



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
SISTEMAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR PARA LA EMPRESA TOPPARKING S.A.,
GRUPO VILASECA**

Autora: Arianna Lissette Domínguez Bravo

Tutora: Mireya Gioconda Delgado Chavarria

Guayaquil – Ecuador

2019

DEDICATORIA

A mis padres, que en todo momento y lugar han estado para ayudarme, en ellos siempre estuvo esa motivación para yo seguir adelante, son un ejemplo a seguir.

Arianna Lissette Dominguez Bravo

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios, por permitirme cumplir uno de mis más preciados sueños, que es siempre estudiar y seguir preparándome.

Muchas gracias a mis padres y a los profesores, quienes me han brindado sus conocimientos en todo este tiempo, de ellos he aprendido mucho y les agradezco todas sus orientaciones.

Arianna Lissette Dominguez Bravo



**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 procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Topparking s.a., Grupo Vilaseca”

Autora: Arianna Lisette Dominguez Bravo

Tutora: Mireya Gioconda Delgado Chavarría

Resumen

La empresa Topparking S.A. del Grupo Vilaseca, presentó dificultades de control interno de las cuentas por cobrar, conllevando inconvenientes a la hora de cancelar sus obligaciones, ocasionados por la falta de liquidez, lo que se vio reflejado en sus estados financieros. El propósito de esta investigación estuvo en incrementar procedimientos de control interno a las gestiones de recuperación de las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez. La fundamentación teórica se hizo en base a las variables de la investigación: procedimiento del control interno y la liquidez. Los métodos de investigación utilizados fueron el descriptivo, explicativo y correlacional; y las técnicas aplicadas fueron la observación y la entrevista. Entre las conclusiones más relevantes que llegó la autora fue el dar a conocer los plazos y condiciones de pagos concedidos a los clientes para que tengan presente el pago de sus compromisos con la empresa e implementar métodos más rigurosos para recuperar la cartera vencida, dichos procesos están plasmados en la aportación de un manual de procedimientos

Cuentas por cobrar

Liquidez

Manual de procedimientos



**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 procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Topparking s.a., Grupo Vilaseca”

Autora: Arianna Lisette Dominguez Bravo
Tutora: Mireya Gioconda Delgado Chavarria

Abstract

The company Topparking S.A. of the Vilaseca Group, presented internal control difficulties of accounts receivable, leading to inconveniences when canceling its obligations, caused by lack of liquidity, which was reflected in its financial statements. The purpose of this investigation was to increase internal control procedures for the recovery of accounts receivable to increase liquidity. The theoretical foundation was based on the variables of the investigation: internal control procedure and liquidity. The research methods used were descriptive, explanatory and correlational; and the techniques applied were observation and interview. Among the most relevant conclusions reached by the author was to publicize the terms and conditions of payments granted to clients so that they keep in mind the payment of their commitments with the company and implement more rigorous methods to recover the overdue portfolio, these processes are embodied in the contribution of a procedures manual.

Accounts receivable

Liquidity

Procedures manual

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Caratula	ii
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de aceptación del tutor	¡Error! Marcador no definido.
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación	ii
Certificado de aceptación del CEGESCIT	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
Índice general	x
Índice de figuras.....	xii
Índice de cuadros.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto	14
Situación conflicto	3
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema	4
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

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales	10
ANTECEDENTES LEGALES.....	27
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
DEFINICIONES CONCEPTUALES	37

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	41
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	52
TIPOS DE INVESTIGACIÓN	53
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	56
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	58

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	60
PLAN DE MEJORAS	62
Conclusiones	77
Recomendaciones	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXO	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa Topparking S.A.	44
---	----

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Empleadores de la empresa Topparking.....	44
Cuadro 2 Clientes de la empresa Topparking.....	45
Cuadro 3 Proveedores de la empresa Topparking	46
Cuadro 4 Competidores de la empresa Topparking	46
Cuadro 5 Servicios que presta la empresa Topparking	46
Cuadro 6 Flujo de Efectivo.....	50
Cuadro 7 Estado de situación financiera	51
Cuadro 8 Rango de antigüedad de cartera.....	52
Cuadro 9 Población de la empresa Topparking S.A.	55
Cuadro 10 Muestra de la empresa Topparking S.A.	56
Cuadro 11 Formato de Ficha de Observación	57
Cuadro 12 Formato de entrevista al Asistente del Departamento de Crédito y Cobranzas	58
Cuadro 13 Método 5W+H	59
Cuadro 14 Ficha de Observación	60

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La actividad empresarial nace de una necesidad del individuo para obtener más recursos que le permitan aumentar sus ingresos económicos. Sin embargo, hay empresas pequeñas que no cuentan con un registro de compras o ventas que le permitan conocer si están obteniendo ganancia o no y este resultado lo proporciona la contabilidad.

Según Tamayo (2012), la contabilidad es “el registro de las operaciones que realiza la empresa en el desarrollo de un negocio que implican variaciones en sus elementos patrimoniales tanto económicos como financieros, determinando el resultado obtenido en cada ejercicio económico.” (pág. 19)

Este lenguaje les permite a las organizaciones obtener resultados sobre las diferentes actividades empresariales que son el giro del negocio en sí. Sobre estos resultados económicos – financieros, la empresa puede ser capaz de hacer una medición de su liquidez, es decir, qué capacidad tiene para cumplir con cada una de sus obligaciones adquiridas.

Al respecto, Domínguez (2000), sostiene que la liquidez “es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes, implica la capacidad puntual de convertir los activos el líquido o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.” (pág. 16)

Una empresa que tiene una buena liquidez puede hacer frente a sus obligaciones e incluso contemplar la posibilidad de invertir para generar nuevos recursos en beneficio de la ella. Actualmente, las organizaciones se enfrentan a un mercado altamente competitivo, en donde sobresalen las que asumen riesgos, como por ejemplo vender a crédito ya que entregan sus bienes o servicios a sus clientes, con una posibilidad, aunque sea mínima, de no recuperar esos valores.

De esta manera surgen las cuentas por cobrar y al respecto, Meza (2007), sostiene:

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por venta de bienes o servicios a crédito.

De lo expuesto por Meza, se destaca que las cuentas por cobrar son parte vital para la actividad comercial de las empresas.

La empresa Topparking S.A., del Grupo Vilaseca, ubicada en la Av. de las Américas y Benjamín Rosales, de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, presenta situaciones que afectan los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, los mismos que están ocasionando problemáticas de liquidez.

Para tal efecto, es necesario realizar un análisis al estado actual de dichos procesos a fin de determinar dónde se originan los problemas y efectos que éstos causan, aplicando una revisión a los registros del primer semestre del 2019.

Situación conflicto

La empresa Topparking S.A, Grupo Vilaseca, se dedica a la venta del servicio de parqueo, está ubicada en Av. Américas y Benjamín Rosales, en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, la empresa tiene 6 años de trayectoria; en la actualidad presenta dificultades en el control de las cuentas por cobrar, conllevando a problemas de liquidez, lo que genera inconvenientes como:

- Incorrecto cobro a los deudores
- Disminución de los márgenes de utilidad
- Atraso de pagos a proveedores o empleados, causados por la falta de liquidez
- Deficiente recuperación de los créditos concedidos
- Aumento en los costes debido a las necesidades de financiación por facturas impagadas

La consecuencia, del no aplicar procedimientos de control interno en las cuentas por cobrar, provoca que la empresa Topparking S.A, Grupo Vilaseca, presente inconvenientes a la hora de cancelar o pagar sus obligaciones, ocasionados por la falta de liquidez, lo que se ve reflejado en sus estados financieros.

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad – Financiera

Área: Control interno

Aspecto: Cuentas por cobrar, liquidez

Tema: Propuesta de procedimientos de control interno de las Cuentas por Cobrar para la empresa Topparking S.A., Grupo Vilaseca

Formulación del problema

¿Cómo contribuir al control interno en las cuentas por cobrar para desarrollar la liquidez de la empresa Topparking S.A., ubicada en Av. Américas y Benjamín Rosales, en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el año 2019?

Evaluación del problema

La problemática que presenta la empresa Topparking S.A. a nivel de sus cuentas por cobrar, es evaluada de acuerdo con los siguientes aspectos:

Delimitado: El trabajo de investigación se enmarca a la falta de control interno en lo que respecta a las cuentas por cobrar de la empresa Topparking S.A. Grupo Vilaseca, lo que a su vez afecta a la liquidez de la misma, no logrando cumplir con sus obligaciones corrientes.

Claro: La investigación se presenta con un lenguaje claro y sencillo sobre el problema que presenta la empresa en sus cuentas por cobrar y la manera de cómo afecta el deficiente procedimiento de los cobros sobre su liquidez. La redacción a utilizar facilita el entendimiento a los usuarios interesados en este trabajo investigativo.

Evidente: Presenta la característica de evidente porque se muestran las falencias que existen en el manejo de las cuentas por cobrar, desde el otorgamiento del crédito hasta la deficiente forma de la cobranza acarreado consigo que la empresa no tenga liquidez para cumplir con las obligaciones contraídas con proveedores y a nivel administrativo.

Concreto: El trabajo investigativo es concreto porque se abordan definiciones puntuales con respecto al problema que se expone, además las sugerencias para que se pueda dar solución a la falta de liquidez.

Contextual: La investigación se enmarca dentro de lineamientos de la metodología de la investigación, englobando aspectos precisos para optimizar el procedimiento de las cuentas por cobrar, cuyas mejoras servirán de base para futuras investigaciones similares a este trabajo investigativo.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Establecer procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para aumentar la liquidez de la empresa Topparking S.A., Grupo Vilaseca.

Objetivos específicos

- Sustentar a partir de la teoría de la contabilidad financiera el control interno de las cuentas por cobrar en relación a la liquidez
- Diagnosticar la situación actual de procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Topparking S.A.
- Elaborar procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Topparking S.A.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación está encaminada a ejecutar un estudio del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Topparking S.A, con el objetivo de evaluar el procedimiento actual de dicha cuenta, para lograr un aumento en la liquidez de la empresa.

La empresa Topparking S.A. de Grupo Vilaseca se dedica al alquiler de espacios de parqueo para vehículos particulares, así como a brindar un buen servicio a la ciudadanía con guardias de seguridad para los turistas nacionales e internacionales en general, de tal manera que se lleven una buena imagen e impresión del excelente trato que da la empresa.

Se ha observado que existen inconvenientes con ciertos clientes a quienes se les ha concedido el crédito inmediato, sin un previo estudio de su historial

crediticio; la empresa procede a emitir las respectivas facturas, pero como es de esperar ante este tipo de situaciones que no poseen mayor análisis, no son canceladas en la fecha estipulada y registran varios meses vencidos sin pagar.

El aporte práctico de esta investigación consiste en preparar procedimientos de control interno que contribuyan al buen funcionamiento de las cuentas por cobrar, para obtener mejores recursos, traducándose esto en buena liquidez para la empresa.

La utilidad metodológica radica en el análisis de las cuentas por cobrar mediante ratios financieros que permitirán identificar el proceso de la recuperación de las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa Topparking S.A.

La realización de este estudio reviste gran relevancia social porque su principal objetivo es presentar un plan de mejoras que contenga un esquema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa Topparking S.A, a fin de aportar con una solución a la situación actual de la cartera de dicha entidad, mejorando su liquidez, lo que ocasionará que la empresa permanezca en el tiempo en beneficio de los propietarios, colaboradores y administradores del negocio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

El objeto de la actividad contable desde tiempos remotos es que el hombre construye una unidad social que asocia a otros para solventar necesidades comunes, y que desarrolla actividades económicas y de gran importancia, que tuvo que ayudarse de técnicas rudimentarias para conservar esta actividad. Además, encontró el medio que sea bien aceptado para conservar la información en donde se refleje los hechos ocurridos en el pasado (escritura) pero que a la vez pueda registrar cifras (números) es decir, valor. (Fierro, 2015)

El hombre ha buscado la mejor forma de adaptarse a las circunstancias para compensar las necesidades constantes a las que se ve envuelto, en cualquier época ha sabido encontrar las técnicas para desarrollarse en todos los ámbitos, y la parte comercial no ha sido la excepción.

Avanzando en la época del esclavismo, lo que era de un bien común pasó a ser privado, formándose así la organización del estado, así nacieron los esclavos y esto dio paso a lo que se conoce como contabilidad, porque el esclavo un poco más inteligente era el que llevaba los registros de los demás esclavos para beneficio del amo, ya que los esclavos eran considerados como bienes para sus jefes. Estos registros lo realizaban en unos libros conocidos con el nombre de "Adversaria", éste contenía ingresos y gastos que se efectuaban de manera diaria. (Fierro, 2015)

En esta época fue donde nacen las actividades de llevar una contabilidad o un registro de todo lo que ingresaba y lo que se gastaba con los esclavos, ya que como destaca el autor Fierro, los esclavos eran vistos como “bienes” y por ende los amos necesitaban conocer si éstos representaban ganancia para ellos.

Para la época, en Roma se enfrentaban Patricios y Plebeyos generalmente eran por deudas y los abusos que tenían los cobradores (Patricios) contra los que adeudaban. Porque ese era el mayor problema que tenían y las disputas eran muy frecuentes.

De esa época surge de manera imprevista lo que hasta hoy se conoce como cuenta por cobrar, porque se entregaban bienes con la promesa de pagar en lo posterior, pago que en algunas ocasiones no se efectuaba y eso daba cabida a los problemas con los cobradores. De esta forma se avanza a la época del feudalismo donde ya no se disputaba por esclavos, sino por propiedades de tierras. (Fierro, 2015, p. 7)

Como una forma de entidad bancaria, la iglesia se convierte en prestador de dinero y, cuando sus clientes no podían pagar dichas deudas, se apropiaba de las tierras de los deudores. Esta figura es lo que hasta hoy tiene el nombre de cobro jurídico, y es aquí donde predominó la contabilidad romana, con el principio de la partida doble, se registraban algunas disposiciones como son:

- Operaciones de manera cronológica
- Evitar dejar espacio en blanco entre las partidas
- Mencionar el documento que sustentaba la operación

Algunos autores adjudican el principio de la partida doble a Lucca Pacciolo, y su finalidad era elaborar un sistema de contabilidad para presentar a los propietarios de negocios, información acerca de sus activos y obligaciones. Pacciolo sostiene que los inventarios corresponden a una lista de los activos y pasivos que el comerciante hace al iniciar su actividad mercantil;

menciona que las transacciones deben registrarse para detallar los débitos y los créditos, ese libro donde se hacían dichos registros lo denominó “Summa summarium”. (Fierro, 2015)

En América precolombina la práctica contable era muy común, por ejemplo los incas llevaban sus cuentas en lazos con nudos más conocidos como “quipus”, éstos representaban cifras para ellos, las cuales ellos entendían. Por otro lado los chibchas realizaban el cambio de mercadería por medio del trueque y registraban sus transacciones medio de pinturas en sus trajes. (Fierro, 2015)

La comunidad religiosa de la Compañía de Jesús fue quien dio el aporte más significativo para que la contabilidad se desarrolle, se introducen conceptos como presupuesto, inventarios y otras definiciones, cuyas actividades sólo eran realizadas por clérigos en las comunidades religiosas. (Fierro, 2015)

En Ecuador el sector empresarial ha crecido y evolucionado, especialmente con el tema de la globalización, debiendo ajustarse a los requerimientos que las normativas internacionales exigen, convirtiendo a los registros contables en la base de los análisis financieros, en donde cobran gran relevancia las cuentas por cobrar, como elemento directamente influenciado sobre la liquidez de una empresa.

Para el caso de la empresa Topparking S.A., ubicada en la Av. de las Américas, en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas; los inconvenientes que presenta al tener que cumplir con sus compromisos monetarios, son ocasionados por el bajo control interno que mantienen en su cartera de cuentas por cobrar, la misma que registra un creciente saldo, el que de seguir incrementándose generaría serios problemas económicos a la compañía.

Antecedentes referenciales

Al iniciar una investigación sobre algún problema en especial, es necesario también sustentarse sobre trabajos similares que hayan sido enfocados hacia el hecho que se investiga, que sirvan de referentes o guías para los nuevos trabajos investigativos. Así, en relación al proyecto que se presenta, se muestran algunos trabajos de titulación que aportarán con ideas para la realización de esta investigación.

El trabajo de titulación presentado por Shirley Carrera Navarrete cuyo título es “Análisis de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.” previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador en el año 2017, menciona que en su trabajo se hace un análisis a las cuentas por cobrar mediante el método COSO I para evaluar las falencias en el proceso de la gestión de cobranza. Efectúa una evaluación del control interno a través de herramientas como la entrevista para conocer más detalles de esta cuenta. Al término de la misma se determinó que el problema radicaba en la parte administrativa de dicha gestión. (Navarrete, 2017)

Basada en la investigación antes citada, se expresa que se la toma como guía para este trabajo en lo que respecta a los análisis a las cuentas por cobrar en un determinado período, realizar entrevistas a personas directamente relacionadas con la gestión del cobro y evaluar qué controles se pueden aplicar para que aumenten la liquidez de la empresa Topparking S.A.

Muñiz y Mora (2017), en su tesis “Propuesta de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”, presentada para la obtención del título de Contador Público Autorizado de la Universidad de Guayaquil en el año 2017, muestra que se hizo un análisis objetivo porque existía la necesidad de poder controlar las cuentas por cobrar para mejorar la cobranza y disminuir las cuentas incobrables. La propuesta era diseñar

un sistema de control interno designando funciones a los responsables, creando políticas de créditos y procedimientos de cobros.

De este trabajo investigativo se adopta el análisis objetivo de la necesidad de controlar las cuentas por cobrar con la finalidad de disminuir las cuentas incobrables. La propuesta abarca el diseño de un sistema de control interno, algo similar a lo que propone la autora de este trabajo investigativo acerca de crear procedimientos de control a las cuentas por cobrar para aumentar su liquidez.

Avelino (2017), en el trabajo de titulación “La cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.” presentado por Mónica Avelino Ramírez, para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil en el año 2017, expone que se analizó un análisis a las ventas que se efectuaban a crédito del año 2015 y cómo funcionaba la cobranza de dichas cuentas, a través de indicadores y métodos basados en los estados financieros de ese período y cómo afectó el resultado en la liquidez de la empresa. Se realizó un análisis a las políticas de créditos, proponiendo procedimientos de control en las cuentas por cobrar. (pág. 16)

La autora de esta investigación acoge respecto de este último trabajo citado, la idea de usar indicadores para medir los resultados de la cobranza en un determinado período, y proponer esos indicadores como método de medición para futuros análisis de las cuentas por cobrar.

Antecedentes teóricos

Para los análisis de las causas que generan la problemática en las cuentas por cobrar de la empresa Topparking S.A. y los posibles planteamientos de mejoras, se revisa a continuación conceptualizaciones que ayudarán al investigador a entender de mejor forma el problema y sus efectos, así como también, la realización de un planteamiento de mejoras efectivo:

Contabilidad

Guzmán y Romero (2005), menciona que la contabilidad “es un sistema de información basado en operaciones o transacciones comerciales. No debe ser vista como ciencia, sino como herramienta esencial cuyo manejo, entendimiento y dominio no pueden ser competencias que se adjudiquen al gerente financiero de la empresa.” (pág. 20)

En tanto que Ávila (2007), difiere de la anterior definición al señalar que la contabilidad “es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar todas las operaciones practicadas por unidades económicas, ya sea de manera individual o bajo la forma de sociedades, siendo éstas mercantiles o civiles.” (pág. 12)

La Dirección y Gestión de empresas (2011), señala que “la contabilidad se puede definir como el conjunto de técnicas establecidas arbitrariamente para registrar todas las operaciones que afectan el patrimonio de la empresa y a sus resultados.” (pág. 15)

Para efectos de este trabajo investigativo la autora acoge la definición expuesta por Guzmán y Romero, porque consideran a la contabilidad como un sistema de información que abarca las operaciones de la empresa, es una herramienta que debe ser manejada y entendida por el personal competente y no solo quien dirige a la empresa. En la empresa Topparking S.A, la contabilidad debe servir de herramienta para registrar cronológicamente todas las transacciones que son parte esencial del giro del negocio, sobre todo las cuentas por cobrar que es la cuenta donde surgen el problema de falta de liquidez.

Luego de analizar varios autores la autora de esta investigación señala que la contabilidad

Importancia de la Contabilidad

Según (Dirección y gestión de empresas, 2011, pág. 16), “la contabilidad se convierte en una herramienta de gran valía para el buen funcionamiento de toda organización. Un instrumento que proporcionará información oportuna y confiable a los interesados, éstos son accionistas, gerentes y usuarios de dicha información.”

Para (Cevallos Bravo, Dávila Pinto, & Mantilla Garcés, 2015, pág. 20) la Contabilidad “es importante porque se basa en registros que proporciona información que es de gran ayuda para el hombre de negocios. Proporciona datos financieros que sirven para planificar el futuro de la empresa, controla sus operaciones y prepara sus informes financieros.”

La autora de esta investigación comenta que la importancia de la contabilidad radica en que proporciona información valiosa para que el hombre de negocios y el emprendedor pueda orientarse al futuro de su empresa y pueda tener control sobre los informes y que tome las mejores decisiones con visión al crecimiento constante de su negocio.

Clasificación de la Contabilidad

Desde el punto de vista de la contabilidad aplicada, ésta se la puede clasificar así:

Por razón de objeto

Contabilidad comercial: si la entidad empresarial se dedica a la compra y venta de mercaderías.

Contabilidad industrial: es aplicada cuando la empresa se dedica a la fabricación de determinado producto, tomando para ello materia prima que es transformada hasta conseguir un producto para la venta. (Ormeñaca, Contabilidad general, 2008, pág. 24)

Contabilidad de servicios: para estos casos, la organización o empresa no se dedica a la compra – venta ni fabrica productos para ser vendidos, ya que su actividad es la prestación de servicios los que pueden ser transporte, asesorías, agencias de viaje, profesionales, etc. (Ormeñaca, Contabilidad general, 2008, pág. 24)

Contabilidad financiera o bancaria: su principal función es el negocio de préstamo en todas las modalidades que se presentan. Las entidades bancarias y las cajas de ahorro reciben los depósitos de clientes, no solo para guardarlos sino además para prestarlo como ayuda financiera a empresas o personas naturales. Quizás puede ser una forma de contabilidad de servicio, pero este tipo de contabilidad reúne otras características. (Ormeñaca, Contabilidad general, 2008, pág. 24)

Por razón del sujeto

Contabilidad individual: Cuando el dueño del negocio es solo una persona física. (Ormeñaca, Contabilidad general, 2008, pág. 24)

Contabilidad colectiva: Se aplica cuando la empresa es parte de una entidad jurídica, y ésta puede ser mercantil como las de responsabilidad limitada, sociedades anónimas comanditas, etc. También entran de no mercantiles como asociaciones civiles, religiosas, de cultura, etc. (Ormeñaca, Contabilidad general, 2008, pág. 24)

Contabilidad pública: Aplica a entidades oficiales, como al Estado, ayuntamientos, etc. (Ormeñaca, Contabilidad general, 2008, pág. 24)

Por razón del fin

Contabilidad especulativa: La aplican las empresas que tienden a obtener un lucro o beneficio.

Contabilidad administrativa: Cuando el lucro no es el propósito de la empresa como las entidades oficiales. (Ormeñaca, Contabilidad general, 2008, pág. 24)

Es necesario entonces señalar, que dentro de la clasificación de contabilidad aplicada de acuerdo a la razón del objeto, se encuentra la contabilidad de servicios, donde se enmarca la empresa que es objeto de estudio, para ello se enuncian algunas definiciones respecto a este tipo de contabilidad.

También García (2008), señala una clasificación diferente sobre la contabilidad y los coloca en dos grandes grupos:

Macrocontabilidad.- Que es emitida grandes unidades económicas, luego ésta se subdivide en:

- Contabilidad Nacional.- Elaborada por el estado, proporcionando información oportuna de interés económico-nacional.
- Contabilidad Supranacional.- Cando la información es de interés nacional e internacional, cuando éstas tiene un alcance que permita el desarrollo económico y mejora.

Microcontabilidad.- Considerada para las pequeñas unidades económicas, subdividiéndose así:

- Contabilidad pública. - Dada por los organismos públicos como los Ministerios.
- Contabilidad privada.- Sus emisores son de carácter privado en su información; en ellas están las familias, entidades sin fines de lucro y empresas cuya finalidad son el lucro. Luego en ésta se incluyen:
 - Contabilidad de costos
 - Contabilidad financiera externa o general (págs. 23, 24)

Para fines del desarrollo de este proyecto de investigación se asume la clasificación dada por Ormeñaca, cuando incluye en esa clasificación a la contabilidad de servicio, propicia para el tema que se aborda.

Contabilidad de Servicios

Es preciso destacar algunas definiciones sobre la contabilidad de servicios. De este modo la autora menciona conceptos de diferentes autores.

Fierro (2015), menciona que la contabilidad de servicios está diseñada “para empresas que se dedican a la prestación de servicios tales como bancarios, hotelería, turismo y de seguros.” (pág. 26)

Granados, Latorre y Ramírez (2000), coinciden con Fierro al señalar que la contabilidad de servicios “se aplica en empresas dedicadas a prestar servicios primarios a la comunidad como el transporte y la salud.”

La autora de esta investigación asume que la contabilidad de servicios es la que se debe aplicar en las empresas dedicadas a brindar servicios como la empresa del proyecto que brinda servicios a la ciudadanía de parque.

Cuenta contable

Una cuenta contable es una unidad mínima que recoge algunos elementos similares entre sí. Cuando se registran las transacciones contables, se usan cuentas contables en sí, y para ello utilizan denominación o número cuya cifra será mayor, cuanto mayor sea el nivel del desglose que se haya realizado. (Cruz J. , 2014, pág. 24)

Cruz (2017), destaca que una cuenta contable es el resultado de que “las masas patrimoniales son sometidas a un desglose hasta llegar a partidas homogéneas que recogen saldos de operaciones de idéntica naturaleza.”

La Dirección y gestión de empresas (2011), define a la cuenta como un “instrumento contable que sirve para representar, valorar y registrar los cambios de valor que se producen en un elemento patrimonial.”

La autora de este trabajo conceptualiza para la investigación, que la cuenta contable agrupa partidas de una misma naturaleza, sean éstas de débito o crédito y su saldo final estará dado por la diferencia de sus registros, siendo

el que predomine el que mayor saldo presente, por consiguiente, una cuenta contable puede tener saldo deudor o acreedor.

Clasificación de las cuentas

La información que proporciona la contabilidad se puede resumir en lo que se denomina las cuentas anuales, las mismas que se efectúan al término del ejercicio económico, y para efectos de correspondencia coincide con al año calendario. Estas cuentas se las clasifica de la siguiente manera:

Cuentas de balance, muestran la situación financiera de la entidad, en este grupo se encuentran:

- Cuentas de activo que a su vez se divide en activo corriente y activo no corriente
- Cuentas del pasivo que también se divide en pasivo corriente y pasivo no corriente
- Las cuentas del patrimonio

Cuentas de resultado, que engloba los ingresos y gastos en los que ha incurrido la empresa para lograr mantenerse operativa. Muestra si ha habido pérdida o ganancia al final del ejercicio económico.

Cuentas de cambios en el patrimonio neto, que parte del hecho que, si hay utilidad o pérdida en un ejercicio económico, esto modifica el patrimonio neto de la empresa. Comprende la utilidad o pérdida que se incorporó en las cuentas de resultado, además incluye otros gastos que no se reflejaron en dicha cuenta como es el aporte o retiro de algún socio. (Ormeñaca, Contabilidad general, 2008, pág. 22)

En la misma línea de información Vásquez (2008) presenta otra clasificación de las cuentas, así:

- a) Por su función: En ella se incluyen

- 1) Patrimoniales: Definen los elementos del activo, pasivo, patrimonio neto.
 - 2) De resultados: Cuentas que se refieren a los ingresos, gastos, ganancias o pérdidas de la entidad.
 - 3) De orden: Para informar sobre bienes de terceros en poder de la empresa
 - 4) De movimiento: Aquellas cuentas que se refieren a movimientos durante el ejercicio y que al final se incluyen en otras para que el saldo sea cero
- b) Por su extensión: Llamadas también simples o colectivas
- c) Por el significado de sus saldos (pág. 128)

Luego de analizar lo anterior, la autora asume la clasificación de las cuentas dada por Ormeñaca, quien las clasifica en: cuentas de balance, cuentas de resultado y cuentas de cambio en el patrimonio neto. Siendo las cuentas de balance las de activo, pasivo y patrimonio; mientras que las de resultado la conforman las de ingresos y gastos; y, las de patrimonio la integran las utilidades o pérdidas del ejercicio y gastos como el retiro de algún socio.

Activo

Román (2017), resalta lo expuesto por Gordon, Miron y Gordon Shillinglaw, quien menciona que “el activo está integrado por todos aquellos recursos de los que dispone la entidad para la realización de sus fines, los cuales deben representar beneficios económicos futuros provenientes de eventos realizados y cuantificables en unidades monetarias.” (pág. 17)

García (2008), menciona que los activos son “bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los cuales se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro.” (pág. 46)

Granados, Latorre y Ramírez (2000), señalan que el activo “es todo cuanto una persona natural o jurídica posee en dinero y en valores susceptibles de convertirse en dinero: tales como las mercaderías, edificios, deudas por cobrar, derechos a favor de la empresa, etc.” (pág. 41)

Delgado & Ventura (2010), concuerdan con Román y destacan que el activo “agrupa aquellos elementos patrimoniales que representan bienes, bienes de derecho y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro.” (pág. 13)

“Los activos representan los bienes y derechos de propiedad de una organización, los activos de una empresa están representados en muebles y enseres, equipos de cómputo, edificios, terrenos, inventarios, cuentas por cobrar, entre otros.” (Guzmán, Guzmán, & Romero, 2005, pág. 32)

De las definiciones expuestas, se adopta aquella mencionada por Delgado & Ventura donde se expresa que los activos son los elementos que en la empresa Topparking S.A. representan sus bienes patrimoniales y sobre los cuales mantiene el control, son resultado de hechos pasados y que de éstos ha obtenido beneficios económicos y, aunque actualmente tiene un problema de falta de liquidez por un mal procedimiento en las cuentas por cobrar, si se aplican buenos controles, puede aumentar en el futuro esos beneficios económicos.

Clasificación del Activo

Es importante destacar que el activo son los recursos que posee la empresa y sobre los cuales mantiene el control y éstos se agrupan teniendo en cuenta la finalidad inmediata para las que fueron adquiridos y con respecto a su mayor o menor grado de disposición. (Ávila J. J., 2007, pág. 21)

Según Lovos (2012), explica que la naturaleza del activo es deudora y se clasifica en activo corriente y activo no corriente que se encuentra formado por bienes y derechos de diferentes naturalezas con la posibilidad de que cambiar el efectivo por un bien o viceversa y cancelar las obligaciones.

Por ello, Guzmán & Romero (2005), comenta que los activos de una organización se pueden clasificar en activos corrientes, activos exigibles, activos realizables, activos prepagados, activos fijos, y otros activos que obedece a la liquidez de los activos de la misma. (págs. 67-71)

La autora de esta investigación asume que los activos de una empresa se dividen en activo corriente y activo no corriente, los que a su vez se subdividen cada uno de ellos según la naturaleza de la actividad económica que se realice en la misma.

Activo corriente

Este grupo comprende “inversiones de corta duración física en la empresa, como las mercaderías, las deudas de clientes. También son activos circulantes, significativos, los stocks de productos acabado (listo para la entrega al cliente), material fungible de publicidad, de promoción, las deudas de clientes, etc.” (Rabassa, 2014, pág. 58)

Según Ávila (2007), señala que el activo corriente “está formado por los bienes y derechos con los cuales la empresa lleva a cabo directamente sus operaciones principales en rotación o movimiento constante y que tienen como principal característica su fácil conversión en dinero, es decir, efectivo.”

Guzmán y Romero (2005), menciona que los activos corrientes “deben ir relacionadas las cuentas más líquidas de la organización. Cuando se habla de liquidez de un activo se hace referencia a la facilidad con que la empresa puede convertir estos activos en efectivo.”

La autora asume el concepto de activo corriente dado por Guzmán y Romero porque es muy sencillo de entender ya que involucra a los activos a los que la empresa los puede convertir en efectivo más rápidamente, para cubrir de igual forma las obligaciones que tiene la empresa en ese mismo tiempo

Cuentas por cobrar

Dentro de las cuentas del activo circulante se encuentran las cuentas por cobrar, las mismas que están siendo objeto de estudio y análisis para el desarrollo del trabajo de investigación. A continuación, algunas definiciones de estas cuentas:

Pérez (2010), sostiene que las 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 créditos y pagares a favor de la empresa.”

Brito (2007), señala que las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos y que por lo tanto llegado el momento de ejecutar ese derecho recibirá, a cambio el efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.

Suarez y Mujica (2006), menciona que las cuentas por cobrar “se originan cuando se realizan una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa, están representadas por facturas”.

Haro & Rosario (2017), sostienen que estas cuentas están “formadas por los saldos pendientes de cobro que proceden del crédito que la empresa concede a sus clientes para el pago de sus ventas de productos o servicios, o bien anticipos o derechos de la misma.” (pág. 12)

Horne (2002), menciona que las cuentas por cobrar corresponden a “la suma de dinero que deben los clientes a una empresa por haber adquirido

bienes o servicios a crédito. Como activo circulante, el rubro de las cuentas por cobrar también recibe el nombre de cobrable.”

Horngrén (2000), coincide con Horne al sostener que las cuentas por cobrar son “cantidades que los clientes adeudan a una empresa por la entrega de bienes o prestación de servicios y por otorgar crédito dentro del curso ordinario de los negocios.”

La autora de este trabajo adopta el concepto dado por Horngrén ya que no sólo considera a las cuentas por cobrar como cantidades que adeudan los clientes de una empresa, sino que incluye el otorgamiento de crédito a estos clientes dentro de un curso ordinario de la actividad de la empresa.

Cartera vencida

Según Ramírez (2016), indica que la cartera vencida son activos que está compuesto valores adeudado por clientes en período determinado que al final no cancelar tal deuda.

Por ello, Weisson (2016), comenta que también se entiende como una parte de los documentos y crédito que no han sido pagados en su fecha máxima de vencimiento.

Entonces, la cartera vencida es una cuenta por cobrar que está pendiente de cobro y tiene una fecha de pago que a vencido. (Cabrera, 2019)

La autora de esta investigación comenta que la cartera de crédito es el crédito otorgado a los clientes que se denominan como cuenta contable cuentas por cobrar. También es el eje sobre la cual la liquidez de una empresa, y componente principal.

Liquidez

La liquidez es la facilidad, velocidad y el grado de merma para convertir los activos circulantes en tesorería, y la escasez de esta la considera uno de los principales síntomas de dificultades. En principio la liquidez se puede

definir de forma simple como la capacidad de pago a corto plazo que tiene la empresa, o bien, como la capacidad de convertir los activos e inversiones en dinero o instrumentos líquidos, lo que se conoce como tesorería, (Bernstein, 1999, pág. 551).

Domínguez (2000), sostiene que la liquidez es “el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes. Implica, la capacidad de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.” (pág. 16)

Oriol Amat (2005), señala que “la liquidez de un activo es la proximidad a su conversión en dinero. La entidad financiera debe equilibrar su activo, en lo que respecta a sus plazos de recuperación, y su pasivo en lo que respecta a sus plazos de exigibilidad.” (pág. 18)

La definición dada por Amat, es la más idónea de acoger para los fines que la autora persigue, ya que la liquidez de una empresa, debe guardar un equilibrio entre sus activos a corto plazo, y que éstos le permitan hacer frente a obligaciones que tengan el mismo promedio de tiempo de vencimiento.

Control Interno

Según Bacallao (2009), sostiene que “el control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan organizacional, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos”

Por ello, Catocora (1996), menciona que el control interno “es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control

interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable”.

Entonces, Redondo (1993), sostiene que para el control interno “se debe hacer un estudio y una evaluación adecuada del control interno existente, como base para determinar la amplitud de las pruebas a las cuales se limitarán los procedimientos de auditorías”.

La autora de este trabajo acota que el control interno no exactamente tiene que ver con las cuentas por cobrar también se deriva a otros ámbitos como inventarios, cuentas por pagar, etc. Como asegura el autor Catacora el control interno es la confiabilidad de un sistema contable.

Manual

“Es el conjunto de documentos (en papel o electrónico) que describen el trabajo que realiza cada proceso dentro de la organización. Generalmente se conforma con el organigrama, el perfil de los puestos, las descripciones de los puestos, los mapeos de proceso, las políticas y los procedimientos.” (Álvarez, 2020)

Díaz (2005), señala que un manual “es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Las normas que se incorporan en los manuales son aquellas que se consideran indispensable para la mejor ejecución del trabajo.” (pág. 144)

Por ello, Álvarez (2020), menciona que manual “es un libro que contiene lo más sustancial de un tema, y en este sentido, los manuales son vitales para incrementar y aprovechar el cúmulo de conocimientos y experiencias de personas y organizaciones.” (pág. 23)

Clases de manuales

Hay algunas clases de manuales y entre ellos se pueden distinguir:

- Manuales Generales
- Manuales de políticas
- Manuales de normas
- Manuales de operación
- Manuales de organización y métodos
- Manuales de métodos y procedimientos
- Manuales de sistemas y procedimientos (Díaz, 2005, pág. 145)

Manual de procedimientos

Contiene los componentes de la metodología utilizada por la organización para poner en práctica el sistema escogido y descrito en el manual de la organización. Consta de un cuerpo con los procedimientos generales, complementando los específicos. (García F. C., 2000, pág. 40)

Álvarez (2020) Coincide con García al sostener que los manuales de procedimientos “es un manual que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización.” (pág. 24)

Ramos (2000), Es más explícito al sostener que el manual de procedimientos “es un conjunto de toda aquella información escrita, que tiene como fin la sistematización del trabajo de manera racional, sencilla y ordenada, de forma que de su lectura se desprenda la comprensión de cómo se debe desarrollar el trabajar.” (pág. 17)

La autora de la presente investigación asume aplicable al trabajo, conceptualizar que un manual es un conjunto sistemático de procedimientos que dictarán la forma en que se debe realizar cierta actividad y/o función para que ésta se ejecute de manera ordenada, eficiente y eficaz.

Estructura de un manual

Según Álvarez (2020), señala la estructura más utilizada para elaborar los manuales pueden incluir algunas de las siguientes partes:

- Portada
- Índice
- Hoja de autorización del área
- Políticas de calidad (si aplica)
- Objetivos del manual
- Bitácora de revisiones y modificaciones a políticas y procedimientos
- Políticas
- Procedimientos
- Formatos
- Anexos (pág. 25)

Por ello, otro autor menciona los elementos que intervienen en un manual de procedimiento según su ámbito de aplicación:

- Identificación
- Índice
- Introducción
- Objetivos del manual
- Desarrollo de los procedimientos (Secretaría de relaciones de exteriores, 2004, pág. 12)

Entonces, en la guía para la elaboración de procedimientos (2016), señala la estructura un manual de procedimiento consiste en presentar cada procedimiento sea institucional y/o específico incluirá lo siguiente:

- Objetivo
- Alcance
- Política de operación
- Términos y definiciones

- Responsabilidad y autoridad
- Descripción
- Diagrama de flujo
- Riesgos inherentes
- Anexos

Propósito de los manuales de procedimientos

El propósito que se persigue con la elaboración de los manuales de procedimientos es crear una disciplina en la ejecución correcta de cada uno de los pasos en el desarrollo de los procesos de la entidad. Se puede resumir en los siguientes aspectos:

- Que los directivos y colaboradores se vuelvan diestros en las técnicas y métodos que contiene el manual, a través de la lectura de los aspectos que cada uno considere de su interés.
- Que los directivos y colaboradores reconozcan la relevancia de usar estos manuales de procedimientos.
- Que haya un apoyo y colaboración mutua en la elaboración de los manuales, sabiendo que todos persiguen el mismo objetivo empresarial.
- Que se aproveche del trabajo en equipo al involucrar a los colaboradores en las políticas y procedimientos, con reuniones periódicas para elaborar dicho manual. (Álvarez, 2020, pág. 26)

ANTECEDENTES LEGALES

Los trabajos investigativos deben fundamentarse sobre bases científicas, pero también deben enmarcarse en aspectos, normas y leyes vigentes, por ello se presentan las normativas en las que se basa este estudio:

Ley de Compañías

La compañía Topparking S.A, Grupo Vilaseca se rige por el organismo que regula la superintendencia de Compañía por dedica a brindar servicios de parque nivel nacional.

Según el art. 20 La compañía está sujeta a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañía.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la superintendencia de compañía, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

Copias autorizadas de balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y del organismo de fiscalización establecidos por la ley

La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas.

Los demás datos que contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañía.

El balance general anual y el estado de cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b. y c. del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

De acuerdo al art. 143 la compañía se identifica como sociedad anónima.

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de la acción estas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

El art. 20 tienen relación con el art. 289 exige a la compañía exhibir el cierre del año con un periodo de 3 meses los estados financieros, y mantener actualizados los datos legales de la compañía.

Art. 289.- Los administradores de la compañía están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, el balance general, el estado de resultado y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación financiera de la compañía.

El balance general y estado de resultados y sus anexos reflejan fielmente la situación financiera de la compañía a la fecha del cierre del ejercicio social de que se trate y el resultado económico de las operaciones efectuadas durante dicho ejercicio social, según aparezcan de las anotaciones practicadas en los libros de la compañía y de acuerdo con lo dispuesto en este párrafo, en concordancia con los principios de contabilidad general aceptación.

Norma Internacional de Información Financiera 9

Instrumentos Financieros

Capítulo 1 Objetivo

1.1 El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma 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.

Capítulo 2 Alcance

2.1 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 la NIIF 10 Estados Financieros Consolidados, NIC 27 Estados Financieros Separados, 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 de acuerdo con algunos o todos los requerimientos de esta Norma. Las entidades también aplicarán esta Norma a los derivados sobre las participaciones en subsidiarias, asociadas o negocios conjuntos, salvo cuando el derivado cumpla la definición de instrumento de patrimonio de la entidad que contiene la NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación.

(b) Derechos y obligaciones surgidos de arrendamientos a los que sea aplicable la NIC 17 Arrendamientos. Sin embargo:

(i) las cuentas por cobrar de arrendamientos reconocidas por el arrendador están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas y deterioro de valor de esta Norma;

(ii) las cuentas por pagar de arrendamientos financieros reconocidas por el arrendatario están sujetas a los requerimientos de baja en cuentas de esta Norma; y

(iii) los derivados implícitos en los arrendamientos están sujetos a los requerimientos sobre derivados implícitos de esta Norma.

(c) Los derechos y obligaciones de los empleadores derivados de planes de beneficios a los empleados, a los que se aplique la NIC 19 Beneficios a los Empleados.

(d) Los instrumentos financieros emitidos por la entidad que cumplan la definición de un instrumento de patrimonio de la NIC 32 (incluyendo opciones y certificados de opción para la suscripción de acciones) o que se requiera que sean clasificados como un instrumento de patrimonio de acuerdo con los párrafos 16A y 16B o los párrafos 16C y 16D de la NIC 32. No obstante, el tenedor de este instrumento de patrimonio aplicará esta Norma a esos instrumentos, a menos que cumplan la excepción mencionada en el apartado (a) anterior.

(e) Derechos y obligaciones surgidos de (i) un contrato de seguro, según lo define la NIIF 4 Contratos de Seguro, que sean diferentes de los derechos y obligaciones de un emisor procedentes de un contrato de seguros que cumple la definición de contrato de garantía financiera, o (ii) un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4 por contener un componente de participación discrecional. Sin embargo, esta Norma es aplicable a un derivado que esté implícito en un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4, si el derivado no es en sí mismo un contrato que esté dentro del alcance de la NIIF 4. Además, si un emisor de contratos de garantía financiera ha manifestado previa y explícitamente que considera a tales contratos como de seguro y ha usado la contabilidad aplicable a contratos de seguros, el emisor puede optar entre aplicar esta Norma o la NIIF 4 a dichos contratos de garantía financiera (véanse los párrafos B2.5 y B2.6). El emisor podrá efectuar la elección contrato por contrato, pero la elección que haga para cada contrato será irrevocable.

(f) los contratos a término entre un adquirente y un accionista que vende para comprar o vender una adquirida que dará lugar a una combinación de negocios dentro del alcance de la NIIF 3 Combinaciones de Negocios en una fecha de adquisición futura. El plazo del contrato a término no debería exceder un periodo razonable normalmente necesario para obtener las aprobaciones requeridas y para completar la transacción.

(g) Compromisos de préstamo diferentes a los compromisos de préstamo descritos en el párrafo 2.3. Sin embargo, un emisor de compromisos de

préstamo aplicará los requerimientos de deterioro de valor de esta Norma a los compromisos de préstamo que no estén de otra forma dentro del alcance de esta Norma. También, todos los compromisos de préstamo están sujetos a los requerimientos de baja en cuentas de esta Norma.

(h) Instrumentos financieros, contratos y obligaciones derivados de transacciones con pagos basados en acciones, a los que se aplica la NIIF 2 Pagos Basados en Acciones, excepto los contratos que estén dentro del alcance de los párrafos 2.4 a 2.7 de esta Norma, a los que es de aplicación esta Norma.

(i) Derechos a recibir pagos para reembolsar a la entidad por desembolsos que requiere realizar para cancelar un pasivo que reconoce como una provisión de acuerdo con la NIC 37 Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes, o para los que, en un periodo anterior, reconoció una provisión de acuerdo con la NIC 37.

(j) Derechos y obligaciones dentro del alcance de la NIIF 15 Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes que son instrumentos financieros, excepto los que especifica la NIIF 15 que se contabilicen de acuerdo con esta Norma.

2.2 Los requerimientos de deterioro de valor de esta Norma se aplicarán a los derechos que la NIIF 15 especifica que se contabilicen de acuerdo con esta Norma, a efectos del reconocimiento de las ganancias o pérdidas por deterioro de valor.

2.3 Los siguientes compromisos de préstamo están dentro del alcance de esta Norma:

(a) Compromisos de préstamo que la entidad designe como pasivos financieros al valor razonable con cambios en resultados (véase el párrafo 4.2.2). Una entidad que tenga una práctica anterior de venta de los activos procedentes de sus compromisos de préstamo inmediatamente después

de su nacimiento, aplicará esta Norma a todos los compromisos de préstamo de la misma clase.

(b) Compromisos de préstamo que puedan liquidarse, por el neto, en efectivo, o emitiendo otro instrumento financiero. Estos compromisos de préstamo son derivados. No se considerará como liquidado por el importe neto un compromiso de préstamo simplemente porque el desembolso del préstamo se haga en plazos (por ejemplo, un préstamo hipotecario para la construcción que se pague a plazos, de acuerdo con el avance de la construcción).

(c) Compromisos de proporcionar un préstamo a una tasa de interés por debajo de la de mercado [véase el párrafo 4.2.1(d)].

2.4 Esta Norma se aplicará a aquellos contratos de compra o venta de partidas no financieras que se liquiden por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, como si dichos contratos fuesen instrumentos financieros, con la excepción de los contratos que se celebraron y se mantienen con el objetivo de recibir o entregar una partida no financiera, de acuerdo con las compras, ventas o necesidades de utilización esperadas por la entidad. Sin embargo, esta Norma se aplicará a los contratos que una entidad designe como medidos al valor razonable con cambios en resultados de acuerdo con el párrafo 2.5.

2.5 Un contrato para comprar o vender partidas no financieras que se liquide por el importe neto, en efectivo o en otro instrumento financiero, o mediante el intercambio de instrumentos financieros, como si el contrato fuese un instrumento financiero, puede ser designado irrevocablemente como medido al valor razonable con cambios en resultados, incluso si se celebró con el propósito de recibir o entregar una partida no financiera, de acuerdo con los requerimientos de compra, venta o necesidades de utilización esperadas por la entidad. Esta designación está disponible solo al inicio del contrato y solo si elimina o reduce de forma significativa una

incongruencia de reconocimiento (algunas veces referida como "asimetría contable") que surgiría en otro caso por no reconocer ese contrato porque está excluido del alcance de esta Norma.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Art. 10 Deducciones. - En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos e inversiones que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

Numeral 11

(Reformado por el Art. 71 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007; por la Disposición Reformatoria Segunda de la Ley s/n, R.O. 444, 10-V-2011; por el num. 1 de la Disposición Reformatoria Quinta del Código Orgánico Integral Penal, R.O. 180-S, 10-II-2014; por la Disposición Reformatoria Vigésima, num. 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero; R.O. 332-2S, 12-IX-2014; por el num. 4 del Art. 8 de la Ley s/n, R.O. 405-S, 29-XII-2014).- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

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

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por

la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

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

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. (Servicio de Rentas Internas, 2018)

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Procedimiento del control interno

El procedimiento de control interno de una empresa comprende todo el método que ésta adopta con la finalidad de salvaguardar sus activos, para verificar si hay exactitud entre lo que se ha establecido y lo realmente ejecutado, además para que la información financiera sea confiable promoviendo la eficiencia de las actividades (Fonseca, 2011, pág. 15)

En la empresa que está siendo objeto de estudio, no hay un procedimiento que permita llevar un control sobre las cuentas por cobrar, por ende, es importante que se aplique un procedimiento para salvaguardar este activo y que permita recuperar de manera eficiente los valores que han sido puestos a crédito, para de igual manera cumplir con las obligaciones corrientes de la empresa.

No sólo que se establezca dicho procedimiento, sino que se dé seguimiento al mismo para evaluarlo y determinar si está siendo eficiente.

Variable dependiente: Liquidez

La liquidez de una empresa es el grado en que ésta “puede hacer frente a sus obligaciones corrientes o a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.” Rubio (2002)

Dependiendo del grado de liquidez que una empresa maneje, ésta podrá cumplir con las obligaciones contraídas, pero dicha liquidez está estrechamente ligada al grado de control que se maneje respecto de las gestiones de cobranza.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Accionistas: Es una persona física o jurídica que posee acciones en una empresa. (Ucha, 2014)

Auditoría: Sirve para evaluar la información financiera que proporcionan los estados financieros de una empresa. (Banda, 2016)

Balance general: es un estado financiero básico que tiene como fin indicar la posición financiera de un ente económico en una fecha determinada. Comprende los activos, el pasivo y el patrimonio de la empresa en la fecha señalada, (Javier, A, pág.124).

Capital de trabajo: se define como capital de trabajo a la capacidad de una compañía para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo este puede ser calculado como activos que sobran en relación a los pasivos a corto plazo (Merino, 2009).

Crédito. - “Término general que se utiliza en relación con las operaciones que impliquen préstamos, generalmente a corto plazo. (Pearce, 1999, p. 88)

Control interno. - “Plan organizacional y todas las medidas correlativas adoptadas por una entidad para salvaguardar los activos, motivar a los empleados a seguir las políticas de la compañía, promover la eficiencia operativa y asegurar registros contables.” (Horngre, 2010, p. 438)

Control inventarios: el control interno es una herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias, (Orlando Espinoza, 2011).

Cuentas de activo: Las cuentas de activo representan los bienes y derechos que son propiedad del negocio. Siempre comienzan con un débito o cargo y sus saldos deben ser deudores, (Fernández, 2014, pág. 34).

Datos financieros: Es información que proporciona los estados financieros para la administración y desarrollo de la actividad económica de la empresa. También sirva a los usuarios en la toma de decisiones en el carácter económico. (Sy Corvo, 2018)

Depósitos de cliente: Dinero del cliente recibido por concepto de una venta de bien o servicio que no supere a un año. (Plan General Contable, 2014)

Economía: Es la ciencia que estudia los recursos financieros disponibles para satisfacer a la sociedad en general. También la economía como objeto de estudio se encarga de estudiar a lo largo del tiempo los factores de tierra, capital, producción y tecnología, a la vez el comportamiento del mercado como la oferta y la demanda. (Sevilla, 2017)

Efectivo: Es parte del activo circulante que proviene de documentos de pago a la empresa en menor de 12 meses. (Banda, 2016)

Estado de situación financiera: Muestra en unidades monetarias la situación financiera del ente económico en una fecha determinada, por lo que es un estado estático. Tiene el propósito de mostrar los recursos económicos, los derechos que tienen los acreedores y la participación de la propiedad que poseen los accionistas. Por tanto, la situación financiera está representada por la relación que tiene los activos con los pasivos y el capital, (Fernández, 2014, pág. 15).

Estado de resultados: Muestra los efectos de las operaciones de una entidad y su resultado final en forma de un beneficio o una pérdida por un período determinado. En las operaciones de la entidad hay una distinción muy clara entre los ingresos, costos y gastos y así deben ser presentados sus resultados. Los ingresos son las cantidades percibidas por la entidad como consecuencia de sus operaciones. Los costos y gastos, por lo contrario, son las cantidades requeridas para la consecución del objetivo de sus actividades, (Fernández, 2014, pág. 16)

Instrumentos financieros: Es un contrato económico entre el comprador y el vendedor que da lugar a un activo financiero a una de las partes y a la otra un pasivo financiero. (López, 2017)

Lucro: Es la utilidad o riesgo de una empresa teniendo en cuenta rentas, gastos, interés, impuestos y después de los costos sería los beneficios. (Riquelme, 2012)

Pasivos corrientes: se tiene como deudas que surgen de transacciones pasadas realizadas a crédito o a plazo que requieren de pago futuro los pasivos comprenden de operaciones presentes proveniente de operaciones pasadas, (Altuve, 1998, pag.60).

Patrimonio: Son los bienes, derechos, obligaciones que constituye una empresa para su actividad económica. (Debitoor, 2007)

Plan organizacional: Es un documento de la empresa donde se establecen los objetivos o metas a cumplir en un periodo de forma detallada de cada departamento, personal y funciones. (Trenza, 2019)

Rendimiento económico: Mide el porcentaje de utilidad que produce la empresa según los recursos utilizados. Por lo tanto, la rentabilidad económica es una inversión en la unidad de trabajo. (Díaz T. , 2018)

Saldo acreedor: Cuando el haber es mayor que es debe es un saldo acreedor y están representadas por las cuentas de ingresos, pasivos y patrimonio. (Gonzalez, 2018)

Saldo deudor: Cuando él debe es mayor que el haber se denomina saldo deudor. (Diccionario Expansión, 2017)

Sociedades: Son grupos de personas física o jurídicas que tienen el propósito de efectuar acto de comercio para tener una rentabilidad. (Riquelme, 2017)

Transacciones comerciales: Es el acto que realizar un comprador y un vendedor en la adquisición de bienes o servicios y busca registrar los datos necesarios de las operaciones de la empresa. (Suarez, 2009)

Unidades económicas: Es el comportamiento de los individuos y empresas en la económica para la toma de decisiones en un problema económico. (Plana, 2013)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Razón social: Topparking S.A

Domicilio de la empresa: Topparking S.A se encuentra ubicado en la Av. de las Américas y Benjamín Rosales.

Numero RUC: 0993038334001

Tipo de compañía: Sociedad anónima

Nombre comercial: Topparking S.A

Su historia

La empresa Topparking S.A se constituyó como sociedad anónima mediante escritura pública el 13 de septiembre del 2013 y se inscribió en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil el 19 de septiembre del 2013. El plazo de duración de la compañía es de cincuenta años, contados desde la fecha de inscripción de la escritura de constitución.

La decisión de crear la empresa Topparking S.A. fue con el fin de brindar seguridad a las personas que llegan del aeropuerto y que, por motivos de costos, prefieren dejar los carros afuera del aeropuerto José Joaquín de Olmedo sin seguridad alguna.

Desde el 2013, Topparking S.A es una empresa privada que se dedica a la seguridad y guardianía en sus instalaciones donde bajo su responsabilidad

se hacen cargo de los vehículos de los usuarios del aeropuerto de Guayaquil, entre éstos se incluye a turistas, empleados y funcionarios de dicho aeropuerto y de empresas aledañas.

A los clientes frecuentes se ofrece tarifas preferenciales plasmadas en un contrato por los servicios brindados, donde se pacta una mensualidad fija pagadera por adelantado, la misma es facturada los primeros días tres días del mes. Los pagos de los clientes los deben realizar en las oficinas de Toparking S.A. hasta los 5 de cada mes.

Lamentablemente, los procedimientos para la recuperación de la cartera no cuentan con controles adecuados que permitan realizar gestiones efectivas, por tal razón la liquidez de la empresa está siendo comprometida. Consecuentemente, se torna necesario realizar una revisión a los procesos que se efectúan a nivel de la recuperación de las cuentas por cobrar, a fin de determinar las causas y efectos que tienen los procesos actuales y su impacto en el aspecto financiero de la empresa.

Objeto social

Toparking S.A. ha sido creada para la prestación del servicio de parqueadero para automotores; en donde sus propietarios y administradores cuentan con una amplia experiencia en esta actividad, lo que le ha llevado a ser reconocidos a nivel nacional por su gran sentido de responsabilidad y honestidad, siendo éstos parte de sus valores.

A través del servicio brindado, se contribuye a la seguridad de un activo tan apreciado para los clientes, como lo son sus vehículos, asegurando un buen trato y responsabilidad a precios competitivos. De esta manera se mantiene una empresa sustentable en beneficio de sus clientes y colaboradores.

Misión

Administrar, operar y mejorar el parqueo de la ciudad de Guayaquil con los más altos estándares de seguridad, servicio y calidad, a fin de satisfacer las necesidades de todos sus usuarios y clientes.

Visión

Ser uno de los mejores establecimientos de parqueos del sector norte de la ciudad de Guayaquil, siendo reconocido por su excelencia en atención, seguridad y calidad de servicios.

Filosofía

Mantener mejoras constantes para que la clientela perciba nuestra preocupación en brindarle seguridad a los bienes que nos encomienda, velando por la buena atención y excelencia en los servicios que brindamos.

OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Objetivo 1

- ✓ Cumplir con las normas y estándares de seguridad en nuestro parqueo.
- ✓ Mantener normas y reglamentos a las vistas de los clientes
- ✓ Procurar constantemente rondas de seguridad

Objetivo 2

- ✓ Mantenimiento periódico del sistema dentro del parqueo
- ✓ Aplicación del reglamento interno del parqueo

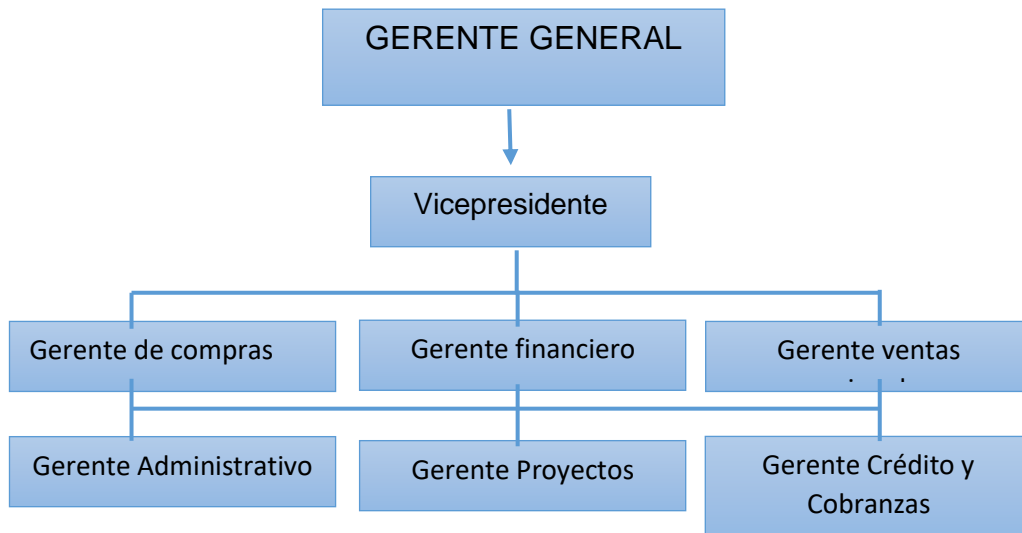
Objetivo 3

- ✓ Brindar servicio continuo sin interrupciones

Estructura organizacional

La estructura organizacional de Topparking S.A. se conforma de la siguiente manera:

Figura 1 Organigrama de la empresa Topparking S.A.



Fuente: Topparking S.A.

Elaborado por: Arianna Domínguez

Plantilla total de trabajadores

Topparking S.A es una empresa que cuenta con total de 235 empleados, distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 1 Empleadores de la empresa Topparking

Detalle	Cantidad
Gerencia General	2
Vicepresidente	1
Departamento de Compra	3
Departamento de Venta	2
Departamento Financiero	4
Departamento Administrativo	29
Departamento de Crédito y Cobranzas	3
Departamento de Proyectos	2
Total	46

Fuente: Topparking S.A.

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Lista de clientes principales

En su cartera de clientes principales se puede mencionar a los siguientes:

Cuadro 2 Clientes de la empresa Topparking

Nombre	Descripción
Feepro S.A.	Empresa
Ricson S.A.	Empresa
Robótica ecológica industria Cía Ltda.	Empresa
Guerrero construcciones S. A.	Empresa
Veconsa S. A.	Empresa
Alltech S. A.	Empresa
Levance S. A.	Empresa
Computiner S. A.	Empresa
Exportadora Aurífera S.A.	Empresa
Tropicalimentos S.A.	Empresa
Aero bodegas S.A.	Empresa
LOcation Word S. A.	Empresa
América City S.A.	Empresa
Azulito S. A.	Empresa
Donatella S. A.	Empresa
Auditoría acconunts S. A.	Empresa
María José Aguilera	Particular
Nancy Falcones	Particular
Guillermo Novillo	Particular
Abel Mosquera	Particular
Mónica Novillo	Particular

Fuente: Topparking S.A.

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Proveedores principales

Entre los principales proveedores que surten de materia prima a Topparking S.A. son:

Cuadro 3 Proveedores de la empresa Topparking

Número	Proveedor	Servicios
1	Reital	Servicio de sistema automatizado de parqueo.
2	Emarquet S.A.	Servicios de gestión y manejo de sistemas informáticos e instalaciones.
3	Imprenta Jairo S. A.	Servicio de papelería impresa y comprobantes de pago electrónicos.
4	Jardinería Rancho Alegre S. A.	Diseño, instalaciones, mantenimiento, reacondicionamiento y asesoría en jardines.
5	Easy Access	Aplicación de cancelación digital con el móvil.

Fuente: Topparking S.A.

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Principales competidores

Su competencia principal en el mercado la conforman:

Cuadro 4 Competidores de la empresa Topparking

Número	Competencia
1	Tagsa
2	Holy Parking

Fuente: Topparking S.A.

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Servicios que se ofrecen

Los principales servicios que se brindan a la clientela son:

Cuadro 5 Servicios que presta la empresa Topparking

Número	Servicio
1	Amplios parqueos
2	Reserva de espacios en parqueo
3	Seguridad en parqueo
4	Tarjeta de parqueo con pagos mensuales
5	Cobro de parqueo diario

Fuente: Topparking S.A.

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Costo del parqueo

- ❖ Los primeros 15 minutos de uso del parqueo no tienen costo.
- ❖ Pasados los primeros 15 minutos, el valor de la hora o fracción es de USD \$1,20.
- ❖ De 12 a 24 horas de uso de parqueo, el costo es de USD \$14,40.
- ❖ Si su vehículo se queda estacionado más de 24 horas deberá cancelar \$14,40 por día, adicionado \$1.20 por cada hora o fracción adicional.
- ❖ Si el propietario del vehículo pierde el ticket deberá cancelar \$10 por la pérdida.
- ❖ Clientes que deseen contratar el parqueo mensual el costo será \$70 incluido IVA.

Descripción del proceso de estudio

En la empresa Topparking S.A. los problemas de incremento en sus cuentas por cobrar se ocasionan debido a que sus procesos de control interno presentan falencias, los mismos que se detallan a continuación:

Para determinar la situación actual del procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar, se analizará el proceso del Departamento de Ventas y de cuentas por cobrar y su manejo, utilizando como punto de inicio el diagrama de flujo de dicho proceso.

A continuación, se detalla el procedimiento completo que va desde la venta del servicio, pasando por las distintas áreas en que se relaciona, es decir, área de contabilidad, área de cuentas por cobrar que es el objeto de estudio la misma que será la que se analizará, hasta llegar al área de tesorería, de forma detallada:

- **Área venta de servicios de parqueo**
 1. Emite la factura al cliente que mantiene contrato con sus respectivos datos de información, dentro de los tres primeros días de cada mes,

las que tienen fecha máxima de pago hasta finales del mes en que se emiten.

2. Se emite factura a clientes temporales, que hacen uso de los parqueos, a quienes se les factura con forma de pago de contado.
3. Sella la factura original se entrega al cliente.
4. Se entrega la copia original del cliente al área de contabilidad.

- **Área de contabilidad**

5. Área de venta de servicios de parqueo informa al departamento de contabilidad y hace llegar las facturas.
6. Se revisa los datos de los clientes en el sistema contable.
7. Ejecuta el asiento contable con la información que proporciona la factura, efectuando los respectivos cargos a la cuenta por cobrar de cada cliente.
8. Se entrega las facturas al área de cuentas por cobrar.

- **Área de cuentas por cobrar**

9. Llegan las facturas de los clientes para realizar el respectivo cobro.
10. Se remite al cliente la factura física y por vía electrónica con el respectivo estado de cuenta.
11. Los asistentes del departamento contactan a los clientes 15 días antes de la fecha de su vencimiento.

- **Área de tesorería**

12. En ventanilla el cliente cancela el valor adeudado.
13. Se verifica el nombre del cliente, cedula o ruc y valor a cobrar en la factura.
14. Se recibe el cheque y se revisa que esté correctamente emitido, es decir, que contenga los datos de la empresa, cantidad, fecha y firma de forma adecuada.
15. Se entrega al cliente el recibo por el valor recaudado.
16. Al momento de emitir el recibo al cliente, el sistema realiza el respectivo descargo de la cuenta por cobrar.

De acuerdo con los procesos antes detallados, se evidencia que el Departamento de Cobranzas se limita a gestionar los cobros luego de 15 días de emitidas las facturas, no se realiza un seguimiento adecuado a los valores vencidos de meses anteriores. Estas circunstancias evidencian la falta de controles internos que posee la empresa al no ejercer una pronta cobranza y una vigilancia continua a las gestiones de cobro que se necesitan realizar sobre los valores vencidos.

Tal situación genera que las proyecciones de ingresos que tiene prevista la administración para los primeros días de cada mes, no se produzcan, cuando por las mismas se tiene previsto cubrir pagos a proveedores en las primeras semanas del mes.

Teniendo Topparking S.A. el compromiso de pago con sus prestadores de bienes y servicios en los primeros días del mes, y al no contar con la liquidez necesaria, se ve en la necesidad de acudir a financiamiento externo con bancos o con los accionistas, teniendo que cubrir por estos movimientos, costos adicionales que disminuyen el margen de utilidad esperado.

Análisis económico – financiero de la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Topparking S.A.

A continuación, se presenta información económico – financiera en la que se evidencia las deficiencias que influyen en la liquidez de la empresa:

Cuadro 6 Flujo de Efectivo

Topparking S.A.
Estado de Flujo de Efectivo
al 30 de Junio del 2019

FLUJO DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Recibido de clientes	\$	35.388.527,00
Pagado a proveedores	\$	-35.365.850,00
Pagos por concepto de impuestos	\$	-1.184.427,00
Intereses pagados	\$	-444.021,00
Otros	\$	10.944,00
Efectivo neto proveniente de actividades de operación		\$ -1.594.827,00
FLUJOS DE EFECTIVO DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Adquisición de propiedades, planta y equipos	\$	-770.891,00
Activos financieros	\$	67.791,00
Venta de activos	\$	99.920,00
Adquisiciones de propiedades de inversión		
Adquisiciones de activos intangibles		
Efectivo neto proveniente de (utilizado en) actividades de inversión		\$ -603.180,00
FLUJOS DE EFECTIVO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Nuevos préstamos	\$	10.868.974,00
Pagos de obligaciones	\$	-8.098.732,00
Relacionadas	\$	-80.959,00
Dividendos pagados	\$	-121.000,00
Efectivo neto utilizado en actividades de financiamiento		\$ 2.568.283,00
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO:		
Incremento neto durante el año	\$	370.376,00
Saldo al comienzo del año	\$	174.838,00
SALDOS A JUNIO 2019		\$ 545.214,00

Fuente: Topparking S.A.

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Como se puede apreciar, los ingresos por actividades de la operación principal de la empresa no alcanzan a cubrir los impuestos e intereses por financiamientos a los que se tuvo que recurrir.

Así también, el flujo por actividades de inversión presenta una deficiente liquidez ya que se ha adquirido propiedades que no alcanzan a ser cubiertas por los activos financieros y venta de activos.

Lo que inyecta liquidez a la empresa son los préstamos a los que ha tenido que recurrir Topparking S.A., con los que se puede concluir que al 30 de Junio el saldo del flujo del efectivo, presente saldo a favor.

Cuadro 7 Estado de situación financiera

Topparking S.A.
Estado de Situación Financiera
Al 30 de junio del 2019

ACTIVOS

Activos corrientes

Efectivo y bancos	\$	545.214,00	
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar	\$	21.166.822,00	
Inventarios	\$	9.020.743,00	
Activos por impuestos corrientes	\$	2.290.069,00	
Otros activos financieros	\$	121.925,00	
Otros activos	\$	298.074,00	
Total activos corrientes			\$ 33.442.847,00

Activo no corrientes

Propiedad, planta y equipos	\$	5.507.819,00	
Activos biológicos	\$	3.632.141,00	
Propiedades de inversión	\$	160.022,00	
Activos intangibles	\$	47.335,00	
Inversiones en asociadas	\$	1.500.000,00	
Total activos no corrientes			\$ 10.847.317,00
Total del activo			\$ 44.290.164,00

PASIVOS

Pasivos corrientes

Préstamos	\$	7.131.550,00	
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	\$	19.472.060,00	
Pasivos por impuestos corrientes	\$	109.936,00	
Obligaciones acumuladas	\$	536.828,00	
Total pasivos corrientes			\$ 27.250.374,00

Pasivo no corriente

Préstamos	\$	5.989.268,00	
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar	\$	585.347,00	
Obligaciones por beneficios definidos	\$	832.517,00	
Total pasivos no corrientes			\$ 7.407.132,00
Total pasivos			\$ 34.657.506,00

Patrimonio

Capital social	\$	4.646.305,00	
Reserva legal	\$	943.519,00	
Resultados acumulados	\$	4.042.834,00	
Total Patrimonio			\$ 9.632.658,00

Total del pasivo y patrimonio			\$ 44.290.164,00
--------------------------------------	--	--	------------------

Fuente: Topparking S.A.

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Claramente, el Estado de situación financiera de Topparking S.A. refleja que de realizarse una eficiente labor de cobro, se puede cubrir gran parte de las obligaciones contraídas, pues las Cuentas por Cobrar representan un 47.79% del total de los activos.

Cuadro 8 Rango de antigüedad de cartera

CLIENTES	VALOR	0-30 días	a 90 días	a 180 días	más de 360 días
Feepro S.A.	\$ 2.027.360,00	\$ 538.264,00	\$ 857.573,00	\$ 428.787,00	
Ricson S.A.	\$ 1.621.888,00	\$ 537.250,00	\$ 476.430,00		
Robótica ecológica industria	\$ 810.944,00	\$ 478.457,00	\$ 762.287,00	\$ 381.144,00	
Guerrero construcciones S. A.	\$ 1.013.680,00	\$ 859.601,00	\$ 762.287,00		
Veconsa S. A.	\$ 1.419.152,00	\$ 358.843,00	\$ 571.715,00	\$ 285.858,00	
Alltech S. A.	\$ 1.216.416,00	\$ 1.181.951,00	\$ 1.048.145,00		
Levance S. A.	\$ 1.216.416,00	\$ 322.350,00			\$ 285.858,00
Computiner S. A.	\$ 1.419.152,00	\$ 752.151,00	\$ 667.001,00		
Exportadora Aurífera S.A.	\$ 1.419.152,00	\$ 752.151,00			\$ 667.001,00
Tropicalimentos S.A.	\$ 1.013.680,00	\$ 644.700,00			\$ 571.715,00
Aero bodegas S.A.	\$ 2.230.096,00	\$ 752.151,00			\$ 667.001,00
LOcation Word S. A.	\$ 1.824.624,00	\$ 429.800,00	\$ 381.144,00		
América City S.A.	\$ 608.208,00	\$ 465.786,00	\$ 476.430,00	\$ 71.464,00	
Azulito S. A.	\$ 1.621.888,00	\$ 598.071,00	\$ 952.859,00	\$ 476.430,00	
Donatella S. A.	\$ 810.944,00	\$ 429.800,00	\$ 381.144,00		
Auditoría acconunts S. A.	\$ 156.984,00	31.397	39.246	86.341	
María José Aguilera	\$ 57.717,00				57.717
Nancy Falcones	\$ 131.476,00	26.295	32.869	72.312	
Guillermo Novillo	\$ 155.070,00	31.014	38.768	85.289	
Abel Mosquera	\$ 100.950,00	20.190	25.238	55.523	291.025
Mónica Novillo	\$ 291.025,00				
Total clientes externos	\$21.166.822,00	\$9.210.222,00	\$ 7.473.136,00	\$1.943.148,00	\$ 2.540.317,00
Distribución porcentual		43,51%	35,31%	9,18%	12,00%

Fuente: Topparking S.A.

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

La antigüedad de la cartera refleja que de no tomar urgentemente medidas de recuperación de sus cuentas por cobrar, el rango de vencimiento de 31 a 90 días pasaría fácilmente al siguiente rango, que automáticamente va convirtiendo la cartera en incobrable.

Así también, se observa que se ha reapertura créditos a clientes que presentan deudas superiores a los 181 días, exponiendo a un riesgo severo a la liquidez.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de esta investigación será mixto, es decir que es de tipo cualitativo y cuantitativo. Se analiza de forma general el estado de las cuentas por cobrar a nivel de sus procesos de recaudación y las cifras que reflejan la realidad actual de las mismas.

Enfoque cualitativo

El método cualitativo se orienta a profundizar sucesos particulares de la situación actual y no a globalizar. Por lo cual, se preocupa por cualificar y describir los elementos que están dentro del procedimiento del control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez. (Bernal, 2010)

Mediante el uso de este método se podrá obtener la versión de los involucrados en la problemática, a fin de contar con detalles que permitan determinar en qué parte de los procesos se generan los problemas en la recuperación de la cartera.

Enfoque cuantitativo

El método cuantitativo se orienta en la medición de las características del procedimiento del control interno de las cuentas por cobrar que se pretende conceptualizar sobre la situación actual, lo cual permite analizar las variables estudiadas de la problemática de forma deductiva. (Bernal, 2010)

La aplicación de este enfoque ayudará a medir cuantitativamente el fenómeno presentado en las cuentas por cobrar de la empresa Topparking S.A.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

“Es el conjunto de principios, requisitos y pausas que se deben tener en cuenta en todas las ciencias, en el momento de la investigación. Nace de la experiencia del investigador, se hace al inicio de la investigación, más conocidas como estrategias.” (Ibanez, Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación, 2015)

Los tipos de investigación más adecuados que podrán ayudar contar con la mayor parte de la información para realizar mejores análisis de la problemática en estudio son:

Método descriptivo

Su finalidad es definir, catalogar y clasificar los fenómenos u objetos de estudio. Por ende, permite especificar el procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. (Arias, 2012)

Mediante la aplicación del método descriptivo se busca obtener el comportamiento de las variables de la investigación, obtenida de la versión de los integrantes del proceso en estudio.

Método explicativo

Ibáñez (2012), comenta que busca el porqué de la situación conflicto para llegar al conocimiento de las causas, estableciendo la relación de causa y efecto de las variables, por lo tanto, trata de buscar las causas reales de los fenómenos y sus resultados.

Mediante el uso del método explicativo, se estudiará cuáles son los conflictos que se presentan, estableciendo la relación de causa y efecto entre las variables.

Método correlacional

Ibanez (2015), sostiene que la finalidad de este método es encontrar correlaciones entre las variables seleccionadas. La utilidad de esta metodología es el poder predecir comportamientos similares a los de la situación estudiada.” Esto ayuda la relación de las variables de procedimiento de control de cuentas por cobrar y la afectación en la liquidez. (p. 86)

La utilización del método correlacional se encargará de establecer la directa influencia que tiene la variable independiente que es el correcto uso de los procedimientos de control interno sobre la variable dependiente que es la liquidez. Es decir, que de llevar Topparking S.A. buenos controles a nivel de las cobranzas, éstos coadyuvarán a que la empresa cuente con un flujo adecuado de efectivo.

Población

Es un conjunto de personas que tienen algunas características en común que se desea estudiar. (Fuentelsaz , 2006)

La población que se determina para el estudio en proceso la conforman los involucrados en la cobranza y sus registros, por consiguiente, la población de la presente investigación es:

Cuadro 9 Población de la empresa Topparking S.A.

Detalle	Cantidad
Departamento de Crédito y Cobranzas	3
Total	3

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

La población queda determinada por los integrantes del Departamento de Crédito y Cobranzas, conformado por un Gerente y dos asistentes encargados de gestionar la cobranza.

Muestra

Es el grupo de personas que se estudiará, es decir el subconjunto de la población. Por ello, la muestra va a ser la misma población, que en este caso serían 13 empleados que corresponden 8 del área de ventas, y 5 del área de crédito y cobranza, es tomada la población como muestra por ser número de personas menor a 100. (Fuentelsaz , 2006)

Muestra probabilística

Es cuando se selecciona la muestra al azar de los sujetos que tienen la misma la probabilidad para forma parte de la muestra de estudio, ya que permite estimar los valores de la población a partir de los elementos. (Bisquerra, 2009)

Muestra no probabilística

Es cuando se selecciona los sujetos de la muestra que no tienen la misma probabilidad para formar parte de la muestra de estudio, sino que se relaciona con las características del proyecto de investigación. (Bisquerra, 2009)

La autora considera aplicable para la investigación en proceso hacer uso del muestreo no probabilístico intencional, basada en que la población es finita y el problema es a nivel interno de la empresa Topparking S.A.

Tomando en consideración que en el Departamento de Crédito y Cobranzas, quienes ejercen la gestión de la cobranza son los asistentes y que ambos realizan las mismas funciones, únicamente se tomará como muestra a uno de éstos. Por tanto, la muestra a utilizar es la siguiente:

Cuadro 10 Muestra de la empresa Topparking S.A.

Detalle	Cantidad
Departamento de Crédito y Cobranzas	1
Total	1

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La autora de la presente investigación considera que de entre las técnicas que existen para recaudar información, las de mejor aplicabilidad a este trabajo son:

- Observación documental
- Entrevista

Observación documental

La observación documental es una técnica o instrumento común de la investigación histórica, cuya finalidad es obtener datos e información a

partir de documentos escrito, audiovisuales, y documentos-objeto, idóneo de ser aplicados en los propósitos de un estudio concreto. (Ballén , 2007)

La observación documental hace uso de la ficha de observación para llevar a cabo la recaudación de la información. A continuación, se presenta el formato a utilizar con el asistente del Departamento de Crédito y Cobranzas:

Cuadro 11 Formato de Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

Observado: Asistente Departamento Crédito y Cobranzas

Años en el cargo: 3 años

EVALUACIÓN	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
Existe un adecuado control de facturas de los clientes.				
Se controla la fecha de la emisión de las facturas de los clientes.				
Cuenta con una cartera de credito actualizada.				
Recibe informes resumen de vencimiento de cartera de crédito.				
Tienen control sobre los saldos real de los valores de los clientes.				
Realiza una vigilancia constante y efectiva de las cuentas por cobrar y su vencimientos.				
Existen políticas para la recuperación de las cuentas por cobrar.				
Los clientes cancelan sus adeudos en los plazos establecidos.				
Cuenta con algún control de las cuentas de dudosa recuperación				
Envían información de la cartera de credito vencida a las entidades con las que mantiene convenios				

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Entrevista

La entrevista es un interrogatorio cara a cara, más bien es una técnica basada en un diálogo o discurso entre el entrevistado y el entrevistador acerca de un tema establecido, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información para analizar la situación investigada. (Arias, 2012)

A continuación, se detalla el cuestionario de preguntas, que para el presente trabajo de investigación se considera entrevistar al asistente del Departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa Topparking S.A.

Cuadro 12 Formato de entrevista al Asistente del Departamento de Crédito y Cobranzas

**Formato de entrevista
Control de cuentas por cobrar
Dirigida al Asistente del depto. De crédito y cobranza de la empresa
Topparking S.A**

Nombre: _____
Profesión: _____
Fecha: _____

Objetivo: Diagnóstico de la situación actual de los procedimientos de control interno de las señales por cobrar en la empresa Topparking SA

Contestar sinceramente la interrogante formulada.

1. Indique usted ¿Porqué usted cree que se retrasan las cobranzas?

2. ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos que indique la forma de efectuar la cobranza?

3. ¿Realizan informes mensuales de la cartera por antigüedad de saldos?

4. ¿Realizan el respectivo seguimiento de las carteras vencidas?

**Fuente: Datos de la investigación
Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez**

Procedimiento de la investigación

Esta investigación tiene como objetivo diagnosticar la problemática que existe en las cuentas por cobrar de la empresa en estudio y determinar las causas por las cuales se afecta la liquidez de Topparking S.A., por medio del análisis a sus controles.

Se revisará los procesos que se realizan actualmente, sus beneficios y falencias, para de esta manera estar en condiciones de plantear mejoras que ayuden a mejorar el flujo del efectivo.

Para elaborar procedimiento de control de las cuentas por cobrar en la empresa Topparking S.A. se realizará una observación directa utilizando la técnica 5w-2h en el área de cuentas por cobrar.

Según Gillet (2014), comenta que 5W+H es un método de gestionar a través de siete preguntas que permite entender la situación actual antes de elaborar un plan de acción de forma sistemática y estructurada.

A continuación, se describen la aplicación del 5w 2H cómo se hace un plan de mejora de forma detallada:

Cuadro 13 Método 5W+H

What? - ¿Qué?	El problema.
Who? - ¿Quién?	Relación con las personas.
When? - ¿Cuándo?	Referencia en el tiempo.
Where? - ¿Dónde?	Lugar en donde ocurre el problema.
Why? - ¿Por qué?	Causa probable de que ocurra el problema.
How? - ¿Cómo?	Forma en que ocurre el problema

Fuente: Libro La Caja de Herramientas de control de Calidad

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Ejecutadas las técnicas de investigación: observación documental y entrevista al asistente del Departamento de Crédito y Cobranzas, a continuación, se detallan los resultados obtenidos:

Análisis de la ficha de observación dirigida al asistente de crédito y cobranza

Cuadro 14 Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN

Observado: Asistente Departamento Crédito y Cobranzas

Años en el cargo: 3 años

EVALUACIÓN	SI	NO	A VECES	OBSERVACIÓN
Existe un adecuado control de facturas de los clientes.	X			
Se controla la fecha de la emisión de las facturas de los clientes.	X			
Cuenta con una cartera de credito actualizada.		X		
Recibe informes resumen de vencimiento de cartera de crédito.	X			
Tienen control sobre los saldos real de los valores de los clientes.		x		
Realiza una vigilancia constante y efectiva de las cuentas por cobrar y su vencimientos.		X		
Existen políticas para la recuperación de las cuentas por cobrar.		X		
Los clientes cancelan sus adeudos en los plazos establecidos.			X	
Cuenta con algún control de las cuentas de dudosa recuperación		X		
Envían información de la cartera de credito vencida a las entidades con las que mantiene convenios			x	

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Análisis: Al analizar la ficha de observación realizada al asistente del departamento de créditos y cobranza de la empresa Topparking S.A. se observa que si existe un adecuado control en la emisión de las facturas a los clientes. Dicho departamento realiza un resumen del vencimiento de

cartera de crédito, pero, los movimientos de los abonos no están actualizados; por ende, no existe un control en los saldos reales.

Además, no cuentan con una vigilancia constancia y efectiva de las cuentas por cobrar y nuevas fechas de vencimiento, ya que, al no contar con políticas establecidas para los procesos, el personal no tiene muy claro cómo realizar sus labores.

Algunos clientes no cancelan sus adeudos en los plazos establecidos y esto provoca cuentas de dudosa recuperación. Por ello, el departamento al enviar información de la cartera vencida a los clientes con los que mantiene convenios, remite información equivocada, al no mantener actualizados los saldos reales.

Análisis de entrevista dirigida al asistente de crédito y cobranza

Entrevista Control de cuentas por cobrar

Dirigida al Asistente del depto. De crédito y cobranza de la empresa Topping S.A

Nombre: José María Parraga Veliz
Profesión: Licenciado en contabilidad y auditoria
Fecha: 30 de julio del 2020

Objetivo: Diagnóstico de la situación actual de los procedimientos de control interno de las señales por cobrar en la empresa Topping SA

Contestar sinceramente la interrogante formulada.

1. Indique usted ¿Porqué usted cree que se retrasan las cobranzas?
La cartera de crédito y cobranza ha sido trazada porque los valores de las cuentas por cobrar no son actualizados y al informar al cliente se da valores no reales.

2. ¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos que indique la forma de efectuar la cobranza?
La empresa no cuenta con un manual de procedimiento establecido por la gerencia de la empresa.

3. ¿Realizan informes mensuales de la cartera por antigüedad de saldos?
El departamento de crédito y cobranza realiza cuadros de resumen una vez al mes, pero, con valores un pocos dudosos.

4. ¿Realizan el respectivo seguimiento de las carteras vencidas?
El departamento de crédito y cobranza no realiza un seguimiento por clientes, solo se basan con las facturas vencidas.

Análisis: Al analizar las respuestas de la entrevista realizada al asistente del departamento de créditos y cobranzas de la empresa Topping S.A.

se encontró que este departamento no cuenta con un manual de procedimientos que establezca cómo realizar la cobranza, lo que provoca que los empleados al efectuar sus labores las hagan de forma incorrecta o se dupliquen procesos entre ellos.

Todo esto trae como consecuencia que los saldos que refleja la cartera no sean reales, por ello, los informes que se emiten a los clientes una vez al mes, presenten alta morosidad y a la vez los seguimientos para la cobranza sólo se basan en las facturas vencidas recientemente.

PLAN DE MEJORAS

Luego de efectuados los análisis de la situación de las cuentas por cobrar por la que atraviesa Topparking S.A., se concluye que la causa de mantener una cartera vencida con considerable antigüedad obedece a que el personal encargado de la recuperación de los montos que los clientes adeudan no cuenta con una directriz que delimite las funciones y procesos que se deben realizar, tendentes a recuperar la liquidez.

Como aportación ante tal situación, la presente investigación plantea un manual de procedimientos de control interno que ayude a las gestiones de recuperación de la cartera vencida para de esta forma mejorar la liquidez de Topparking S.A. para que pueda cubrir sin contratiempos los compromisos contraídos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS

Elaborado por: Arianna Domínguez

Versión: 1

Fecha: 1 de agosto de 2020

Índice

Objetivo principal.....	65
Visión.....	65
Alcance.....	65
Responsabilidades departamentales y sus responsables.....	66
Perfiles de cargos de colaboradores del departamento de crédito y cobranzas	67
Gerente de crédito y cobranzas.....	67
Asistente de crédito y cobranzas.....	68
Recaudador.....	70
Ejecución del procedimiento de la cobranza.....	71
Autorización del crédito.....	71
Requisitos para otorgar créditos.....	71
Otorgamiento del crédito	71
Plazos de créditos	72
Gestión de Cobranza.....	72
Forma de pago.....	72
Registros contables.....	74
Multas y sanciones	75

Manual de procedimientos para Departamento de crédito y cobranza

Objetivo principal

Establecer procedimientos que permitan el buen manejo de las actividades del departamento de crédito y cobranzas mediante la utilización de controles internos para de esta forma contribuir a la liquidez de Topparking S.A.

Misión

El presente manual de procedimientos del Departamento de Crédito y Cobranzas está diseñado para que los empleados que laboran en esta dependencia puedan contar con una directriz de cómo proceder en la realización de sus tareas, orientadas a la recuperación efectiva de la cobranza dentro de los plazos concedidos, así como, evitar tener que generar provisiones de dudoso cobro, todo en aras de colaborar con la liquidez de la empresa y cumplir con las obligaciones contraídas.

Visión

Mantener al Departamento de Crédito y Cobranzas con altos estándares de calidad, enfocados a satisfacer las necesidades de información y documentación de la organización, comprometidos con las nuevas tecnologías de la información y recuperación de la cartera.

Alcance

Este manual será aplicado por el personal del departamento de crédito y cobranza que tiene la responsabilidad de cumplir cada una de las políticas para mejorar el proceso de recaudación, conllevando a mantener la liquidez que Topparking S.A. requiere para cubrir las obligaciones contraídas y posibilidades de inversión.

Responsabilidades departamentales y sus responsables:

Responsabilidad de la Gerencia General

El gerente de la empresa tendrá las siguientes funciones con carácter de responsabilidad:

- Revisión de políticas
- Revisión de procesos
- Control de procesos

Responsables de la Gerencia General

- Gerente General

Responsabilidades del departamento de crédito y cobranza

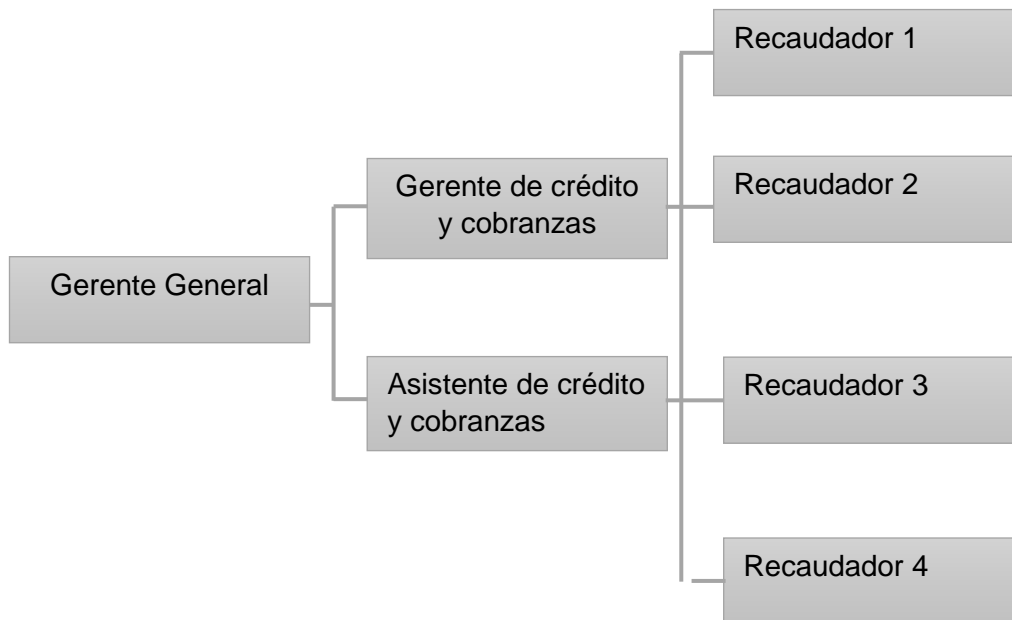
- Coordinar que los cobros se efectúen en forma mensual y sin atrasos por parte de los clientes
- Contabilizar la serie de tickets diarios
- Elaborar reporte relacionado con las gestiones de cobro y saldos pendientes de las cuentas por cobrar
- Revisar que los créditos que se otorgan cumplan con lo estipulado en las políticas de la empresa
- Coordinar y gestionar que los cobros se efectúen a la fecha de su vencimiento
- Reportar los valores recaudados al jefe de cobranzas
- Confirmar que los cheques recibidos dispongan de fondos para su respectivo cobro
- Cumplir con cualquier otra función que se le asigne

Responsables del departamento de crédito y cobranza

- Gerente de crédito y cobranzas
- Asistente de crédito y cobranzas

En el departamento de cobranza el organigrama de la empresa está dado de la siguiente manera:

Figura 1 Organigrama Departamento Crédito y Cobranzas



Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Perfiles de cargos de colaboradores del departamento de crédito y cobranzas

Gerente de crédito y cobranzas

Perfil del cargo:

Revisión y gestión de los créditos, entrega de tarjetas magnéticas y asignación de espacios en el parqueadero.

A su vez está obligado a reportar toda situación al gerente general

Detalle del cargo:

Estudio:

- Estudios universitarios en contabilidad y auditoría, administración de empresas o afines.

Experiencia:

- Tres años de experiencia en puestos similares.
- Actualmente 1 año

Conocimientos:

- Contabilidad intermedia
- Microsoft office 2010 avanzado
- Tributación

Habilidades:

- Facilidades para comunicarse
- Trabajo bajo presión
- Dinamismo
- Creativo
- Facilidad de interrelacionarse y comunicarse con los demás empleados y organizaciones.

Responsabilidades y funciones a cumplir:

- Coordinar que los cobros se efectúen en forma mensual y sin atrasos por parte de los clientes
- Contabilizar la serie de tickets diarios
- Elaborar reportería relacionada a las gestiones de cobro y saldos pendientes de las cuentas por cobrar
- Revisar que los créditos que se otorgan cumplan con lo estipulado en las políticas de la empresa

Asistente de crédito y cobranzas**Perfil del cargo:**

Control de la emisión de la facturación mensual de los clientes con contratos y facturación diaria de clientes ocasionales; realizar gestiones de

cobro de las cuentas por cobrar; mantener la información actualizada en el sistema, emitir reportes en general y coordinar las cobranzas con los recaudadores.

Detalle del cargo:

Estudios:

- Universitario o egresados en carrera de contabilidad y Auditoría o carrera afines.

Experiencia:

- Un año de experiencia en cargos similares.

Conocimientos:

- Contabilidad básica
- Economía
- Administración de empresas
- Microsoft office
- Pc y utilitarios

Habilidades

- Facilidad de comunicarse
- Dinamismo
- Organización
- Trabajar bajo presión
- Capacidad de interrelación con los clientes y demás empleados

Responsabilidades y funciones a cumplir:

- Coordinar y gestionar que los pagos se efectúen a la fecha de su vencimiento
- Reportar los valores recaudados al jefe de cobranzas

- Confirmar que los cheques recibidos dispongan de fondos para su respectivo cobro
- Cumplir con cualquier otra función que se le asigne

Recaudador

Perfil del cargo:

Encargado de recaudar los valores o las cobranzas de las facturas emitidas de acuerdo con las políticas de la empresa.

Detalle del cargo:

Estudio:

- Ser bachiller

Experiencia:

- Dos años en puestos similares

Conocimientos:

- Contabilidad básica
- Utilitarios
- Facturación

Habilidades:

- Capacidad de organización
- Trabajo bajo presión
- Dinamismo
- Facilidad de comunicación
- Absoluta responsabilidad para el manejo de efectivos y cheques
- Manejo de Microsoft office 2010

Responsabilidades a cumplir:

- Recaudar los valores confirmados por cobro de facturas
- Realizar los reportes diarios de las cobranzas realizadas
- Gestionar y cerciorarse de la entrega de las facturas al cliente y receiptar el correspondiente recibido
- Verificar que los datos que estén en el cheque recibido sean los correctos
- Organizar los gastos de viáticos

Ejecución del procedimiento de la cobranza

Durante el proceso de cobro el gerente del departamento crédito y cobranza es el responsable de la recuperación de cartera y sus acciones son:

Autorización del crédito

Se otorgará a los clientes el crédito que el jefe del departamento de crédito y cobranzas estime adecuado, luego del estudio de la capacidad de pago e historial crediticio, a efectos de mantener una liquidez estable para la empresa.

Requisitos para otorgar créditos

- Copia de cédula de identidad a color.
- Copia del certificado de votación vigente.
- Planilla de servicios básicos actualizada.
- Solicitud dirigida al gerente del departamento de crédito y cobranzas que incluya un estado que refleje los ingresos y egresos del aplicante.

Otorgamiento del crédito

- El gerente de crédito y cobranza recibe la solicitud del crédito, vía correo electrónico, también acercándose a las oficinas del departamento.
- El gerente de crédito y cobranza comenta al cliente cuáles son las condiciones de las políticas.

- Envía al asistente para que analice la información del crédito en un tiempo estimado 48 horas de respuesta, que incluya el historial crediticio.

Plazos de créditos

Servicios amparados por contratos (a crédito)

Una vez firmado el contrato por el servicio de parqueo, éste estipulará que la facturación será por anticipado dentro de los tres primeros días de cada mes y con plazo máximo de pago hasta el diez de cada mes en curso.

Servicios sin contratos (de contado)

Cuando se brinda el servicio a clientes particulares, se procederá a facturar por el tiempo utilizado con forma de pago de contado.

Gestión de Cobranza

Forma de pago

La empresa aceptará como forma de pago los siguientes medios:

- Efectivo
- Cheques al día
- Cheques a fecha con plazo máximo hasta el 12 del mismo mes
- Transferencias
- Depósitos

Facturación actual

En los casos en que la cobranza se realice dentro de los tiempos establecidos en el contrato, es decir, dentro de los diez primeros días de cada mes, el proceso será el siguiente:

- Pagos realizados directamente por los clientes en oficina: se receipta el cobro y se emitirá el respectivo comprobante recepción en caja.

- Cobros a través del recaudador: El asistente del departamento gestiona llamadas telefónicas a los clientes a partir del 4 de cada mes y a quienes confirman su pago se les envía al recaudador, quien receipta el cobro, emite recibo de cobro e ingresa el efectivo o cheque en caja. Los cheques cobrados deben estar al nombre de la empresa.
- Cobros a través de depósitos o transferencias en cuenta de la empresa: El cliente informa por medios electrónicos a la empresa la realización de su pago con depósito o transferencia, el Departamento de Crédito y Cobranzas confirma la recepción en cuenta de dichos fondos con Contabilidad, emite el comprobante de cobro y remite el documento al cliente.

Cartera vencida de 31 a 90 días

Por las cuentas por cobrar que registren un vencimiento de 31 a 90 días, la gestión de cobro a efectuar será de la siguiente manera siguiente:

- Se emitirá un correo electrónico para comunicar los vencimientos de las cuentas por cobrar de los clientes e indicando las multas y sanciones según el contrato de pago del cliente.

Cartera vencida de 91 a 180 días

Por las cuentas por cobrar que registren un vencimiento de 91 a 180 días, la gestión de cobro a efectuar será de la siguiente manera:

- Se emitirá un correo electrónico para comunicar los vencimientos de las cuentas por cobrar de los clientes e indicando las multas y sanciones según el contrato de pago del cliente.
- El gerente de la empresa se encargará de llamar a sus clientes para comunicar el valor pendiente de pago y establecen una condición de dos días para que el valor sea ajustado más los intereses de mora.

Cartera vencida de 181 a 360 días

Por las cuentas por cobrar que registren un vencimiento de 181 a 360 días, las gestiones de cobro a efectuar serán las siguientes:

- A más de los pasos mencionados en el punto anterior.
- El encargado del departamento de cobranza enviará a un recaudador a la empresa del cliente para indicar los vencimientos y entrega de una circular donde se establece el valor total que deuda más intereses por mora, con copia de recepción, previendo justificativos en caso de tener, a futuro, que emprender causas legales.

Cartera vencida de 360 días en adelante

Por las cuentas por cobrar que registren un vencimiento mayor a los 360 días, las gestiones de cobro a efectuar serán las siguientes:

- Se realizarán envíos de dos comunicaciones adicionales a la del punto anterior, con copia de recepción para sustento de procesos legales.
- Completada la recepción de tres comunicaciones recordatorias al cliente, se contratará los servicios de un abogado, para que realice las gestiones de cobro mediante la aplicación de la normativa legal.

Registro contable de las ventas con cobros a crédito

El departamento de crédito y cobranzas al emitir la facturación a crédito generará el siguiente asiento contable:

Cuadro 1 Asiento contable venta a crédito

ASISENTO CONTABLE A CRÉDITO A UN CONTRIBUYENTE ESPECIAL				
FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
01-jun-20	X			
	Rte. fte. Rta. 8%		xx	
	Cuentas por cobrar - clientes		xx	
	Servicios por venta			xx
	IVA pagado			xx
	P/R Venta de servicio de parqueadero a 30 días plazo.			

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Registro contable por cobro de cartera

Cuadro 2 Asiento Cobro del crédito

ASIENTO CONTABLE DEL COBRO DE LA VENTA A CREDITO A 30 DÍAS				
FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
30-jun-20	X			
	Bancos		xx	
	Cuentas por cobrar - clientes			xx
	P/R Cobro de la venta a crédito a 30 días.			

Elaborado por: Elaboración propia – Arianna Domínguez

Multas y sanciones

Por errores en datos del cliente: Cuando se apruebe una solicitud de crédito y los datos del cliente no estén completos, se procederá a penalizar a la asistente del departamento de crédito y cobranzas con un valor de \$15,00 por concepto de gastos administrativos.

Por facturas vencidas: Cuando el departamento de crédito y cobranzas tenga facturas vencidas o pendientes de cobro que el cliente haya confirmado se envíe a un recaudador y esto no se haya realizado, se penalizará a los recaudadores del departamento con un valor de \$ 8,00 por concepto de gastos administrativos.

Políticas de crédito y cobranza

Las políticas se aplican en la actividad que realiza la empresa, en la ejecución de los empleados del departamento de crédito y cobranza, las cuales será establecidas para mejorar la toma de decisiones en la empresa.

- a. El departamento deberá vigilar el comportamiento de los vencimientos de la cobranza y la antigüedad
- b. Cuando el pago es con cheque a fecha, el custodio de éste, deberá verificar que los datos se encuentren correctos.
- c. Los saldos vencidos generan intereses de mora de acuerdo a las tasas reguladas por el Banco Central del Ecuador.
- d. Cuando el pago es receptado por transferencia o depósito bancario, es responsabilidad del cliente informar al departamento de crédito y

cobranzas sobre el pago, mediante vía correo electrónico adjuntando el documento con los datos del cliente.

- e. Promover estrategias para agilizar el cobro de la cartera de clientes.
- f. El departamento de crédito y cobranzas solicitará al gerente general que autorice suspender el servicio y no otorgar nuevos créditos al cliente que presente falta de liquidez, retraso en pagos, cuando excede el límite del crédito, entregue cheques sin fondos o haga mal uso del crédito.
- g. Los clientes que registren deudas vencidas por más de 30 días, no podrán hacer uso del parqueadero.
- h. Se aplicarán notas de crédito al cliente cuando luego de agotadas las gestiones de cobranza se confirme que se encuentra en quiebra, fallecimiento, enfermedad catastrófica que le impida generar ingresos, cambio de domicilio y no se lo pueda ubicar, etc. dicho movimiento se realizará con cargo a la provisión por cuentas incobrables.

Análisis de la antigüedad de cartera

Con el propósito de presentar un adecuado reporte por los saldos de cartera, éste se realizará considerando los siguientes rangos de antigüedad:

- a) De 1 a 30 días
- b) De 31 a 60 días
- c) De 61 a 90 días
- d) De 91 a 120 días
- e) Más de 120 días

Conclusiones

Una vez ya realizada la presente investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

- En el departamento de cobranzas laboran cuatro personas, las cuales realizan un buen trabajo al momento de realizar el respectivo contrato por el crédito concedido, pero a nivel de recaudadores, se encuentran falencias, al no contar éstos con la capacitación adecuada para la realización de sus funciones.
- No se entrega al cliente copia del contrato para que tenga conocimiento de las condiciones del crédito otorgado, tales como fechas de facturación y fechas máximas de pago.
- El flujo de efectivo que proyecta la empresa en el año 2019 refleja que se realizó préstamos bancarios para contar con liquidez debido a la falta de recuperación de la cartera vencida.
- Carencia de un manual de procedimientos en el Departamento de Crédito y Cobranzas que oriente al personal en los procesos que se deben seguir para contar con una buena gestión de cobranzas que permita a la empresa contar con la liquidez adecuada y cubrir los compromisos contraídos.

Recomendaciones

Realizados los análisis de las causas y efectos de la problemática en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la empresa Topparking S.A., a continuación, se detallan las recomendaciones que la autora de esta investigación se permite realizar:

- Capacitar a los recaudadores, para que se encuentren en condiciones de cumplir con cualquier tipo de situaciones que se presenten al realizar las gestiones de cobro y negociación con los clientes, así como alcanzar su compromiso para que se identifiquen con su labor de estar pendientes de las cobranzas a tiempo.
- Entregar al cliente copia del contrato con las políticas de pago pactadas y un detalle anexo donde se informe las fechas máximas de facturación y de pago que debe cumplir.
- La empresa debería realizar convenios bancarios para que los clientes que adeudan, tenga diversidad de bancos a elegir para que autorice la realización de débitos bancarios por el servicio de parqueo contratado.
- Considerar aplicar el manual de procedimientos que se pone a disposición en la presente investigación.

BIBLIOGRAFÍA

- Fuentelsaz , C. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación*. España: Salut Pública, 1.
- Álvarez, M. (2020). Manuales de políticas y procedimientos. En M. Álvarez, *Manuales de políticas y procedimientos*. México, México: Grupo Albe.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela: Episteme.
- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.* . Ecuador.
- Ávila, J. (2007). *Introducción a la contabilidad*. México: Editorial Umbral.
- Ávila, J. J. (2007). *Introducción a la contabilidad*. México: Umbral.
- Bacallao, M. (2009). *Contribuciones a la Economía*. cuba: Combinado Poligrafico.
- Ballén , M. (2007). *Abordaje hermenéutico de la investigación cualitativa*. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Banda, J. (27 de Septiembre de 2016). *Economíasimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/efectivo>
- Banda, J. (22 de Agosto de 2016). *EconomíaSimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/auditoria>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla S.A.
- Cabrera, J. (25 de Mayo de 2019). *Leyderecho.org*. Obtenido de <https://leyderecho.org/cartera-vencida/>
- Catacora, F. (1996). *sistemas y procedimientos contables*. VENEZUELA : Mc Graw/hill.

- Centro de Ingenieros del Estado Zulia. (1974). *Seminario Sobre Investigacion Y Tesis*. Costa Rica: IICA-CIDIA.
- Cevallos Bravo, M. V., Dávila Pinto, P. G., & Mantilla Garcés, D. M. (2015). *Contabilidad General para docentes y estudiantes de nivel superior*. Quito: RAYA CREATIVA.
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008).
Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Cruz, J. (2014). *Gestión contable* (5ta edición ed.). España: Elearning S.L.
- Cruz, J. M. (2017). *Gestión contables* (5ta. edición ed.). España: Elearning.
- Debitoor. (2007). *Debitoor*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/que-es-el-patrimonio-neto>
- Delgado, S., & Ventura, B. (2010). *Contabilidad general y tesorería* (4ta. edición ed.). España: Paranifno.
- Díaz, L. F. (2005). *Análisis y planeamiento* (1era. edición ed.). Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a distancia.
- Díaz, T. (24 de Diciembre de 2018). *Economíasimple.net*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/rendimiento>
- Diccionario Expansión. (2017). *Expansión*. Obtenido de <https://www.expansion.com/diccionario-economico/saldo-deudor.html>
- Dirección de desarrollo administrativo. (2016). *Guía para la elaboración de procedimientos*. Obtenido de https://www.sefircoahuila.gob.mx/wp-content/uploads/micrositio_ci/material_de_apoyo/INTEGRACION%20DE%20BASE%20DOCUMENTAL%20MANUAL%20DE%20PROCEDIMIENTOS.ppt

- Dirección y gestión de empresas. (2011). *Contabilidad básica* (5ta edición ed.). Vértice.
- Domínguez, P. R. (2000). *Manual de análisis financiero*.
- Ealde. (21 de Abril de 2017). *Ealde Business School*. Obtenido de <https://www.ealde.es/usuarios-informacion-contable/>
- Fierro, Á. (2015). *Contabilidad general con enfoque NIIF para la pymes* (5ta. edición ed.). Colombia: Ecoe ediciones.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para las organizaciones* (1era. edición ed.). Lima, Perú.
- García, A. (2008). *Contabilidad financiera: análisis y aplicación*. España: Ariel economía.
- García, F. C. (2000). *Manual de calidad en la gestión*. España.
- Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales*. México: El colegio de México.
- Gillet, F. (2014). *La Caja de Herramientas de control de Calidad*. México: Grupo Editorial Patria.
- Gonzalez, P. (2018). *Billin.net*. Obtenido de <https://www.billin.net/glosario/definicion-saldo-acreedor/>
- Granados, I., Latorre, L., & Ramirez, E. (2000). *Contabilidad gerencial*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Guzmán, A., Guzmán, D., & Romero, T. (2005). *Contabilidad financiera*. Argentina: Universidad del Rosario.
- Guzmán, A., Guzmán, D., & Romero, T. (2005). *Contabilidad financiera*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. España: Edeal.
- Horne, J. V. (2002). *Fundamentos de administración financiera* (11ava edición ed.). México, México: Pearson.

- Horngrén, C. (2000). *Introducción a la contabilidad financiera* (7ma edición ed.). México, México: Pearson.
- Ibanez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación*. (D. S.L., Ed.) Madrid, España.
- Ibanez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación*. (D. S.L., Ed.) Madrid, España.
- Ibáñez, J. (2012). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación*. Madrid: Dykinson S.L.
- López, J. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/instrumento-financiero.html>
- Lovos, F. (26 de Febrero de 2012). Obtenido de <http://franciscolovos.blogspot.com/2012/02/definicion-y-clasificacion-de-las.html>
- Mata, M. (1994). *Como conocer la audiencia de una emisora, los sondeos*. Quito: Aler.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad, análisis de cuentas* (Primera ed.). Costa Rica: Euned.
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para las cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. Guayaquil, Ecuador.
- Naciones Unidas. (2017-2021). *Plan Nacional de Desarrollo*. Obtenido de Toda una vida: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida-de-ecuador>
- Navarrete, S. C. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil, Ecuador.
- Oriol Amat, T. J. (2005). *Cómo analizan las entidades financieras a sus clientes*. España: Gestión 2000.

- Ormeñaca, J. (2008). *Contabilidad general* (11ava edición ed.). España: Deusto.
- Ormeñaca, J. (2008). *Contabilidad general* (11ava edición ed.). Bilbao , España: Deusto.
- Plan General Contable. (23 de Julio de 2014).
<https://www.plangeneralcontable.com>. Obtenido de
https://www.plangeneralcontable.com/?tit=561-depositos-recibidos-a-corto-plazo&name=GeTia&contentId=pgc_561
- Plana, A. (17 de Mayo de 2013). *Leyes y Jurisprudencia*. Obtenido de
<http://www.leyesyjurisprudencia.com/2013/05/el-concepto-de-unidad-economica-y-la.html>
- Rabassa, J. M. (2014). *Finanzas*. España: Colección Esade.
- Ramírez, J. (26 de Julio de 2016). *SoyConta*. Obtenido de
<https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/>
- Ramos, S. (2000). *Administración de medicamentos: teoría y práctica*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Redondo, A. (1993). *Cursos practicos de contabilidad General*. Venezuela : Centro Contable Venezolano .
- Requena, J., & Vera, S. (2008). *Contabilidad interna* (3a. edición ed.). España: Ariel economía.
- Riquelme, M. (4 de Octubre de 2012). *Web Empresas*. Obtenido de
<https://www.webyempresas.com/que-es-el-lucro-para-la-economia/>
- Riquelme, M. (10 de Noviembre de 2017). *WebEmpresas*. Obtenido de
<https://www.webyempresas.com/sociedades-mercantiles/>
- Román, J. (2017). *Estados financieros básicos*. Editorial ISEF.
- Rubio, P. (2002). *Manual de análisis financiero*. Colombia.

Secretaría de relaciones de exteriores. (Junio de 2004). *Dirección general de programación, organización y presupuesto*. Obtenido de Guía Técnica para la elaboración de manuales de procedimientos: https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Servicio de Rentas Internas. (2018). *Provisiones para cuentas incobrables*. Servicio de Rentas Internas. Obtenido de [file:///C:/Users/nmayon/Downloads/Art.%2010%20Deducciones%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/nmayon/Downloads/Art.%2010%20Deducciones%20(2).pdf)

Sevilla, A. (2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/economia.html>

Suarez, J. (19 de Mayo de 2009). *Mailxmail.com*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-contabilidad-practica-1-organizaciones-sociedades-cuentas/contabilidad-objetivos-definicion-transacciones-comerciales>

Sy Corvo, H. (2018). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.ealde.es/usuarios-informacion-contable/>

Tamayo, E. (2012). *Actividad, patrimonio y contabilidad de la empresa*. Editex.

Trenza, A. (19 de Agosto de 2019). *AtMiss Finanzas*. Obtenido de <https://anatrencia.com/definiciones/plan-organizacional/>

Ucha, F. (Junio de 2014). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/economia/accionista.php>

Vazquez, R. (2008). *Principios de teoría contable* (1era. edición ed.). Argentina.

Weisson, I. (7 de Octubre de 2016). *Confianza S.A*. Obtenido de <https://blog.confianza.com.ec/blog/consejos-recuperar-cartera-vencida>

ANEXOS