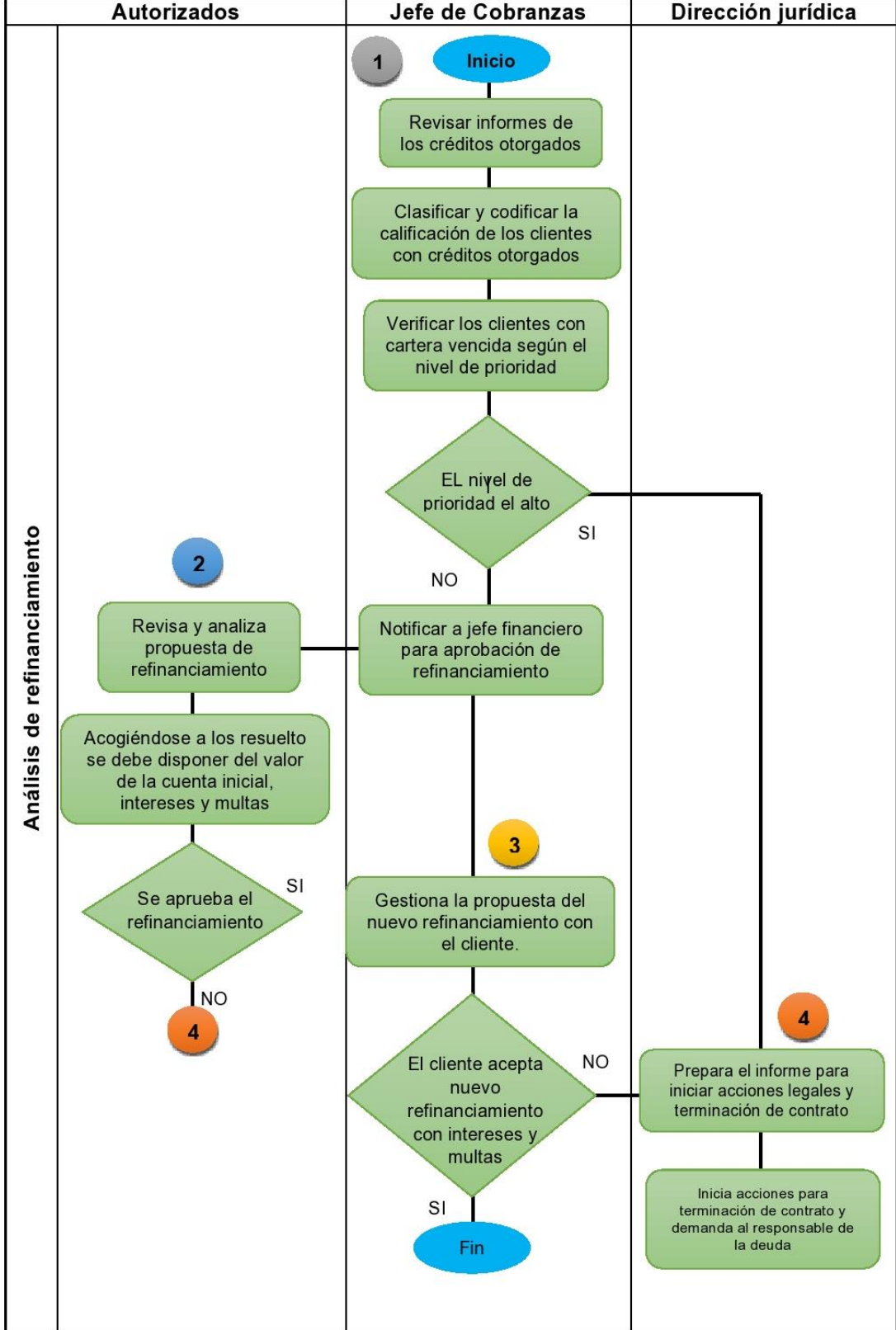
Elaborado por: Ventura, R. (2020)

Procedimientos de la gestión de cobranzas de la Empresa Proinza





Procedimientos de la gestión de cobranzas de la Empresa Proinza





CARRERA DE: TECNOLOGÍA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

ENCUESTA DIRIGIDA: CONTADOR; ASISTENTE CONTABLE; PERSONAL DE VENTAS; PERSONAL LOGÍSTICA DE LA EMPRESA DE VARIEDADES PROINZA UBICADA EN EL CANTÓN DURÁN, PROVINCIA DEL GUAYAS.

La realiza el estudiante Ventura Villao Antonio Ricardo, quien realizan el proyecto de investigación con el Tema: Propuesta de control interno de la recuperación de la cartera vencida de la empresa de variedades Proinza, ubicada en el cantón Durán, para optar por el título de: Tecnólogo en Auditoría y Contabilidad

INDICACIONES: La presente encuesta tiene la finalidad de obtener información necesaria, la incidencia del control interno de la recuperación de la cartera vencida y su vez a los resultados financieros de la empresa de Variedades Proinza

Siga las instrucciones siguientes

- a. Lea detenidamente cada pregunta
- b. Analice las alternativas de contestación
- c. Conteste con absoluta sinceridad
- d. Utilice pluma azul
- e. Marque su respuesta con una X
- f. No hacer tachones, anula su respuesta

DESARROLLO:

Cuestionario de preguntas

1. ¿Conoce las políticas de control interno en cuanto a la entrega de créditos?

- Mucho
- Bastante
- Medio
- Poco
- Nada

2. ¿Está de acuerdo con los procesos de recopilación de requisitos para la entrega de créditos a los clientes?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿se cumple con todas las disposiciones legales correspondientes a la generación de créditos?

- Siempre
- Muchas veces
- Ocasionalmente
- A veces
- Nunca

4. ¿Se realiza la supervisión respectiva en la documentación solicitada?

- Siempre
- Muchas veces
- Ocasionalmente
- A veces
- Nunca

5. ¿La gestión de cobranzas es analizada y desarrollada por un perfil profesional con experiencia financiera – comercial?

Siempre
Muchas veces
Ocasionalmente
A veces
Nunca

6. ¿Se lleva un registro diario de los créditos otorgados, donde se pueda visualizar las novedades del trámite?

Siempre
Muchas veces
Ocasionalmente
A veces
Nunca

7. ¿La recuperación de cartera vencida ha permitido la mejora en los resultados financieros?

Siempre
Muchas veces
Ocasionalmente
A veces
Nunca

8. ¿Conoce con exactitud los procedimientos para la entrega de créditos?

Mucho
Bastante
Medio
Poco
Nada

9. ¿Conoce la incidencia de un adecuado control interno de recuperación de cartera vencida en la situación financiera y económica de la empresa?

Mucho
Bastante
Medio
Poco
Nada

10. ¿Cree conveniente que la empresa realice?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

MUCHAS GRACIAS



CARRERA DE: TECNOLOGÍA EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD

ENTREVISTA DIRIGIDA: PROPIETARIO DE LA EMPRESA DE VARIEDADES PROINZA UBICADA EN EL CANTÓN DURÁN, PROVINCIA DEL GUAYAS.

La realiza el estudiante Ventura Villao Antonio Ricardo, quien realizan el proyecto de investigación con el Tema: Propuesta de control interno de la recuperación de la cartera vencida de la empresa de variedades Proinza, ubicada en el cantón Durán, para optar por el título de: Tecnólogo en Auditoría y Contabilidad

INDICACIONES: La presente entrevista tiene la finalidad de obtener información necesaria, la incidencia del control interno de la recuperación de la cartera vencida y su vez a los resultados financieros de la empresa de Variedades Proinza

DESARROLLO:

Cuestionario de preguntas

Variable independiente: Procesos de control interno en la recuperación de cartera vencida en la empresa de variedades Proinza.

1. ¿Cuáles son los documentos formales que facilitan y aseguran la gestión de cobranzas?
2. Indique las políticas y procesos básicos que deben tener presente los encargados de gestionar la recuperación de cartera vencida

3. ¿Cómo ha afectado el incumplimiento de las políticas y procedimientos en la recuperación de cartera?
4. ¿Qué ventajas tiene la empresa a nivel administrativo para reducir la cartera vencida?

Variable dependiente: Incidencia en los resultados financieros de la empresa de variedades Proinza.

5. ¿Cuál es la incidencia que ha provocado la acumulación de cuentas vencidas a nivel de resultados en la empresa?
6. ¿De qué manera ha sido el comportamiento de las ventas a crédito y la recuperación de cartera en comparación al periodo anterior?
7. ¿Cómo miden el grado de rentabilidad de la empresa?
8. ¿Cuál es la metodología utilizada para identificar si la recuperación de cartera ha beneficiado a los resultados de la empresa?

MUCHAS GRACIAS