



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMA

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO DE PAGO DE LOS
CLIENTES EN LA EMPRESA CENDCAP CIA. LTDA.**

Autora: Bernardino Quito Ruth Elizabeth

Tutor: PhD. Elena Tolozano Benites

Guayaquil – Ecuador

2021

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía y mi fortaleza, quien me ayudo afrontar cada obstáculo que se me presento en el camino y mantenerme concentrada en mis objetivos.

De la misma manera a mi abuela Rosa Toglla y padres que no dudaron ni un instante en mis capacidades para obtener mi título, que me motivaron constantemente alcanzar mi meta y apoyaron económicamente en el transcurso de mi carrera.

Por ultimo a mi mejor amiga Angely por todo el apoyo que me ha brindado desde que nos conocimos y por ser una buena amiga en todo momento.

Ruth Elizabeth Bernardino Quito

AGRADECIMIENTO

A Dios quien me ayudo a ser valiente en todas las situaciones que se presentaron, que me mantuvo fuerte para luchar por mis sueños y no rendirme jamás.

A mi abuela Rosa Toglla y padres que con su amor y trabajo me apoyaron en toda mi formación profesional, y estuvieron siempre dispuestos a ayudarme para cumplir mis metas.

A mi tutor, gracias por su tiempo, apoyo y por ser mi guía en el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del mismo.

Ruth Elizabeth Bernardino Quito

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

TEMA:

**Propuesta de mejoras al procedimiento de pago de los clientes en la empresa
CENDCAP CIA. LTDA.**

Autora: Bernardino Quito Ruth Elizabeth

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

El presente estudio se realizó en la empresa privada CENDCAP Cía. Ltda., ubicada en el centro de Guayaquil, dedicada a la prestación de servicios de seguridad, la cual presenta un problema es los procedimientos para el registro de pagos de los clientes, lo que afecta los saldo de cuentas por cobrar por este motivo el propósito fundamental fue realizar mejoras en los procedimientos de pagos de los clientes de la empresa. Los tipos de investigación utilizados fueron descriptivos, explicativos y exploratorios. Las técnicas utilizadas para la recopilación de información fueron observación y análisis documental, las cuales arrojaron información necesaria para la determinación de falencias.

Cuentas por cobrar

Procedimientos

Saldos



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

TEMA:

**Propuesta de mejoras al procedimiento de pago de los clientes en la empresa
CENDCAP CIA. LTDA.**

Autora: Bernardino Quito Ruth Elizabeth

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

ABSTRACT

The present study was carried out in the private company CENDCAP Cía. Ltda., Located in the center of Guayaquil, dedicated to the provision of security services, which presents a problem is the procedures for the registration of customer payments, which affects the balance of accounts receivable for this reason the purpose fundamental was to make improvements in the payment procedures of the company's clients. The types of research used were descriptive, explanatory and exploratory. The techniques used to collect information were observation and documentary analysis, which yielded the necessary information for the determination of shortcomings.

Accounts receivable

Procedures

Balances

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de aceptación de tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	v
Eertificación de aceptación del cegescit	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice general	x
Índice de figuras	xii
Índice de cuadros.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	2
Planteamiento del problema.....	3
Delimitación del problema	3
Evaluación del problema	4
Objetivos de la investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
Justificación de la investigación.....	5

**CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Marco teórico.....	7
Fundamentación teórica.....	7
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes teóricos.....	10
Fundamentación legal.....	16
Variables de investigación.....	23
Definiciones conceptuales.....	24

**CAPÍTULO III
METODOLOGÍA**

Presentación de la empresa.....	29
Visión30	
Misión.....	30
Diseño de la investigación.....	34
Tipos de investigación.....	35
Técnicas de investigación.....	36
Procedimientos de la investigación.....	37

**CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Diagnosticar la situación actual sobre los procedimientos de pagos de los clientes en la empresa cendcap cia. Ltda.....	39
Propuesta de mejoras al procedimiento de registro de pagos de los clientes que garanticen los saldos reales de las cuentas por cobrar de la empresa cendcap cia. Ltda.	44
Conclusiones.....	49
Recomendaciones.....	51
Bibliografía.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos	Páginas
Figura 1	
Logotipo de la empresa CENDCAP Cía. Ltda.....	30
Figura 2	
Organigrama de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.....	31
Figura 3	
Procedimiento del registro del pago de los clientes.....	46

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos	Páginas
Cuadro 1	
FODA de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.	32
Cuadro 2	
Falencias – causas.....	43

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La contabilidad tiene como principal objetivo proveer de información para la toma de decisiones a los diversos interesados, ya sea internos, personas que dependen de la empresa (administradores, gerentes, directores, etcétera), o externos, es decir personas ajenas a la entidad pero que tienen que ver de alguna manera con la misma (proveedores, bancos, clientes, etcétera). Así mismo, al establecer un proceso contable que inicia con el registro y procesamiento de sus operaciones para posteriormente poder presentar la información (Normas Internacionales de Información Financiera, 2016)

La empresa CENDCAP Cía. Ltda., evidencia no poseer procedimientos contables y registros referentes a sus cuentas por cobrar, debido que los pagos realizados por los clientes no siempre son registrados en las bases contables, situación por la cual se ve afectado a su saldo real. Por lo tanto, es necesario contar con un procedimiento registro de pagos al momento que los clientes abone o cancele la deuda que mantienen con la empresa. La propuesta generada consiste en establecer mejoras a los

procedimientos de registros de los pagos que los clientes realizan a la empresa, aspecto fundamental para el manejo contable exitoso de las cuentas por cobrar.

Situación conflicto

La empresa CENDCAP Cía. Ltda., ubicada en el centro de la ciudad de Guayaquil, dedicada a la prestación de servicios de seguridad. Su principal problema es la falta de procedimientos para el registro de pagos de los clientes lo que afecta los saldos de las cuentas por cobrar.

La problemática se evidencia en la carencia de procedimientos para el registro de los pagos de los clientes, lo que se evidencia en errores como:

- El registro de los pagos de manera frecuente no se cruza con su respectiva factura y numeración;
- Los depósitos y los comprobantes de recepción de pagos de los clientes no se entregan al contador y por lo tanto no se actualizan los saldos pendientes de cobro a los clientes.
- No se registran contablemente las facturas anuladas por no recibir la información del personal de caja

Con la aplicación de una propuesta de mejoras al procedimiento registro de pagos de los clientes se espera lograr obtener los saldos reales de las cuentas por cobrar.

Planteamiento del problema

¿Cómo mejorar el procedimiento del registro de pago de los clientes para reflejar el saldo real de las cuentas por cobrar en la empresa "CENDCAP CIA LTDA" ubicado en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el primer semestre del periodo fiscal 2020?

Variable independiente: procedimiento del registro de pagos

Variable dependiente: saldo de las cuentas por cobrar

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad

Área: Cuentas por cobrar

Aspecto: Procedimientos de registro de pagos, saldo de la cuenta

Contexto: CENDCAP CIA. LTDA.

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Año: Primer semestre del periodo fiscal 2020

Tema: Propuesta de mejoras al procedimiento de pagos de los clientes en la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

Evaluación del problema

El diseño de la investigación solo aportará los beneficios esperados si cumple con ciertas características, la cuales se detallan a continuación:

Relevante: porque el problema de la empresa radica en el proceso de los pagos de los clientes, en este proyecto implementaremos procedimiento de pagos del cliente dentro de la empresa Cendcap Cía. Ltda.

Claro: el proyecto es claro porque la interpretación se realizará de una manera entendible para los lectores ya que vamos a utilizar procedimientos de fácil comprensión para todos los involucrados.

Conciso: porque se ha podido investigar proyectos que se apeguen a nuestra tesis encontrando documentación concisa para ayuda de la misma.

Concreto: este proyecto maneja solo información necesaria de los clientes que van a realizar sus pasos dentro de la empresa.

Viable: el propietario de la empresa optara por aplicar los procedimientos de pago de los clientes y su debida capacitación al personal para aplicarlos para y así puedan realizar el proceso correspondiente a la gestión de cobranza.

Vigente: este proyecto se realizó con los temas más actuales sobre los análisis de las cuentas por cobrar para mejorar el procedimiento de los pagos que realizan los clientes dentro de la empresa.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- ✓ Plantear mejoras al procedimiento de pago de los clientes para reflejar el saldo real de las cuentas por cobrar en la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar desde la contabilidad las cuentas por cobrar en relación con los procedimientos de registro de pagos de los clientes y el saldo de la cuenta en la empresa.
- ✓ Diagnosticar la situación actual sobre los procedimientos de pagos de los clientes en la empresa CENDCAP CIA. LTDA
- ✓ Proponer mejoras al procedimiento de registro de pagos de los clientes que garanticen los saldos reales de las cuentas por cobrar de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Este proyecto es realizado dentro de la empresa Cendcap Cía. Ltda., donde surge la necesidad de plantear mejoras al procedimiento de pago de los clientes. De acuerdo con los objetivos planteados, se permitirá encontrar respuestas a los problemas de la empresa con respecto a los saldos reales de las cuentas por cobrar que mantienen en la actualidad.

La necesidad de presentar una propuesta de procedimientos de registro de pagos relacionados con las cuentas por cobrar, se basa en presentar una información

detallada, ordenada y completa que contenga todos los saldos reales. La propuesta se llevará a cabo sobre la información que suministrará el área contable.

Para mejorar el procedimiento de registro de pago de los clientes se emplearán en este proyecto tipos y técnicas de investigación que permitan la recolección de datos relevantes para elaborar la propuesta y con esta se logrará perfeccionar los procesos de registro de pagos realizados por parte de los clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

El crédito es tan antiguo como las civilizaciones, antes de la era cristiana, en la antigua Roma, encontramos los primeros signos del desarrollo crediticios, se sabe que sus réditos fluctuaban entre el 3% y 75% y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que por las circunstancias de aquellas épocas el prestamista tenía grandes riesgos. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables como la confiscación de los bienes del deudor (Banco de San Jorge y Monte Vecchio, 1482)

Desde una perspectiva histórica a largo plazo, la Unión Europea es una de las creaciones políticas más peculiares de finales del siglo XX, una herramienta de cooperación supranacional que no llega a ser una federación política, pero que es más fuerte que un régimen internacional. Tras medio siglo marcado por la depresión económica y por dos guerras mundiales, la comunidad económica establecida por medio del Tratado de Roma en 1957 se convirtió en el instrumento de uno de los periodos de paz y prosperidad más largos que haya disfrutado jamás el continente europeo (Banco Central Europeo , 2020).

Con el pasar del tiempo, la orden católica de los templarios incursiona en el negocio de la banca, otorgando créditos a familias, comerciantes, nobles e incluso reyes, convirtiéndose en una de las organizaciones más poderosas de su época debido a su habilidad para gestionar el dinero de forma eficaz. (Gutiérrez, 2019).

La respuesta más sencilla es que Europa fue víctima del mismo desenfreno en la solicitud y la concesión de créditos, alimentado por nuevos tipos de derivados financieros y por una regulación excesivamente indulgente, que precipitó la crisis financiera de EE. UU., y la recesión global en 2008. El caso más notorio es el de Grecia, cuyo anuncio, en octubre de 2009, de que su déficit presupuestario había alcanzado el 15,6% del PIB y desencadenó la crisis de confianza en la deuda pública (Banco Central Europeo , 2020).

A medida que los inversores temerosos abandonaron sus posiciones en bonos griegos, el nerviosismo se contagió a Irlanda, Portugal y España, donde los préstamos en el sector privado habían aumentado de forma exponencial como consecuencia del auge del sector de la vivienda y la construcción, aun cuando los niveles de deuda pública eran relativamente modestos. (Banco Central Europeo , 2020)

El crédito en América Latina viene mostrando un mejor comportamiento frente a lo registrado en 2017, gracias al mejor desempeño de la economía en los diferentes países. De acuerdo con los pronósticos de BBVA Research, la región creció 1,3% en 2018 y 2,1% en 2019, apoyada en el mejor comportamiento del sector externo y en el impulso de la inversión. (Garzon, 2018)

Los países de América Latina muestran crecimiento dentro de la actividad crediticia, algunos más que otros, con excepción de Brasil, por las dificultades que ha registrado su economía. Argentina registra el mayor crecimiento de la cartera de crédito a marzo, con un 22,8%. Pero, el panorama puede estar cambiando por una fuerte devaluación de la moneda y un consecuente incremento de las tasas de interés, que estarían provocando una baja de la demanda y con ello un menor interés por la inversión y el consumo. (Garzon, 2018)

En el año 2016 el sistema financiero ecuatoriano se mantuvo solvente, pero acumuló excesivos niveles de liquidez. Sólo en el segundo semestre se recuperó levemente la colocación de crédito. En diciembre del año 2015, se observó un crecimiento interanual del 18% de las captaciones, pero de apenas un 7% del crédito al sector privado; si bien ambos indicadores son mejores a los registrados en el 2015, el ritmo al que se incrementa la colocación crediticia es aún insuficiente para las demandas de financiamiento del aparato productivo ecuatoriano y las familias (Ávila, 2018)

Hoy en día, la regulación gubernamental es emitida y se orienta a equilibrar el poder de los participantes en el mercado de crédito de consumo y también a aumentar el número de personas que acceden a crédito sin ser discriminados por motivos de edad, raza, sexo o calidad crediticia (Ficohsa, 2017).

Antecedentes teóricos

Fundamentos de contabilidad

La contabilidad se remonta desde tiempos muy antiguos, y surgió cuando el hombre vio la necesidad de llevar un registro y control sobre sus propiedades porque su memoria no bastaba para guardar la información requerida. Actualmente se ha demostrado a través de varios historiadores que, en épocas como la egipcia y romana, se empleaban técnicas contables que se derivaban del intercambio comercial (Mogollon, 2009)

La contabilidad es el arte de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de dinero, las operaciones y los hechos que son cuando menos de carácter financiero, así como el de interpretar sus resultados (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados, 2007)

La contabilidad es una técnica que se encarga de analizar y resumir las transacciones que se realizan en la empresa con el objetivo de interpretar sus resultados y permitir a los propietarios conocer la situación real en que se encuentra la empresa. (Josar, 2018)

Mediante el análisis el termino fundamentos de la contabilidad en el presente proyecto se destaca por ser un instrumento, el cual está formado por varios métodos y técnicas, los cual tiene como tarea llevar un control exacto de cada registro de las operaciones de una empresa. Se justifica que todo el proceso de llevar a cabo un

registro es para tener a la mano información relevante y necesaria que ayude a la elaboración de estados financieros para llevar en buen funcionamiento a la empresa.

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrán mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal (Ayaviri, 2010, pág. 10)

Por su parte Arredondo (2012) sostiene que la contabilidad es de gran importancia porque: permite registrar, en términos monetarios, las transacciones económicas y financieras que realiza la empresa, siguiendo un orden cronológico con el fin de generar reportes financieros útiles para la toma de decisiones oportunas.

Desde otro punto de vista es una ciencia que tiene como objeto la organización y control de las operaciones de la empresa, enseñar y exponer las reglas para el registro de la misma, con el fin de mostrar la situación o resultado de los fenómenos producidos en el patrimonio de la empresa como consecuencias de sus operaciones. Su principal objetivo es suministrar cuando sea requerida en fechas determinadas, información razonada, de las operaciones de un ente público o privado (Pellegrino, 2001)

La contabilidad tiene por objetivo principal proveer información clara para la toma de decisiones de los diversos interesados

Las personas interesadas pueden ser internas que dependen de la empresa o externos, es decir personas ajenas a la entidad pero que tienen que ver de alguna manera con la misma. Así mismo, al establecer un proceso contable que inicia con el registro y procesamiento de sus operaciones para posteriormente poder presentar la información (Normas Internacionales de Información Financiera, 2016)

La contabilidad en un sistema financiero es considerada una disciplina que tiene el único fin de seguir pasos como son: estudiar, medir y mantener en constante análisis todo registros que forman parte del patrimonio de una empresa, la contabilidad es el proceso de todo registros sea ingreso o egresos, los cuales son detallados en libros para ir evaluando la situación económica de la empresa, donde varias personas accionista de la empresa deberán tomar decisiones sobre el manejo de las cuentas mejorando la presentación de la información de los movimiento que se registran a diario.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se originan de las ventas realizadas a crédito a clientes que adquieren servicios o bienes que las compañías ofertan o por préstamos concedidos a tercero incluidos sus empleados. Toda empresa para tener el rubro de cuentas por cobrar debe haber generado anteriormente una producción y para poder tener una producción debe tener activos corrientes (Guajardo, 2012)

Las cuentas por cobrar deben cuantificarse al valor pactado originalmente del derecho exigible.

El valor pactado debe modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener en efectivo, especie, crédito o servicios de cada una de las partidas que lo integran (Normas Internacionales de Información Financiera, 2016)

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

La valuación, según la NIF A-6 dice que las cuentas por cobrar deben de reconocerse por su valor de realización que es el monto que se recibe, en efectivo, equivalentes de efectivo o en especie, por la venta o intercambio de un activo (Normas Internacionales de Información Financiera, 2016)

Cobros a clientes

La palabra clientes actualmente son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no se exige especial garantía o documento. Bajo este rubro se registran las cuentas por cobrar que posee la empresa y que provienen de las ventas de los bienes y servicios que proporciona a una entidad (Holmes, 1997)

Está compuesto de los montos que acuerdan los clientes con la empresa, debido al crédito tomado por el servicio o venta. Dentro del primer grupo se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma. En el caso de los servicios, los derechos devengados deben presentarse como

cuentas por cobrar aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operaciones de la entidad (Cepeda, 1997)

Procedimientos de registro de los pago de los clientes

Recuperaciones, Transparents Services (2006), define a los pagos “como el procedimiento por medio del cual se hace efectiva la recepción de valores correspondientes a pagos por servicios prestados, compras o liquidaciones de deudas, etc.”.

Los pagos y el procedimiento que ésta encierra, son el medio por cual el retorno del dinero a la empresa debe resultar eficiente. Si la forma de llevar este proceso es oportuna y eficaz, la empresa puede no tener problemas de liquidez (Perez E. , 2006)

Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de bienes o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentada a favor de la empresa. Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo derivado de la prestación de servicios (Bagur, 2010)

Saldo de la cuenta

El manejo cuidadoso de los saldos contables es fundamental para el funcionamiento de las finanzas en una empresa y para el manejo de las finanzas personales (Bagur, 2010). El saldo de una cuenta contable es el resultado obtenido de restar a los

ingresos de la cuenta, todos los registros que corresponden a los egresos durante el periodo. Se clasifican en 3 tipos: deudor - acreedor – cero (Guajardo, 2012).

El saldo de la cuenta por cobrar se da debido a la prestación de bienes o servicios entregados o utilizados, pero aún no pagados por los clientes. Dicho de otra manera, las cuentas por cobrar son cantidades de dinero que los clientes deben a otra entidad por bienes o servicios entregados o utilizados a crédito pero que aún no han sido pagados por los clientes (Madariaga J. M., 2000)

Sus saldos se originan como consecuencia de haberse devengado operaciones emergentes del giro específico de las actividades de una empresa ya sea por servicios o venta de mercaderías al crédito, etc. (Seder, 2001)

La circulación de saldos de una cuenta es un procedimiento que tiene por objeto una confirmación de parte del cliente respecto al saldo de su cuenta. Con ese propósito, se envían cartas a cada uno de los deudores seleccionados, con la solicitud expresa de que su respuesta sea directamente a los auditores

Determinar los saldos finales de la cuenta por cobrar, una vez que se tengan los ajustes en la sumaria haciendo las anotaciones en la columna respectiva. De acuerdo con los resultados del control interno se busca que los saldos indicados sean representados razonablemente en todas las cuentas por cobrar que tiene la compañía (Venegas, 2007)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

NIC 1 Presentación de Estados Financieros

Objetivo

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido. (DELOITTE, 2020).

Alcance

Una entidad aplicará esta Norma al preparar y presentar estados financieros de propósito de información general conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). En otras NIIF se establecen los requerimientos de reconocimiento, medición e información a revelar para transacciones y otros sucesos. Esta Norma no será de aplicación a la estructura y contenido de los estados financieros intermedios condensados que se elaboren de acuerdo con la NIC 34 Información Financiera Intermedia. Sin embargo, esta Norma se aplicará de la misma forma a todas las entidades, incluyendo las que presentan estados financieros consolidados de acuerdo con la NIIF 10 Estados Financieros Consolidados y las que presentan estados financieros separados, de acuerdo con la NIC 27 Estados

Financieros Separados. Esta Norma utiliza terminología propia de las entidades con ánimo de lucro, incluyendo las pertenecientes al sector público. Si las entidades con actividades sin fines de lucro del sector privado o del sector público aplican esta Norma, podrían verse obligadas a modificar las descripciones utilizadas para partidas específicas de los estados financieros, e incluso para éstos. (DELOITTE, 2020)

Similarmente, las entidades que carecen de patrimonio, tal como se define en la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación (por ejemplo, algunos fondos de inversión colectiva), y las entidades cuyo capital en acciones no es patrimonio (por ejemplo, algunas entidades cooperativas) podrían tener la necesidad de adaptar la presentación en los estados financieros de las participaciones de sus miembros o participantes. (DELOITTE, 2020).

NIC 27- Estados Financieros consolidados y Separados

Alcance

1 esta Norma será de aplicación en la elaboración y presentación de los estados financieros consolidados de un grupo de entidades bajo el control de una dominante. (DELOITTE, 2020)

2 esta Norma no aborda los métodos para contabilizar las combinaciones de negocios ni sus efectos en la consolidación, entre los que se encuentra el tratamiento del fondo de comercio surgido de la combinación de negocios. (DELOITTE, 2020)

3 en el caso de que la entidad que presente los estados financieros haya elegido, o esté obligada, por las regulaciones locales, a elaborar estados financieros separados, aplicará también esta Norma al contabilizar las inversiones en dependientes, entidades controladas conjuntamente y asociadas. (DELOITTE, 2020)

NIC 28 Inversiones en asociadas y en la NIC 31 Participaciones en negocios conjuntos.

6 para las entidades a que se refiere el párrafo 5, los estados financieros separados serán los que se elaboren y presenten adicionalmente a los estados consolidados citados en el referido párrafo 5. No será necesario que los estados financieros separados se anexen o acompañen a los estados financieros consolidados. (Plan contable, 2007)

7 los estados financieros de una entidad que no tenga dependientes, ni asociadas, ni participación en una entidad controlada de forma conjunta no serán estados financieros separados.

8 una dominante que, según el párrafo 10, esté exenta de elaborar estados financieros consolidados, podrá presentar los estados financieros separados como sus únicos estados financieros. (Plan contable, 2007)

NIC 32

Instrumentos Financieros

Presentación En abril de 2001 el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (Consejo) adoptó la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación e Información a Revelar, que había sido originalmente emitida por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad en 2000. NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación e Información a Revelar había sido originalmente emitida en junio de 1995 y había sido posteriormente modificada en 1998 y 2000. (DELOITTE, 2020)

En diciembre de 2003 el Consejo emitió una NIC 32 revisada como parte de su agenda inicial de proyectos técnicos. Esta NIC 32 revisada también incorporó las guías contenidas en las Interpretaciones relacionadas (SIC-5 Clasificación de los Instrumentos Financieros— Cláusulas de Pago Contingentes, SIC-16 Capital en Acciones—Recompra de Instrumentos de Patrimonio Emitidos por la Empresa (Acciones Propias en Cartera) y SIC-17 Costo de las Transacciones con Instrumentos de Capital Emitidos por la Empresa). (DELOITTE, 2020)

También incorporó la guía que previamente se había propuesto en el proyecto de Interpretación SIC-D34 Instrumentos Financieros—Instrumentos o Derechos Reembolsables a Voluntad del Tenedor. En diciembre de 2005 el Consejo modificó la NIC 32 al trasladar toda la información a revelar relativa a instrumentos financieros a la NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a Revelar. Por consiguiente, el título de la NIC 32 cambió a Instrumentos Financieros: Presentación. En febrero de 2008 la

NIC 32 se modificó para requerir que algunos instrumentos financieros con opción de venta y obligaciones que surjan en la liquidación se clasifiquen como patrimonio. En octubre de 2009 el Consejo modificó la NIC 32 para requerir que algunos derechos que estén denominados en moneda extranjera se clasifiquen como patrimonio. La aplicación de las guías de la NIC 32 se modificó en diciembre de 2011 para abordar algunas incongruencias relacionadas con los criterios de compensación de activos financieros y pasivos financieros. (Plan contable, 2007)

NIIF

En mayo de 2017 cuando se emitió la NIIF 17 Contratos de Seguro, esta modificó los requerimientos para las acciones propias en cartera para proporcionar una exención en circunstancias específicas. Otras Normas han realizado modificaciones consiguientes de menor importancia a la NIC 32. Estas incluyen Mejoras a las NIIF (emitido en mayo de 2010), NIIF 10 Estados Financieros Consolidados (emitida en mayo de 2011), NIIF 11 Acuerdos Conjuntos (emitida en mayo de 2011), (IFRS, 2017)

NIIF 13 Medición del Valor Razonable (emitida en mayo de 2011), Presentación de Partidas de Otro Resultado Integral (Modificaciones a la NIC 1) (emitido en junio de 2011), Información a Revelar—Compensación de Activos Financieros y Pasivos Financieros (Modificaciones a la NIIF 7) (emitida en diciembre de 2011), Mejoras Anuales a las NIIF, Ciclo 2009-2011 (emitido en mayo de 2012), Entidades de Inversión (Modificaciones a las NIIF 10, NIIF 12 y NIC 27) (emitido en octubre de

2012) y NIIF 9 Instrumentos Financieros (Contabilidad de Coberturas y modificaciones a las NIIF 9, NIIF 7 y NIC 39) (emitida en noviembre de 2013), NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes (emitida en mayo de 2014) y NIIF 9 Instrumentos Financieros (emitida en julio de 2014) y NIIF 16 Arrendamientos (emitida en enero de 2016), Mejoras a las Normas NIC 32 © IFRS Foundation A1385 NIIF, Ciclo 2017-2017 (emitida en diciembre de 2017) y Modificaciones a las Referencias al Marco Conceptual en las Normas NIIF emitido por (IFRS, 2017)

Objetivo

El objetivo de esta Norma es establecer principios para presentar los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio y para compensar activos y pasivos financieros. Ella aplica a la clasificación de los instrumentos financieros, desde la perspectiva del emisor, en activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionadas con ellos; y en las circunstancias que obligan a la compensación de activos financieros y pasivos financieros. Los principios de esta Norma complementan los principios de reconocimiento y medición de los activos financieros y pasivos financieros, de la NIIF 9 Instrumentos Financieros y a la información a revelar sobre ellos en la NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a revelar. (DELOITTE, 2020)

Alcance

Esta Norma se aplicará por todas las entidades a todos los tipos de instrumentos financieros, excepto a: (a) aquellas participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, que se contabilicen de acuerdo con las NIIF 10 Estados Financieros Consolidados, NIC 27 Estados Financieros Separados o NIC 28 Inversiones en Asociadas y Negocios Conjuntos. No obstante, en algunos casos la NIIF 10, la NIC 27 o la NIC 28 requieren o permiten que una entidad contabilice las participaciones en una subsidiaria, asociada o negocio conjunto aplicando la NIIF 9; en esos casos, las entidades aplicarán los requerimientos de esta Norma. Las entidades aplicarán también esta Norma a todos los derivados vinculados a participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos. (Plan contable, 2007)

NIC 34 Información Financiera Intermedia

Objetivo

El objetivo de esta Norma es establecer el contenido mínimo de la información financiera intermedia, así como prescribir los criterios para el reconocimiento y la medición que deben ser seguidos en los estados financieros intermedios, ya se presenten de forma completa o condensada para un periodo intermedio. La información financiera intermedia, si se presenta en el momento oportuno y contiene datos fiables, mejora la capacidad que los inversionistas, prestamistas y otros usuarios tienen para entender la capacidad de la entidad para generar beneficios y flujos de efectivo, así como su fortaleza financiera y liquidez. (DELOITTE, 2020)

Alcance

En esta Norma no se establece qué entidades deben ser obligadas a publicar estados financieros intermedios, ni tampoco la frecuencia con la que deben hacerlo ni cuánto tiempo debe transcurrir desde el final del periodo intermedio hasta la aparición de la información intermedia. No obstante, los gobiernos, las comisiones de valores, las bolsas de valores y los organismos profesionales contables requieren frecuentemente a las entidades cuyos valores cotizan en mercados de acceso público presentar información financiera intermedia. Esta Norma es de aplicación tanto si la entidad es obligada a publicar este tipo de información, como si ella misma decide publicar información financiera intermedia siguiendo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). (DELOITTE, 2020)

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Procedimiento del registro de pagos

Este procedimiento abarca el proceso a partir del requerimiento de pago por la adquisición del bien o servicio, hasta el pago mediante la transferencia bancaria y emisión del comprobante de retención vía electrónica. No incluye el proceso pre-contractual requerido para realizar la compra ni de la recepción del bien, procesos al cual se deberá referir a las normas del Servicio Ecuatoriano de Compras Públicas (SERCOP) así como al reglamento de adquisición de bienes del BCBG. (Erika, falta año, pág. 2).

Variable dependiente: Saldo de las cuentas por cobrar

El saldo de la cuenta por cobrar se da debido a la prestación de bienes o servicios entregados o utilizados, pero aún no pagados por los clientes. Dicho de otra manera, las cuentas por cobrar son cantidades de dinero que los clientes deben a otra entidad por bienes o servicios entregados o utilizados a crédito pero que aún no han sido pagados por los clientes (Madariaga J. M., 2000)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Banco: Es un tipo de entidad financiera de crédito cuyo principal fin es el control y la administración del dinero, por medio de distintos servicios ofrecidos como el almacenaje de grandes cantidades de dinero, realización de operaciones financieras o la concesión de préstamos o créditos, entre otros. (Galán, 2017, pág. 1)

Pagos: Es toda aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la entrega de un bien, servicio o activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero. (Pedrosa, 2018, pág. 1)

Clientes: es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. (Reyes, 2018, pág. 25)

Crédito: El crédito viene del latín creditum que significa “cosa confiada” el sujeto de crédito deudor sea persona natural o jurídica está utilizando el dinero de otro para pagar por un servicio o producto con la promesa de reembolsar dicho dinero junto

con sus intereses, hasta un límite especificado y por un periodo de tiempo determinado. (Moreno, 2017, pág. 49)

Intereses: Son aquellos porcentajes o un incremento, sobre un tipo de referencia, en las cantidades deudoras y en proporción al tiempo transcurrido hasta el pago de la deuda (Arias, 2020, pág. 1).

Política: Políticas están dirigidas a obtener objetivos especiales como establecer un marco de trabajo y guía para la toma de decisiones firmes, dirigida hacia el logro de los fines establecidos por la empresa cuando otorga crédito. (Moreno, 2017, pág. 51)

Ley: La ley es la norma o regla que se aprueba a través de procedimientos específicos por la autoridad de un Estado y que contiene regulación determinada de ciertos ámbitos de la vida de las personas. (Trujillo, 2020)

Banca Privada: La banca privada consiste en una gestión altamente profesionalizada y global del patrimonio de un cliente. Se trata de satisfacer las necesidades de inversión, planificación patrimonial, financiera y fiscal de personas o grupos familiares con un elevado patrimonio. (Ucha, 2018, pág. 1)

BCE: El Banco Central Europeo (Raisin, 2017, pág. 1).

Contabilidad: La contabilidad es una parte de las finanzas que analiza las diferentes partidas que muestran los movimientos financieros de una compañía. Este recurso sirve de gran ayuda para conocer la situación en la que está un negocio, y con ello

podrán fijarse una serie de estrategias con el ánimo de incrementar el rendimiento de su economía. (García I. , 2017, pág. 1)

Contable: Es ciencia o disciplina encargada del análisis y la presentación, a través de estados contables, de la información financiera de una compañía, con el fin de poder estudiar, medir y analizar todo su patrimonio y determinar en qué estado se encuentran su economía y finanzas. (Nuño, 2018, pág. 1)

Comercio: Es una actividad económica del sector terciario que se basa en el intercambio y transporte de bienes y servicios entre diversas personas o naciones. El término también es referido al conjunto de comerciantes de un país o una zona, o al establecimiento o lugar donde se compra y vende productos. (Pérez, 2020)

Dinero: "el acuerdo dentro de una comunidad a usar algo como medio de intercambio". (Hirota, 2019, pág. 1)

Mercantiles: Es un adjetivo que hace referencia a todos los procesos que se llevan a cabo en el mercado. Es decir, hace alusión a todos los elementos y fenómenos alrededor de la compra y venta de bienes y servicios. En otras palabras, mercantil es aplicable a todos los partícipes y actividades que forman parte del comercio. (Westreicher, 2020, pág. 1)

Capital financiero: es la totalidad del patrimonio de una persona a precios de mercado. Agrupa aquellas cantidades de dinero ahorradas, es decir, que no han sido consumidas por su propietario, sino que se encuentran invertidas en diferentes

organismos financieros. Sumado al capital humano, representa la riqueza total de una persona. (Galán, 2016, pág. 1)

Cobranzas: Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda. (Reyes, 2018, pág. 26)

Productividad: Se define como la relación entre la actividad productiva y los medios que son necesarios para conseguirlo. Siendo estos medios del tipo tecnológicos, humanos o de infraestructuras. También puede ser entendida como la producción obtenida por un sistema productivo usando determinados recursos para este fin. (Fernández, 2020, pág. 1)

Patrimonio: En el ámbito económico, el patrimonio es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones con los que una persona, grupo de personas o empresa cuenta y los cuales emplea para lograr sus objetivos. En ese sentido, se pueden entender como sus recursos y el uso que se les da a estos. (Galán, 2020, pág. 1)

Reportes: Es un informe que le permite a las empresas tener una visión más completa de sus actividades comerciales. Su objetivo es evaluar situaciones de la organización para tomar las mejores decisiones que encaminen a la empresa; además, analiza el volumen de las ventas y el desempeño de los ejecutivos. (Palacios, 2019, pág. 1)

Cuentas por Cobrar: Es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa. (Reyes, 2018, pág. 25)

Cuentas Por Pagar: Son deudas que posee una empresa a sus acreedores y proveedores, como resultado de la adquisición de bienes y servicios. En otras palabras, consisten en una obligación (deuda) que posee una empresa relacionada con su actividad económica. Estos tipos de obligaciones son créditos por la compra de materiales e insumos, que no están vinculados a entidades bancarias. (Enciclopedia Económica, 2019, pág. 1)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Breve reseña histórica de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

CENDCAP Cía. Ltda., fue fundada por el Mayor. (SP) Lcdo. Idrovo Martínez Benigno. El 3 de agosto del 2015 comienza sus actividades dedicándose a la formación y capacitación del personal del área de seguridad ciudadana y privada nivel I. En el año 2016 crea sucursales en las provincias del Machala, Babahoyo y Salinas, pero en el año 2018 por decreto del Ministerio del Interior obligaron a cerrar sus puertas quedando así solo con una sucursal en la ciudad de Guayaquil.

Más tarde el 1 de abril del 2019 llegando a un acuerdo ministerial con el Ministerio del Interior se pudo reaperturar nuevamente las sucursales de Machala y Babahoyo. Es así, como la entidad ofrece los cursos para guardia de seguridad nivel I y II, reentrenamiento I y II, además de otros cursos como supervisor, jefes y auxiliares de operaciones, protectores vip, guardaespaldas, liderazgo, monitoreo, entre otros.

Además, mantiene un buen estado de sus oficinas, aulas, cafetería, bar, patio y baños para personas con discapacidad, estudiantes, personal administrativo y operativo cuenta también con un lugar amplio de estacionamiento para que sus clientes. CENDCAP Cía. Ltda., es una empresa comprometida con la formación profesional de las personas, organizaciones y país en general.

Visión

CENDCAP Cía. Ltda., hasta el año 2020 será el centro número uno nivel nacional, formando y capacitando a personal de seguridad ciudadana y privada integral, esperando tener una buena acogida por parte de las autoridades públicas y privadas del país, y de esta forma contribuir con la ciudadanía ecuatoriana a disminuir el auge delincencial

Misión

CENDCAP Cía. Ltda., formará capacitará y acreditará a los señores agentes de seguridad privada, desde la firma del Acuerdo Ministerial #5936 con la fecha 03 de agosto del 2015 hasta la terminación del mismo, en sus instalaciones ubicadas en las calles Piedrahita 824 entre Av. Quito y Av. Machala, con la finalidad de apoyar con el cumplimiento de la misión de nuestro gobierno.

Logotipo



**Figura 1: Logotipo de la empresa CENDCAP Cía. Ltda.
Fuente: Archivo de la empresa CENDCAP Cía. Ltda.**

Organigrama de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

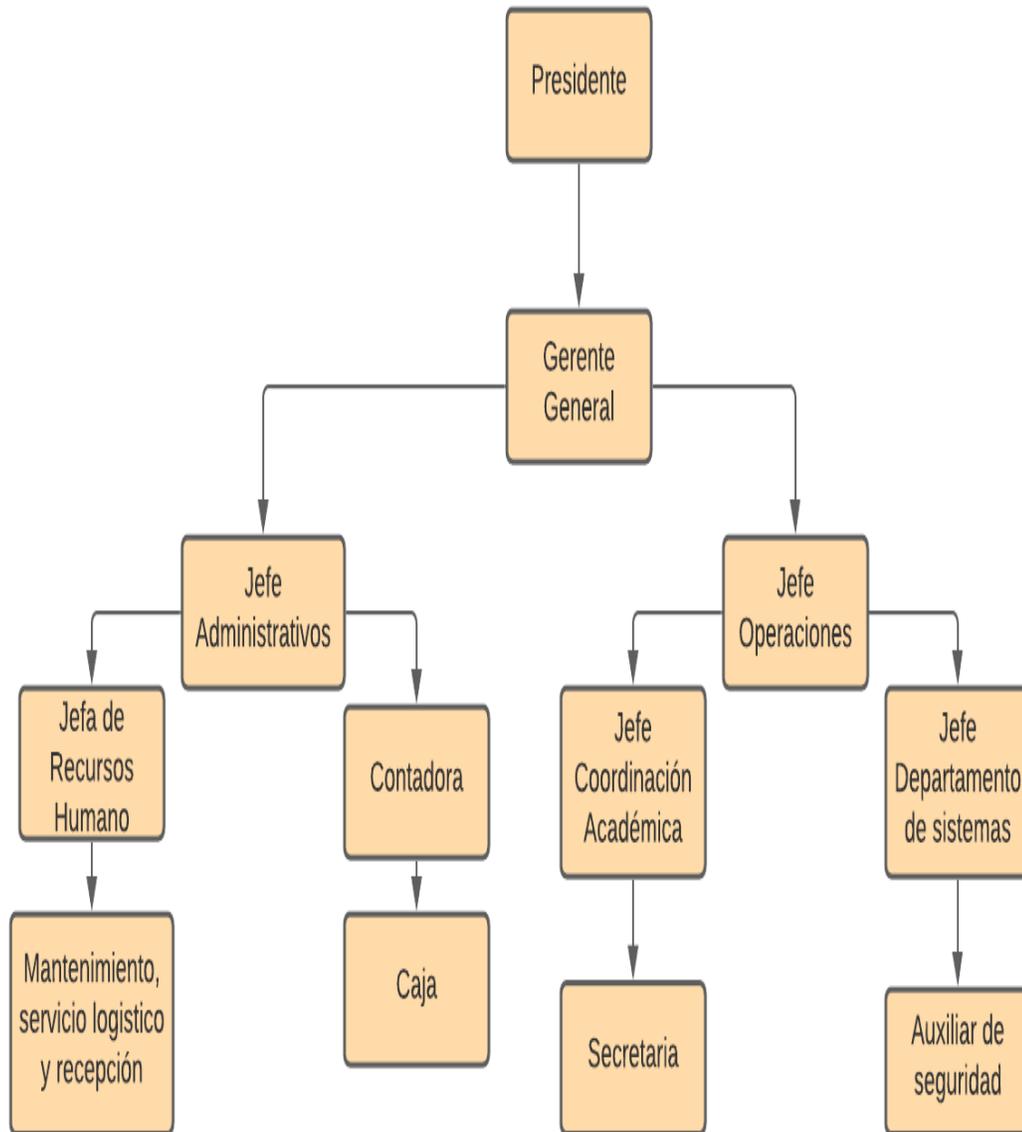


Figura 2: Organigrama de la empresa CENDCAP Cía. Ltda.
Fuente: Archivo de la empresa CENDCAP Cía. Ltda.

Cuadro 1 FODA de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

FORTALEZAS	<p>La mayoría de clientes son referidos por las personas que hicieron el curso dentro del centro de capacitación</p> <p>La empresa goza de buena reputación entre los clientes actuales y graduados</p> <p>La empresa cuenta con valores que son reconocidos entre los clientes y empleados</p> <p>La gerencia tiene una alta disposición al cambio en cualquier aspecto administrativo, educativo u operativo</p>	<p>Centros de capacitación nuevos en el mercado</p> <p>Pocos recursos tecnológicos</p> <p>La oferta de servicios de la compañía es muy limitada con otros centros de capacitación en el mercado</p> <p>Limitación geográfica</p>	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	<p>Alto índice delictivo hace posible la participación y expansión de varias empresa de seguridad</p> <p>Flexibilidad en los horarios establecidos a los anteriores</p> <p>Conciencia del entorno social en función de la importancia de contar con personal de seguridad capacitado</p> <p>Alianzas estratégicas con instituciones dedicadas a la seguridad pública y privada</p>	<p>Competencia existente</p> <p>Exigencias legislativas y tecnológicas para empresas dedicadas a esta actividad</p> <p>Fuerza laboral con bajos niveles de instrucción académica</p> <p>Productos tecnológicos sustitutivos</p>	AMENAZAS

Elaborado: Ruth Bernardino (2020)

Principales competidores

- ✓ Cecapaustro Cía. Ltda.
- ✓ Formación en Vigilancia y Seguridad Privada Fovisp Cía. Ltda.
- ✓ Formar y Capacitar Forcap Cía. Ltda.
- ✓ Cenplamex Cía. Ltda.
- ✓ Centro de Formación y Capacitación Nueva Era Esferacorpi Cía. Ltda.
- ✓ Centro de Capacitación y Formación Den Seguridad Cecaseg Cía. Ltda.
- ✓ Centro de Formación y Capacitación de Personal de Seguridad Privada Incasi Ecuador Cía. Ltda.
- ✓ Centro de Formación en Seguridad Esformaseg Cía. Ltda.
- ✓ Centro de Formación en Seguridad Privada Cefoseg Cía. Ltda.
- ✓ Capaseg S.A
- ✓ Seguridad y Liderazgo Segcapacitación Cía. Ltda.
- ✓ Ceseg Centro de Estudios en Seguridad Cía. Ltda.

Principales clientes

- ✓ Agusepro
- ✓ Optiseg
- ✓ Alconsa
- ✓ Tecnoaces
- ✓ Alerta Red
- ✓ Fortius
- ✓ Bodyguard
- ✓ Citius
- ✓ Insevig
- ✓ Gruvipro
- ✓ Mafiros

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de enfoque que tiene este trabajo de investigación es cualitativo y cuantitativo, estos nos orientaran a establecer propuestas de mejora a los procedimientos para el registro de los pagos de los clientes y así no obtener los saldos reales de las cuentas por cobrar de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

Cuantitativa: señalan puntos importantes para definir este enfoque, el primer punto indica las características que mide los fenómenos, utiliza y realiza pruebas de hipótesis, hace análisis de causa- efecto. Como segundo punto el proceso en que se da el enfoque secuencia, deductivo, probatorio y analiza la realidad objetivo y tiene como punto final la generación de resultados, control de fenómeno, replica predicción, el estudio de este caso se señala como cuantitativo por que se un análisis de causa y efecto dando enfoques secundarios y teniendo como punto final la obtención de resultados (Sampieri, 2006)

Cualitativo: es la recopilación de datos equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Durante el proceso de cuantificación numérica, el instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel central. Por lo que deben ser correctos, o que indiquen lo que interese medir con facilidad y eficiencia. (Gómez, 2006)

Tipos de investigación

Investigación descriptiva: es un estudio observacional y descriptivo, que mide la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra de la población en un solo momento temporal, el análisis se realiza por una sola vez a la gestión de cuentas por cobrar y describe como el proceso y procedimientos que se aplica a las cuentas por cobrar afecta los saldos de las cuentas contables de la empresa (Bernal C. , 2010, pág. 320)

El propósito es describir las situaciones y eventos que afectan al problema, es por ellos que se empleará esta investigación ya que nos permitirá describir de manera independiente las variables de nuestro análisis, el objetivo se plasma en llegar a conocer los procedimientos de pagos que realizan los clientes.

Investigación explicativa o causal: tiene como soporte la prueba de hipótesis y busca que las soluciones lleven a la formulación o al contraste de principios científicos. Las investigaciones en que el investigador se enfoca como objetivos principales estudiar el porqué de las cosas, los hechos, las situaciones y los fenómenos, se denominan explicativas (Bernal C. , 2010)

La investigación que se llevará a cabo para el presente proyecto será la explicativa o casual. Se explican las causas y efectos del problema planteado, en este caso el procedimiento del registro de pago de los clientes para reflejar el saldo real de las cuentas por cobrar en la empresa CENDCAP Cía. Ltda.

Investigación exploratoria: ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para llevar a cabo una investigación más puntual sobre un argumento particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables a esta clase de estudio ya que son comunes en la investigación del comportamiento, sobre todo en aquellas situaciones donde hay poca información (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

La investigación exploratoria analizará los registros de pagos de los clientes, así como el saldo real de las cuentas por cobrar dentro de la empresa, con la finalidad de definir los nuevos procedimientos de pago. De este modo se identificará la situación actual de los pagos de los clientes de la empresa CENDCAP Cía. Ltda.

Técnicas de investigación

Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo, en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos (Ledesma, 2017)

Esta técnica permitió evidenciar cómo se desarrolla el proceso de los pagos de los clientes dentro de la empresa Cendcap Cía. Ltda., en donde se observaron los registros

y saldo real de las cuentas por cobrar, de la misma manera se visualizaron los procedimientos que utiliza el personal en el registro de los pagos del cliente.

Análisis documental

Lujardo (2016) menciona que

La investigación documental se fundamenta en un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de su forma original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo (p.1).

Los documentos contables que se van a utilizar son las bases de registros contables donde se asientan los pagos de los clientes, comprobantes de pagos ya sean facturas, recibos, notas de crédito, e indicadores de cuentas por cobrar como:

- Rotación de cartera = ventas (servicios)/ cuentas por cobrar promedio
- Rotación de cartera en días= 365/ Rotación de cartera

PROCEDMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los procedimientos de la investigación se establecen de tal forma que se cumplan los objetivos específicos que se proponen en el capítulo 1.

- ✓ Diagnosticar la situación actual sobre los procedimientos de pagos de los clientes en la empresa CENDCAP CIA. LTDA

- ✓ Proponer mejoras al procedimiento de registro de pagos de los clientes que garanticen los saldos reales de las cuentas por cobrar de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Diagnosticar la situación actual sobre los procedimientos de pagos de los clientes en la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

Se considera importantes y una parte esencial, previo a iniciar el diagnóstico de procedimientos de pagos de los clientes de la empresa CENDCAP CIA. LTDA., definirlos según Koontz, citado por Riquelma (2017) y expresa que son planes por medio de los cuales se establece un método para el manejo de actividades futuras. Consisten en secuencias cronológicas de las acciones requeridas. Son guías de acción, no de pensamiento, en las que se detalla la manera exacta en que deben realizarse ciertas actividades.

Este procedimiento abarca el proceso a partir del requerimiento de pago por la adquisición del bien o servicio, hasta el pago mediante la transferencia bancaria y emisión del comprobante de retención vía electrónica (...) (Erika, s/f, pág. 2). Los pagos y el procedimiento que ésta encierra, son el medio por cual el retorno del dinero a la empresa debe resultar eficiente. Si la forma de llevar este proceso es oportuna y eficaz, la empresa puede no tener problemas de liquidez (Perez E. , 2006)

Procedimientos del registro de pago de los clientes que se realizan en la actualidad en la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

1.- Los valores que adeudan los clientes son recaudados en la caja que para ese fin existen en la empresa y quedan en custodia de la cajera, quien es la responsable de realizar los depósitos.

Falencia:

La misma persona que realiza los cobros es quien también realiza los depósitos, no se cumple con principio de control interno.

2.- Al finalizar el día la cajera entrega el dinero recaudado al gerente, quien revisa y firma el reporte por los valores recibidos por la cajera.

Falencia:

No se lleva un procedimiento en caja, el gerente solo verifica que la suma de los recibos o facturas cuadren con el dinero que está recibiendo; así no se cumple con un principio de control interno en base a lo recaudado.

3.- El detalle de caja una vez firmado por el gerente de la empresa, pasa al área contable para su posterior revisión y firma.

Falencia:

Los reportes de caja deben ser primero revisados por la contadora, para que el gerente pueda recibir el dinero recaudado y firmar los reportes. Luego cuando existe una corrección estos tienen que ser nuevamente firmados por el gerente.

4.- El gerente o la persona encargada de caja luego de haber cuadrado los valores envían a depositar el dinero recibido en una sola papeleta con el mensajero. El comprobante de depósito es entregado a la cajera para su traspaso al área de contabilidad.

Falencia:

Los depósitos y los comprobantes de recepción de pagos de los clientes, frecuentemente no se entregan al contador y por lo tanto no se actualizan los saldos pendientes de cobro a los clientes.

No se registran contablemente las facturas anuladas por no recibir la información del personal de caja

5.- La persona encargada de contabilidad procede con la revisión de los reportes de caja de manera semanal, una vez revisado los reportes asienta la firma; caso contrario que los reportes muestren errores la encargada de caja procede con la corrección del mismo.

Falencia:

La contadora debe revisar los reportes de caja diariamente para que la cajera no tenga valores erróneos en el cierre de semana por falta o exceso de dinero.

6.- Una vez corregidos y firmados los reportes de caja por la contadora, pasan a la asistente contable para su ingreso al sistema y dar de bajas a las cuentas por cobrar.

Falencia:

Los asistentes contables cuando realizan el registro de los pagos de manera frecuente no se cruzan con su respectiva factura y numeración;

La problemática principal evidenciada en el diagnostico se presenta en el cuadro 2, el cual se detalla a continuación:

Cuadro 2

Falencias - causas

Falencias	Causas
<ul style="list-style-type: none"> El registro de los pagos de manera frecuente no se cruza con su respectiva factura y numeración; 	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de procedimientos de registros de pagos
<ul style="list-style-type: none"> Los depósitos y los comprobantes de recepción de pagos de los clientes no se entregan al contador y por lo tanto no se actualizan los saldos pendientes de cobro a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de procedimientos de registros de pagos
<ul style="list-style-type: none"> No se registran contablemente las facturas anuladas por no recibir la información del personal de caja 	<ul style="list-style-type: none"> Carencia de procedimientos de registros de pagos

Elaborado por: Bernardino Quito (2021)

Propuesta de mejoras al procedimiento de registro de pagos de los clientes que garanticen los saldos reales de las cuentas por cobrar de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

Recuperaciones, Transparents Services (2006), define a los pagos “como el procedimiento por medio del cual se hace efectiva la recepción de valores correspondientes a pagos por servicios prestados, compras o liquidaciones de deudas, etc.”.

Los pagos y el procedimiento que ésta encierra, son el medio por cual el retorno del dinero a la empresa debe resultar eficiente. Si la forma de llevar este proceso es oportuna y eficaz, la empresa puede no tener problemas de liquidez (Perez E. , 2006)

Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de bienes o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentada a favor de la empresa. Por lo tanto, se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo derivado de la prestación de servicios (Bagur, 2010)

El manejo cuidadoso de los saldos contables es fundamental para el funcionamiento de las finanzas en una empresa y para el manejo de las finanzas personales (Bagur, 2010). El saldo de una cuenta contable es el resultado obtenido de restar a los ingresos de la cuenta, todos los registros que corresponden a los egresos durante el periodo. Se clasifican en 3 tipos: deudor - acreedor – cero (Guajardo, 2012).

El saldo de la cuenta por cobrar se da debido a la prestación de bienes o servicios entregados o utilizados, pero aún no pagados por los clientes. Dicho de otra manera, las cuentas por cobrar son cantidades de dinero que los clientes deben a otra entidad por bienes o servicios entregados o utilizados a crédito pero que aún no han sido pagados por los clientes (Madariaga J. M., 2000)

Objetivo

El objetivo principal para esta problemática, es transparentar la forma de registrar los cobros o pagos realizados por nuestros clientes, de tal forma que facilite la identificación de dichos ingresos, conservando una estructura clara, evitando así, desorden o confusiones internas de los valores recibidos.

Política

Una vez que se recaudan los pagos efectuados por el cliente, siendo estos en efectivos o en cheques, el asistente de cobranza será el responsable de realizar de manera inmediata o al día siguiente el depósito de los mismos. En caso de cheques a fecha, este se encontrará en la obligación de la custodia del mismo.

Normas y procedimientos

El asistente de cobranza, depositará los valores recaudados de la cartera de cliente en caso de haber recaudado varios valores de los clientes, se procederá a realizar diferentes papeletas de depósitos para cada valor recibido; para así cumplir con el

objetivo de la organización para la identificación de los ingresos en el estado de cuenta de banco.

Después el asistente de cobranza entregara los comprobantes de depósito con los recibos de caja a coordinación financiera, para su revisión y aprobación de la aplicación ejecutada por el asistente de cobranza en el sistema alterno de cuentas por cobrar. Luego el asistente de cobranza entregara los depósitos y recibos de caja al asistente de contabilidad para que los pagos sean aplicados a las cuentas por cobrar de cada cliente, en el sistema generando así el ingreso respectivo y actualizando la cartera de clientes vigentes.

DIAGRAMA DE FLUJO

Procedimiento del registro del pago de los clientes

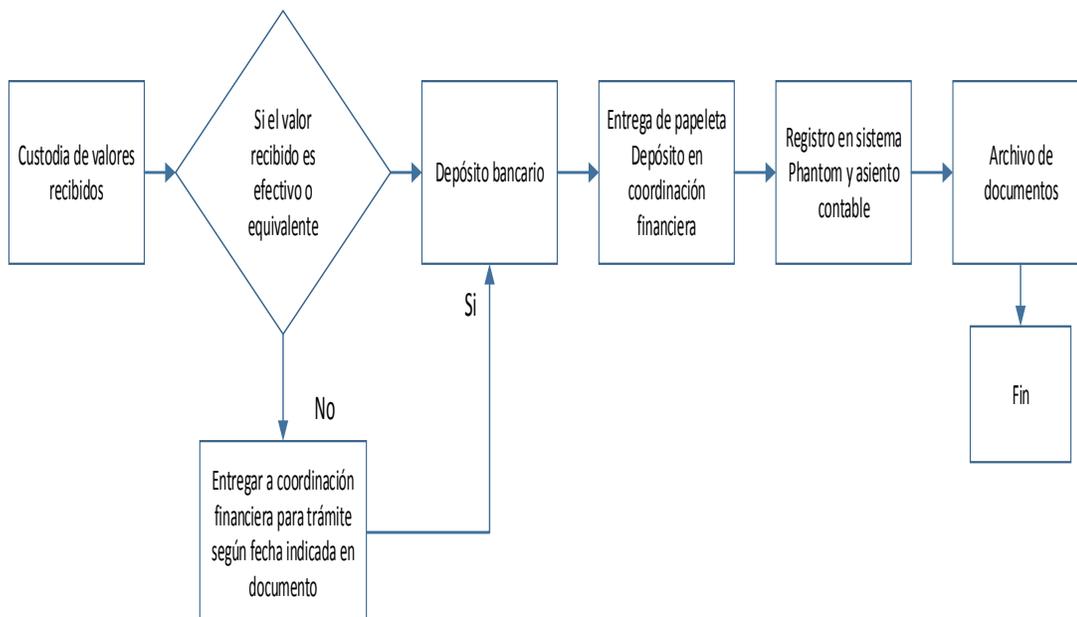


Figura 3: Procedimiento del registro del pago de los clientes
Fuente: Guevara (2015, p.106)

DESARROLLO

1.- Custodia de valores recibidos;

2.- Si el valor es recibido es efectivo, el responsable se encargará de realizar el depósito de manera inmediata. En caso de recibir cheque posfechado estará en la obligación de entregárselo al coordinador financiero, procurando darle el trámite respectivo según fecha que indica el documento;

3.- Al final de la jornada la asistente de cobranza realizara los depósitos en diferentes papeletas por cliente, como lo determinan los manuales de proceso

4.- A continuación, la asistente de cobranza receptara los comprobantes de depósito dando de baja las deudas dentro del sistema, a cada factura mientras que los cheques a fecha deberán ser entregados a coordinación financiera, y es obligación del asistente de cobranza gestionar el depósito de los mismos en la respectiva cuenta corriente.

5.- Luego el asistente contable receptara un reporte detallado de los cobros con los respectivos valores sumados y aprobados de coordinación financiera, junto con los comprobantes de depósito para el registro e ingreso al sistema contable, generando así el recibo de caja, para su impresión, actualización del estado de cuenta y archivándolo como soporte.

6.- Por último, el asistente contable tendrá la responsabilidad de verificar que los valores hayan sido aplicados a la cartera de clientes que se encuentran registrados y dados de baja por el sistema contable.

7.- Finalmente el asistente de contable procede con el archivo de los documentos para su sustento o evidencia del trabajo realizado.

CONCLUSIONES

El presente trabajo permite indagar y conocer la realidad de los registros de pagos que se realizan en la empresa CENDCAP CIA. LTDA. Lo cual se dio por medio de los reportes de cajas, por ello se concluye que se fundamentó de manera correcta la contabilidad de las cuentas por cobrar, las cuales son el saldo de un deudor como es el registro de pagos de los clientes y el saldo de la cuenta en las empresas, aquella acción nos ayuda a asegurar el uso perfecto de los recursos disponibles dentro de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

Se deduce que, como parte del estudio, un requerimiento importante fue el diagnóstico de la situación actual, sobre los procedimientos de registros de los pagos de los clientes en la empresa CENDCAP CIA. LTDA. Dentro del estudio se realizó varios análisis internos detectando las amenazas y fortalezas de la empresa en la situación actual que se encuentra.

A su vez el diagnóstico de los pagos a clientes demostró ciertas falencias como los pagos realizados por los clientes que no siempre son registrados en las bases contables, situación por la cual se ve afectado a su saldo real, estas falencias demuestran que se debe diagnosticar constantemente los procesos contables en los pagos.

Se concluye que dentro del presente trabajo se propuso mejoras para el procedimiento de registro de pagos de los clientes, como es la implementación de un manual de políticas y procedimientos donde se realizarán análisis de saldos pendientes, gestión

de cobros y formas de pagos, los cuales garantizarán la visualización de saldos reales de las cuentas por cobrar de la empresa CENDCAP CIA. LTDA.

Ç

RECOMENDACIONES

Es necesario que la empresa CENDCAP CIA. LTDA., adopte acciones inmediatas con respecto a los procesos de registros de pagos que realizan sus clientes. El Gerente General debe considerar que es necesario implementar las mejoras a los procedimientos registro de pago de los clientes, así como la supervisión y control de los registros de pagos que son fundamentales e indispensable para la ejecución de sus actividades dentro la empresa.

La empresa CENDCAP CIA. LTDA., debe concientizar al personal encargado sobre la importancia de seguir procedimientos de registro de pagos de los clientes, las ventajas que se obtiene es minimizar los errores que se registran en los pagos de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

Banco de San Jorge, & Monte Vecchio. (1482). Historia y evolución del crédito.

Venecia.

Abdelnur, & Malica. (2013). El sistema de control interno y su importancia en la

auditoría. Córdoba, Argentina: Federación Argentina de Consejos

Profesionales de Ciencias Economicas.

Abreu, S. (2003). Importancia de la Información Contable para la toma de decisiones.

Acosta Padilla, C., Benavides Echeverria, I., & Terán Herrera, M. (2016).

Fundamentos Contables Básicos. Sangolquí, Ecuador.

ADMIN. (16 de Ene de 2020). solucionaesmpresarial.com. Obtenido de

solucionaempresarial.com: <http://www.solucionaempresarial.com/interes-general/control-interno-sobre-los-inventarios/>

AICPA. (1994). Declaraciones sobre Normas. Comité Ejecutivo de Normas de

Auditoría .

Aiello, M. (2009). Dificultades en el aprendizaje de la metodología de la

investigacion. Magis.

Alvarado, V. (2007). Auditoría Financiera. Venezuela: Jurídicas Rincón.

- Araiza, M. V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar.
- Arango. (2015). Técnicas de investigación.
- Arens, A., Raldal, E., & Beasley, M. (2007). Auditoría un enfoque integral. México: Pablo Miguel Guerrero Rosas.
- Arias, E. R. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/intereses-de-demora.html>
- Aristizábal, J. (2002). Cinco Estados Financieros. Armeria: Gráfica Buda LTDA.
- Arredondo González, M. (2012). Importancia de la contabilidad. Guanajuato.
- Ávila, S. M. (Junio de 2018). eumed.net. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/06/creditos-ecuador.html>
- Ayaviri, D. (2010). CONTABILIDAD BÁSICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES. Argentina: N-DAG.
- Badillo, J. (2009). Auditoría de Gestión (Tercera ed.). México: Editorial Rinarte.
- Baena, P. G. (2014). Metodología de la Investigación. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/9786074384093.pdf>
- Bagur, P. (2010). Contabilidad general con el nuevo PGC. España.
- Ballou, R. (2005). Administración de la cadena de suministro. México: Pearson Prentice Hall.

(1932). Banco Central del Ecuador.

Banco Central Europeo . (2020). bbvaopenmind.com. Obtenido de

<https://www.bbvaopenmind.com/articulos/la-crisis-del-euro-y-el-futuro-de-la-integracion-europea/>

Bankia. (26 de aBRIL de 2016). <https://www.blogbankia.es/>. Obtenido de

<https://www.blogbankia.es/es/blog/historia-del-dinero-del-truque-a-las-criptomonedas.html>

BBVA. (24 de Octubre de 2016). <https://www.bbva.com/>. Obtenido de

<https://www.bbva.com/es/historia-de-las-tarjetas-de-credito/>

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación en administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Bogotá: n/n.

Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación 4ta Edición. La Sabana, Colombia: PEARSON.

Blanco Luna, Y. (2012). Auditoría integral : normas y procedimientos. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Blanco Luna, Y. (2015). Auditoría integral normas y procedimientos (Segunda ed.). Colombia: ECOE.

Blanco, Y. (2013). Normas y procedimientos de la auditoría integral. Colombi: EditorialL kimpers.

- Blanco, Y. (2014). Auditoría administrativa. Colombia: Editorial Kimpres.
- Blasco, M., & Perez, T. (2007). Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes. San Vicente: Club Universitario.
- Bonta, P. (2002). Preguntas sobre marketing. Editorial. Norma.
- Cabrera, I., & Jiménez, M. (10 de 2012). DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO ORIENTADO A MINIMIZAR RIESGOS Y OPTIMIZAR RECURSOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA EN LA EMPRESA PUEBLA CHÁVEZ Y ASOCIADOS CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PARA EL AÑO 2012. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.
- Calderón, J. (2008). Estados Financieros 2º edición . Lima: JCM Editores.
- Calero, M. J., & Burgos, B. J. (2016). Retrieved from <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/eficacia.html>
- Calvo, G. (1996). Costos y Beneficios financieros. Costa Rica.
- Canelo Tovar, E. (03 de 12 de 2014). auditool.org. Obtenido de auditool.org: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios>

- Ceballos, A. (11 de enero de 2019). Obtenido de <https://www.comercioyaduanas.com.mx/comercioexterior/comercioexterioryaduanas/que-es-comercio-exterior/>
- Cepeda, A. G. (1997). Auditoría y control interno. Mexico: Editorial Mc Graw Hill.
- César A. Bernal . (2010). Metodología de la Investigacion . Colombia: D.R. ©2010 por Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Chacon Wladimir. (26 de enero de 2002). gestiopolis. Obtenido de Conceptos de control interno: Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>
- Chiguano, I. (20 de 04 de 2012). Modelo de control interno financiero-contable aplicado a la empresa de seguridad Aseip Cia. Ltda. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Choez. (2017). Examen especial a los procesos contables. Guayaquil: Universidad Politecnica Salesiana.
- Clements, J. (20 de November de 2017). ehowenespanol. Obtenido de ehowenespanol: https://www.ehowenespanol.com/cuales-son-objetivos-especificos-auditoria-info_192577/
- CMF educa. (25 de Julio de 2019). Comisión para el Mercado Financiero. Obtenido de <https://www.cmfeduca.cl/educa/600/w3-article-26922.html>

Coelho Fabián. (17 de 05 de 2019). Obtenido de

<https://www.significados.com/metodologia/>

Comercio, e. (17 de Junio de 2016). <https://www.elcomercio.com/>. Obtenido de

<https://www.elcomercio.com/opinion/opinion-historia-banca-sistema-economia.html>

conceptodefinicion. (26 de julio de 2019). conceptodefinicion.de. Recuperado el 20

de 01 de 2020, de <https://conceptodefinicion.de/inventario/>

CONNECTAMERICAS. (6 de Marzo de 2017). <https://conexionintal.iadb.org/>.

Obtenido de <https://conexionintal.iadb.org/2017/03/06/la-evolucion-del-comercio-del-trueque-al-movil/>

Contraloria General del Estado. (2009). NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA. Quito: Ecoe ediciones.

Contraloria.gob.ec. (2018).

<https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-II.pdf>.

Retrieved from

<https://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/NAFG-Cap-II.pdf>

Cooper & Librand. (1997). Los nuevos conceptos de control interno. Madrid:

Ediciones.

Cornejo, M. (2013). Auditoría 2. Lima: Editorial Imprenta Unión, centro de aplicación de la Universidad Peruana Unión.

Cruz. (2013).

Cunin. (2016). Analisis a las cuentas por cobrar de la empresa Deco Hogar.

Cunin, S. M. (2016). Tesis analisis a la gestion de cuentas por cobrar. Cuenca:

Universidad Catolica de Cuenca. Obtenido de

[http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7629/1/TRABAJO-DE-](http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7629/1/TRABAJO-DE-TITULACI%C3%93N-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-AUDITOR%C3%8DA%20%281%29.pdf)

[TITULACI%C3%93N-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-](http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7629/1/TRABAJO-DE-TITULACI%C3%93N-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-AUDITOR%C3%8DA%20%281%29.pdf)

[AUDITOR%C3%8DA%20%281%29.pdf](http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7629/1/TRABAJO-DE-TITULACI%C3%93N-ING.-EN-CONTABILIDAD-Y-AUDITOR%C3%8DA%20%281%29.pdf)

DELOITTE. (2020). Obtenido de

[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/docume](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%202019%20Completas.pdf)

[ntos/niif-2019/NIIF%202019%20Completas.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%202019%20Completas.pdf)

Díaz, V. (2006). Metodología de la investigación. Rill Editores.

Enciclopedia Económica. (2019). Obtenido de

<https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-pagar/>

Enciclopedia Económica. (14 de 1 de 2020). enciclopediaeconomica.com. Obtenido

de enciclopediaeconomica.com: [https://enciclopediaeconomica.com/auditoria-](https://enciclopediaeconomica.com/auditoria-externa/)

[externa/](https://enciclopediaeconomica.com/auditoria-externa/)

Erika, A. (2016 de Julio). Obtenido de <https://www.bomberosguayaquil.gob.ec/wp-content/uploads/2018/08/Procedimiento-Gestión-Pago-a-Proveedores.pdf>

Escolm. (2016). Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf

Estupiñán, G. R. (2006). Control Interno y Fraudes. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Estupiñán, R. (20004). Papeles de trabajo en la auditoría financiera. Colombia: ECOE Ediciones.

Estupiñán, R. (2013). Pruebas selectivas en la auditoría. Colombia: Ecoe Ediciones.

Fayol, H. (1987). Administracion Industrial y General. En H. Fayol. New York: Libreria El Ateneo.

Fernández, H. (30 de Enero de 2020). Obtenido de <https://economyatic.com/que-es-la-productividad/>

Ficohsa. (3 de Agosto de 2017). Obtenido de <https://www.ficohsa.com/tus-finanzas/blog-tus-finanzas-tu-futuro/el-origen-del-credito-de-consumo-moderno/?=10285>

Flores, J. (2008). Estados Financieros. Lima : Real Time.

Fonseca, L. O. (2007). Auditoría Gubernamental Moderna (Primera ed.). Lima: Instituto de Investigación de de Accountability y Control IICO.

Fonseca, O. (2007). Auditoría Gubernamental Moderna (Primera ed.). Lima: Instituto de Investigación de de Accountability y Control IICO.

Fonseca, O. (2008). Vademecun contralor. Lima: ICCO.

Fox, V. (2005). Análisis documental de contenido: principios y prácticas. Buenos Aires: Alfagrama.

Franklin, E. B. (2007). Auditoria administrativa: gestión estratégica del cambio. Colombia: IC Editorial.

Galán, J. S. (7 de Mayo de 2016). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/capital-financiero.html>

Galán, J. S. (7 de Enero de 2017). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banco.html>

Galán, J. S. (27 de Marzo de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/patrimonio.html>

García, F. (Junio de 2017). <https://repositorio.unican.es/>. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/12726/GARCIAMERINOFATIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, I. (8 de Noviembre de 2017). Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/contabilidad>

Garza , A. (2007). Manual de técnicas de investigación. Monterrey: UNIVERSIDAD DE NUEVO LEON.

Garzon, M. (4 de Octubre de 2018). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/el-credito-en-america-latina-crece-a-mejor-ritmo-que-la-economia/>

Garzón, M. (22 de Mayo de 2019). <https://www.bbva.com/>. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/el-credito-en-america-latina-crecio-en-promedio-47-real-en-2018/>

Gestión Externa . (2018). Obtenido de <http://www.gestionexterna.com.co/es/views/noticia/view.php?id=29>

Gestiopolis. (2010). cuentas por cobrar. n/n: gestiopolis.

Gestiopolis. (2018). Gestiopolis. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/>

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). Principios de Administración (Decimosegunda edición ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN,.

Gómez, M. (2006). Introduccion a la Metología de la Investigación Científica. Brujas.

Groover, M. P. (2006). Fundamentos de manufactura moderna: materiales, procesos y sistemas. Pearson Educación. . Pearson Educación. .

Guajardo, G. (2012). Contabilidad para no contadores. Mexico: Programas Educativos S.A.

- Gudino, J. (2013). Glosario contable y financiero. Bogotá: Casico digital.
- Gutiérrez, I. (31 de Julio de 2019). <http://www.muyfinanciero.com/>. Obtenido de <http://www.muyfinanciero.com/historia/historia-del-credito/>
- Hayes, S. (1994). Creditos y Cobranzas. Colonia Del Valle: Ecasa.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). Metodología de la investigación.
- Herz, J. (2015). Apuntes de contabilidad financiera. Lima: Copyright.
- Hirota, M. Y. (10 de Enero de 2019). Obtenido de https://elpais.com/elpais/2019/01/09/alterconsumismo/1547066436_609188.html
- Holded. (21 de Abril de 2022). Obtenido de <https://www.holded.com/es/blog/que-es-el-nif-numero-identificacion-fiscal>
- Holmes, W. A. (1997). Principios básicos de auditoría. Mexico: Editorial continental, S.A.
- IFRS. (2017). Obtenido de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/co/pdf/2017/08/IFRS17.pdf>
- Illescas, S. (2007). Manual de Métodos y Técnicas de Investigación. Guayaquil, Ecuador.

Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados. (2007). Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados. Estados Unidos: Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados.

Inyermar, M. (2015). La observacion, Cuestionario Y Entrevista.

Irarrázabal, A. (2010). Contabilidad: Fundamentos y usos. Chile: Editorial ebooks Patagonia-Ediciones.

Jacome. (2015). Examen especiala los ingresos y gastosdelHospital Basico de Loja. Loja: Universidad Salesiana.

Javerina, P. U. (2006). Instructivo para el manejo de los Activos Fijos. Quito.

jobandtalent. (17 de Junio de 2013). blog.jobandtalent.com. Obtenido de blog.jobandtalent.com: <https://blog.jobandtalent.com/2013/06/17/auditor-interno-externo/>

Josar, C. (2018). La contabilidad y el sistema contable. España: AECA.

Jose J. Alcarria Jaime. (2008). Contabilidad Financiera I. Publicacions de la Universitat Jaume I.

Ledesma, R. (2017). Monografias.com. Obtenido de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos101/tecnicas-investigacion/tecnicas-investigacion2.shtml>

Lima, D., & Martínez, D. (15 de 12 de 2011). “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO PARA EL COLEGIO NACIONAL NOCTURNO CATAMAYO”. Loja, Loja, Ecuador: universidad Nacional de Loja.

Lopez Salazar, B. (20 de Ene de 2020). [ingenieriaindustrialonline.com](https://www.ingenieriaindustrialonline.com). Obtenido de [ingenieriaindustrialonline.com](https://www.ingenieriaindustrialonline.com):
<https://www.ingenieriaindustrialonline.com/herramientas-para-el-ingeniero-industrial/administraci%C3%B3n-de-inventarios/m%C3%A9todos-de-valoraci%C3%B3n-de-inventarios/>

Lujardo, Y. (2016). Análisis documental normas establecidas. En Y. Lujardo.

Madariaga, G. J. (2004). Manual práctico de auditoría. Barcelona: Deusto.

Madariaga, J. M. (2000). Manual práctico de auditoría. España: Editorial Deusto S.A.

Maldonado, C. (Noviembre de 2017). <http://repositorio.puce.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14488/Carlos%20Maldonado%20Tesis%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maldonado, J. (12 de Julio de 2020). <https://es.cointelegraph.com/>. Obtenido de <https://es.cointelegraph.com/explained/history-of-digital-money-the-path-that-led-to-the-creation-of-bitcoin>

Manual Practico de Auditoria. (2004). En J. Madariaga, Manual Practico de Auditoria (pág. 13). Barcelona: Ediciones Deusto.

Martínez del Fresno, J. (2005). Cuerpo superior de administradores. Sevilla: MAD.

Maya, S. S. (15 de Julio de 2015). Obtenido de <https://prestadero.com/blog/la-historia-del-sistema-de-creditos/>

Mendoza, R. C., & Ortiz, T. O. (2016). Contabilidad Financiera para Contaduría. Colombia: ECOE Ediciones ed.

Merino, M. (8 de JULIO de 2020). <https://www.ticbeat.com/>. Obtenido de <https://www.ticbeat.com/cyborgcultura/la-historia-de-la-primera-tarjeta-de-credito/>

Mogollon, Y. (2009). Introduccion a la contabilidad. N/N: N/N.

Mora, M. &. (2017). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar. Guayaquil: Universidad.

Morales, C. A., & Morales, C. J. (2014). CRÉDITO Y COBRANZA (Primera ed.). MÉXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.

Moreno, E. G. (2017). Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-Moreno.pdf

Mundial, b. (20 de Abri de 2018). <https://www.bancomundial.org/>. Obtenido de

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>

Muñiz, M. W., & Mora, R. W. (2017). Tesis control interno de cuentas por cobrar.

Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>

Navarro Silva, O. L. (2017). NORMAS DE CONTROL CONTABLE. Revista

Científica de la Universidad de Cienfuegos, 51.

Navarro, J. (octubre de 2015). Definición ABC. Obtenido de Definición ABC:

<https://www.definicionabc.com/economia/stock.php>

Normas Internacionales de Información Financiera. (2016). Normas Internacionales

de Información Financiera. n/n: n/n.

Nuño, P. (20 de abril de 2017). emprendepyme.net. Obtenido de emprendepyme.net:

<https://www.emprendepyme.net/auditoria-interna.html>

Nuño, P. (6 de Febrero de 2018). Obtenido de [https://www.emprendepyme.net/que-](https://www.emprendepyme.net/que-es-la-contabilidad.html)

[es-la-contabilidad.html](https://www.emprendepyme.net/que-es-la-contabilidad.html)

Ochoa Jiménez, D. (2012). TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA. Quito.

Palacios, D. (13 de Febrero de 2019). Obtenido de

<https://blog.hubspot.es/sales/reporte-de-ventas>

Panez, C. &. (2019). RSM. Obtenido de RSM:

<https://www.rsm.global/peru/es/news/conoce-la-importancia-de-la-auditoria-para-empresas>

Panez, Chacaliaza & Asociados y Panez & Faesa . (26 de Enero de 2018). RSM.

Recuperado el 26 de Enero de 2018, de RSM:

<https://www.rsm.global/peru/es/news/conoce-la-importancia-de-la-auditoria-para-empresas>

Paola, Á. G. (12 de diciembre de 2012). Significado de la optimización de recursos.

Obtenido de Significado de la optimización de recursos.:

<http://optimizacionderecursosempresariales.blogspot.mx/>

Paredes, J. (2014). Auditoria 1. Perú: Centro de aplicacion Editorial Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.

Paucar, N. (2013).

Paz, H. (2003). Fundamentos de la Contabilidad. Guayaquil, Ecuador: Manglar Editores.

Pedrosa, S. J. (1 de Noviembre de 2018). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/pago.html>

- Pellegrino, F. (2001). *Introducción a la contabilidad general*. Caracas: Ucab.
- Perez, A. (12 de Febrero de 2019). <https://www.directivosyempresas.com/>. Obtenido de <https://www.directivosyempresas.com/empresas/reportajes/medios-de-pago-historia-y-evolucion/>
- Perez, E. (2006). CUENTAS POR COBRAR. N/N: N/N.
- Pérez, M. (27 de Agosto de 2020). *concepto definicion*. Obtenido de <https://concepto definicion.de/comercio/>
- Pichincha, b. (9 de Octubre de 2020). <https://www.pichincha.com/>. Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/historia-medios-de-pago>
- Piqueras, V. Y. (22 de Mayo de 2018). Obtenido de <https://victoryepes.blogs.upv.es/2018/05/22/creditos-europeos-ects/>
- Plan contable. (2007). Obtenido de <http://plancontable2007.com/niif-nic/nic-normas-internacionales-de-contabilidad/nic-39.html>
- Prencice, H. (2008). *Administración*. Quinta Edición.
- Quispe, L. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. España: Ediciones de la U|.
- Raffaelli, M. (2009). *Estados contables de presentación: pautas para si presentación*.

Raffino, M. E. (29 de noviembre de 2019). concepto.de. Obtenido de concepto.de:

<https://concepto.de/rentabilidad/>

Raisin. (2017). Obtenido de <https://www.raisin.es/noticias/que-es-el-bce-y-como-funciona/>

Ramón Santillana, J. (2013). Auditoria Interna (tercera edición ed.). México: Pearson.

Ramos de la Curz, L. (2015). Gestipolis. Obtenido de Gestipolis:

<https://www.gestipolis.com/definicion-de-optimizacion-de-recursos-recopilacion/>

Rey Pombo, J. (2016). Contabilidad y fiscalidad. Madrid: Ediciones Paraninfo.

Reyes, R. M. (2018). Obtenido de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8165/1/TUAEXCOMCYA002-2018.pdf>

Riquelme, M. (12 de Oct de 2017). webyempresas. Obtenido de webyempresas:

<https://www.webyempresas.com/tipos-de-inventario/>

Rodríguez, R. M., & Acanda, R. Y. (2009). Eumed.net. Obtenido de

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/554/Razones%20Financieras%20Basicas.htm>

Roldán, P. (2018). Saldo.

Root, S. J. (1998). Beyond COSO. Internal Control to Enhance Corporate Governance. John Wiley, New York.

rsm.global. (26 Enero 2018 de 26 Enero 2018 de 26 Enero 2018). RSM. Recuperado el 26 de Enero de 2018, de RSM:

<https://www.rsm.global/peru/es/news/conoce-la-importancia-de-la-auditoria-para-empresas>

Sallenave, J. (2002). La gerencia integral ¡No le tema a la competencia, temale a la incompetencia! Bogotá.

Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: Cuarta edición.

Sánchez Gómez, A. (10 de Octubre de 2005). Fundamentos teóricos de la auditoría y su calidad. Obtenido de Gestipolis:

<https://www.gestipolis.com/fundamentos-teoricos-auditoria-y-su-calidad/>

Sanchez, G. (2006). Auditoria. In G. Sanchez, Auditoria de Estados Financieros. Pearson Educacion de Mexico.

Sánchez, G. (2006). Auditoria de estados financieros. México: Marisa de Anta López.

Sánchez, G. (2006). Auditoría de estados financieros. Perú: Editorial Anglo.

Sánchez, G. (2006). Auditoría de Estados Financieros. México: Pearson Educación.

Sandoval, H. (2012). Introducción a la auditoría. (Santillana, Ed.) México: Red Tercer Milenio.

- Sandoval, H. (2012). Introducción a la auditoría. México: Red Tercer Milenio.
- Sandoval, H. (2012). Introducción a la Auditoría. México: Red Tercer Milenio.
- Sarmiento, R. (2009). Contabilidad General. Quito: Editorial Voluntad.
- Schumpeter, J. (2009). Nueva Contabilidad General. Madrid. España : Cultural, S.A.
de Ediciones.
- Seder, J. W. (2001). Crédito y Cobranzas. Mexico: CECSA.
- Significados.com. (08 de 09 de 2016). Significados.com. Obtenido de
Significados.com: <https://www.significados.com/auditoria/>
- Sofia Orazi, H. P. (julio de 2019). <https://www.researchgate.net/>. Obtenido de
[https://www.researchgate.net/publication/339276700_La_inclusion_financiera
_en_America_Latina_y_Europa](https://www.researchgate.net/publication/339276700_La_inclusion_financiera_en_America_Latina_y_Europa)
- Sri. (8 de Septiembre de 2017). Obtenido de
[https://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/a4b769a1-
8459-46d3-818d-
df76ae798897/LEY+DE+R%C9GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO+%FAlti
ma+actualizaci%F3n+8+de+septiembre+de+2017.pdf](https://www.sri.gob.ec/DocumentosAlfrescoPortlet/descargar/a4b769a1-8459-46d3-818d-df76ae798897/LEY+DE+R%C9GIMEN+TRIBUTARIO+INTERNO+%FAlti
ma+actualizaci%F3n+8+de+septiembre+de+2017.pdf)
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. Limusa.
- Tapia, I. C., Rueda, d. L., & Silva, V. R. (2007). Auditoría Externa Perspectivas de
vanguardia. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

telegrafo, e. (5 de noviembre de 2020). <https://www.eltelegrafo.com.ec/>. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/asobanca-creditos-verdes>

Teruel, S. (2018). CAPTIO. Obtenido de CAPTIO:

<https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>

Toala, J. (31 de Julio de 2018). Obtenido de <http://docs.datil.co/es/articles/2097742-registro-de-pagos-de-mis-clientes-en-mi-factura-de-venta>

Torres, E. P. (30 de Diciembre de 2019). Obtenido de

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45034/1/S1900343_es.pdf

Trujillo, E. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ley.html>

Ucha, A. P. (1 de Noviembre de 2018). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/banca-privada.html>

Urueña B., O. L. (2010). CONTABILIDAD BÁSICA. San Mateo: Fundación para la Educación Superior.

Vargas, M. A. (26 de Septiembre de 2017). <http://docmercantileshoy.blogspot.com>.

Obtenido de <http://docmercantileshoy.blogspot.com/2017/09/antecedentes-historicos-de-los-cheques.html>

Vega, D. L. (16 de 1 de 2020). clickbalance. Obtenido de clickbalance:

<https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/inventarios-de-mercancias-sistemas-de-inventarios/>

Venegas, W. (2007). Trabajo de campo en auditoria. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

Villalon , A., & García, E. (2014). Gestión y control del presupuesto de tesorería. España: Elearnig.

Westreicher, G. (17 de Agosto de 2020). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/mercantil.html>

Zapata, P. (2011). Contabilidad General. McGra – Hill –Interamericano.

Zárate, L. (28 de Mayo de 2015). <https://blog.deudae.com/>. Obtenido de <https://blog.deudae.com/la-evolucion-del-trueque/>