



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**PROPUESTA DE MODELO DE CONTROL INTERNO POR LA CARTERA
VENCIDA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS
SANCIONATORIOS ESPECIALES DE LA AGENCIA NACIONAL DE
REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA - ARCSA,
DOCTOR LEOPOLDO IZQUIETA PÉREZ UBICADA EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS**

Autora: Rosales Mazzini Areliz Jeannette

Tutor: Mgs. Elizabeth Arias D.

Guayaquil, Ecuador

2021

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso.

A mis hijos gracias a su amor, paciencia y esfuerzo que me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

A mis padres, mis hermanos (a) por ser parte de mi formación tanto profesional y como ser humano, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

Areliz Jeannette Rosales Mazzini

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento al Instituto Tecnológico Bolivariano y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia y orientación.

También hago extenso este reconocimiento a mi Tutora por sus conocimientos impartidos en el desarrollo de esta investigación.

Finalmente quiero agradecer a todas mis amigos, por apoyarme cuando más las necesité, por extender su mano en momentos difíciles.

Areliz Jeannette Rosales Mazzini



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “Propuesta de modelo de control interno por la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios especiales de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, doctor Leopoldo Izquieta Pérez de la ciudad de Guayaquil, Provincia Del Guayas”.

Autora: Rosales Mazzini Areliz Jeannette

Tutor: Mgs. Elizabeth Arias D.

RESUMEN

El presente, es un trabajo de investigación sobre el control interno por la cartera vencida de los procesos sancionatorios especiales de la Agencia Nacional de Regulación, control y vigilancia sanitaria – ARCSA, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, organismo técnico estatal encargado de controlar y vigilar las condiciones higiénico – sanitarias de los productos de uso y consumo humano, además de brindar servicios que facilitan la obtención de permisos de funcionamiento y Notificaciones Sanitarias. La empresa ARCSA está facultada por la ley para realizar cobros por los servicios prestados y multas por sanciones establecidas por los comisarios de salud y demás autoridades en el área de su competencia. El estudio se basa en la investigación de la gestión realizada por la empresa para realizar las recaudaciones, arrojando resultados que indican su baja eficacia por las carencias en el control interno que se reflejan en los altos saldos por cobrar inflando el activo en más del ochenta por ciento con peligro de volverse incobrables y afectar así su patrimonio. Se propone como medida de solución la implementación de un Manual de control interno con una metodología que aplique procesos y procedimiento para mejorar el proceso de cobranza que permita recuperar los valores por concepto de cartera vencida por procesos sancionatorios y de esta manera mejorar la situación financiera de la empresa.

Control Interno	Cartera Vencida	Procesos Administrativos	ARCSA
-----------------	-----------------	--------------------------	-------



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “Propuesta de modelo de control interno por la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios especiales de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, doctor Leopoldo Izquieta Pérez de la ciudad de Guayaquil, Provincia Del Guayas”.

Autora: Rosales Mazzini Areliz Jeannette

Tutor: Mgs. Elizabeth Arias D.

ABSTRACT

This is an investigative work on the internal control of the expired portfolio of the special sanctioning processes of the National Agency for Regulation, control and sanitary surveillance - ARCSA, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez located in the city of Guayaquil, Guayas province, State technical body in charge of controlling and monitoring the hygienic - sanitary conditions of products for human use and consumption, in addition to providing services that facilitate the obtaining of operating permits and Health Notifications. The company ARCSA is empowered by law to charge for the services provided and fines for sanctions established by the health commissioners and other authorities in the area of its competence. The study is based on the investigation of the management carried out by the company to carry out the collections, yielding results that indicate its low efficiency due to the deficiencies in internal control that are reflected in the high balances receivable, inflating the assets by more than eighty percent. percent in danger of becoming uncollectible and thus affecting their assets. It is proposed as a solution measure the implementation of an Internal Control Manual with a methodology that applies processes and procedures to improve the collection process that allows recovering the values for portfolio overdue due to sanctioning processes and thus improve the financial situation of the company.

Internal Control	Past due	Sanctioning Processes	ARCSA
------------------	----------	-----------------------	-------

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
ÍNDICE GENERAL.....	X
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIV
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto	2
Situación de conflicto	3
Formulación del problema	6
Variables de la investigación	6
Delimitación del problema	6
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos	7
Justificación e importancia de la investigación.....	8
CAPÍTULO II.....	9

MARCO TEÓRICO	9
Antecedentes históricos	9
Evolución histórica de la contabilidad.....	10
Contabilidad Financiera.....	11
Finanzas	11
El Control Interno	14
Importancia del control interno.....	16
El control interno en entidades públicas	17
Objetivos del control interno y su influencia en el sector público	18
Modelo COSO para el control interno	18
Cuentas por Cobrar	20
Importancia de las cuentas por cobrar.....	21
Fases de la Cobranza.....	21
Estrategias de cobranza en época de crisis	22
Cartera vencida	22
Fundamentación legal	23
CAPÍTULO III	32
MARCO METODOLÓGICO	32
Presentación de la Empresa	32
Misión	33
Visión	33
Política de Calidad.....	33
Principios y Valores	33
Clientes y Usuarios	34
Estructura Orgánica Funcional – ARCSA	35
Análisis FODA	35

Fortalezas	36
Oportunidades	36
Debilidades	36
Clientes y Proveedores	37
Diseño de la Investigación.....	37
Tipos de investigación	38
Investigación Exploratoria.....	38
Investigación de campo	39
Población y muestra	39
Población	39
Muestra.....	40
Pasos o procedimientos para realizar la investigación.....	40
Técnicas e instrumentos de investigación	41
Técnicas de investigación	41
Instrumentos de investigación	42
CAPÍTULO IV.....	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	43
Análisis de la Guía de Observación	43
Entrevistas realizadas a funcionarios	45
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES.....	84
BIBLIOGRAFÍA.....	85
ANEXOS	97

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	43
Tabla 2.....	44
Tabla 3.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Estructura Orgánica Funcional – ARCOSA. Tomado de: Secretaría de ARCOSA</i>	35
Figura 2. <i>Diagrama de Gestión de cobranza extrajudicial por los procesos administrativos sancionatorios especiales – ARCOSA. Elaborado por ARCOSA.</i>	49
Figura 3. <i>Por Recaudar (cxc) por títulos de crédito 2019. Nota: Tomado de: Secretaría de ARCOSA.</i>	55
Figura 4. <i>Cartera Vencida Ejercicios Fiscales Años Anteriores. Tomado de: Secretaría de ARCOSA.</i>	56
Figura 5. <i>Recuperación Mensual de Cartera Vencida Correspondiente al Ejercicio Fiscal 2019. Tomado de: Secretaría de ARCOSA.</i>	58
Figura 6. <i>Recuperación de Cartera Vencida en 2019. Tomado de: Secretaría de ARCOSA</i>	59
Figura 7. <i>Resumen General de Valores por cobrar por PSE en Porcentajes. Tomado de: Secretaría de ARCOSA.</i>	59
Figura 8. <i>Recaudación de títulos de crédito por procesos sancionatorios especiales. Tomado de: Secretaría de ARCOSA.</i>	60
Figura 9. <i>Procedimiento: emisión de órdenes de pago. Elaborado por la autora.</i>	65
Figura 10. <i>Procedimiento: emisión de títulos de crédito. Elaborado por la autora.</i>	67
Figura 11. <i>Procedimiento: liquidación de intereses. Elaborado por la autora.</i>	70
Figura 12. <i>Procedimiento: recuperación de cartera vencida. Elaborado por la autora.</i>	73
Figura 13. <i>Procedimiento: determinación de cuentas incobrables. Elaborado por la autora.</i>	76
Figura 14. <i>Control del proceso de cobranza. Elaborado por la autora.</i>	80

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Las cuentas por cobrar en todo el mundo son de gran importancia para las empresas públicas y privadas. El control interno parece ser un mecanismo ideal para apoyar los esfuerzos de las entidades públicas para garantizar razonablemente los principios constitucionales y una adecuada rendición de cuentas. (Gamboa, Puente, & Vera, 2016, p. 487).

Las cuentas por cobrar son obligaciones que tienen terceros hacia las empresas, regularmente estas obligaciones deben ser pagadas en corto plazo, el origen de esta cuenta es el débito, es decir pertenece al grupo de activos, principalmente activos corrientes porque son los que pueden convertirse rápidamente en efectivo o líquido siempre que exista una gestión de cobranza eficaz.

El tiempo ha confirmado que el control interno de una institución es muy importante para los procedimientos administrativos y contables, ya que el campo de las cuentas por cobrar está vinculado a ella, permitiendo a través de informes obtener información veraz y confiable para la entrega y toma de decisiones a ejecutar. (Vega, 2019).

El control interno es una herramienta de gestión, incluye el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que se adoptan o implementan de manera coordinada en las empresas como parte de un proceso continuo, liderado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa; para la custodia y protección de sus bienes y patrimonio, promoviendo la eficiencia de sus operaciones y logrando así el mayor grado de rentabilidad. (Meléndez, 2016, p. 22).

Muchas empresas hoy en día por no seguir las reglas de control interno tienen grandes problemas en sus cuentas por cobrar, siempre es necesario

tener nombrar al responsable de la gestión y al custodio de las cuentas por cobrar, además es importante que el responsable de la custodia de cartera, también realice las aplicaciones correspondientes en el módulo de cuentas por cobrar.

En la actualidad, el control de los registros y operaciones comerciales son aspectos muy importantes para el campo de las cuentas por cobrar para que pueda tener éxito en todos sus esfuerzos por llevar a cabo. (Paz, 2017).

Ubicación del problema en un contexto

Las cuentas por cobrar son uno de los activos más representativos de una empresa pública o privada que se refleja en su balance, ya que cuando la gestión de su cobranza no se realiza de manera efectiva, puede obstaculizar el flujo de caja y someter a la empresa a pérdidas comerciales en ventas de bienes o servicios no cobrados, entre los problemas más comunes que surgen al cobrar un negocio, se encuentran:

- No tener políticas de crédito y cobranza definidas
- No brindar un seguimiento oportuno a la cartera de clientes
- No enviar de inmediato las facturas (Castro, 2015)

En Ecuador, todas las empresas, sean públicas o privadas, comerciales o de servicios, están obligadas a mantener un adecuado control de su cartera vencida, a fin de obtener información constante, resumida y analizada de sus cuentas (Ortiz, 2014, p. 3).

Las cuentas por cobrar son derechos adquiridos por la entidad con base en el desarrollo de sus actividades, es decir para la venta de bienes o para la prestación de servicios ya que al momento de tener una cuenta por cobrar lo que existe es un papel o bien, una factura, un sustento con el cliente o con la persona natural o una jurídica con quien nacerá un contrato y cuando se cumpla este contrato se convertirá en efectivo.

Situación de conflicto

Respecto a los servicios con una tasa de IVA del 0%, los servicios administrativos prestados por el Estado y organismos públicos por los que se paga un precio o tasa, como el registro civil, permisos municipales y otros (Bustos, 2007, p. 35).

Mediante decreto N°1290 el ex presidente de la República Ec. Rafael Correa Delgado en el Art.9 dispone que La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA, será el organismo técnico encargado de la regulación, control técnico y vigilancia sanitaria (ARCSA, 2016)

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 544, publicado en Registro Oficial No. 428 de 30 de enero del 2015, se transfiere a la Agencia Nacional de Regulación, Control y vigilancia Sanitaria ARCSA la competencia para la imposición de infracciones que venían ejerciendo, según la Ley Orgánica de Salud, el Ministro de Salud Pública el Director General de Salud, los directores provinciales de salud y los comisarios de salud. Así, como consecuencia de esta reorganización, tienen jurisdicción y competencia para conocer, juzgar e imponer estas sanciones el Ministerio de Salud Pública, el Director Ejecutivo de la Agencia, las máximas autoridades zonales de la Agencia y los comisarios de la Agencia (Ministerio de Salud Pública, 2019).

La Arcsa, es el organismo técnico encargado de la regulación, control técnico y vigilancia sanitaria de los siguientes productos: alimentos procesados, aditivos alimentarios, agua procesada, productos del tabaco, medicamentos en general, productos nutracéuticos, productos biológicos, naturales procesados de uso medicinal, medicamentos homeopáticos y productos dentales; dispositivos médicos, reactivos bioquímicos y de diagnóstico, productos higiénicos, plaguicidas para uso doméstico e industrial, fabricados en el territorio nacional o en el exterior, para su importación, exportación, comercialización, dispensación y expendio,

incluidos los que se reciban en donación y productos de higiene doméstico y consumo humano (Ministerio de Salud Pública, 2017).

Dentro de las atribuciones y responsabilidades de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria tiene la siguiente:

- Imponer las sanciones correspondientes a través de los comisarios de salud y demás autoridades competentes de la Agencia, de conformidad con las atribuciones que asume por este Decreto.
- Recaudar los valores correspondientes por los servicios prestados por la Agencia, de conformidad con las resoluciones que para el efecto se emitan.
- Ejercer la jurisdicción coactiva en los casos de su competencia y por delegación del Ministerio de Salud Pública (ARCSA, 2016).

Dentro del estatuto orgánico de la Arcsa, se encuentra la Dirección Financiera que tiene dentro de sus atributos la gestión de tesorería con una de las funciones principales los Informes de recaudación y cuentas por cobrar; e Informe de ingresos por autogestión.

La gestión de tesorería de la Arcsa, mantiene una cartera de cobro vencida por procesos sancionatorios especiales los cuales no han sido gestionados debido a los cambios de administración, desconocimiento e implementación de otros proyectos de dicha área, además que como se mencionó inicialmente los procesos para gestionar la cobranza es realizado de forma manual imposibilitando que los mismos se ejecuten de forma efectiva y confiable ya que muchas veces esta información es manipulable.

Es importante hacer mención que se considera cartera vencida a los valores no pagados, por concepto de multas, sanciones o prestación de servicios dados por la Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA, Doctor. Leopoldo Izquieta Pérez, después del primer día posterior a la fecha de vencimiento de la obligación y será responsabilidad de la Dirección Financiera o la Unidad Financiera, según corresponda, la

gestión de cobranza por concepto de multas, sanciones o servicios prestados desde el primer día en que receipten el Título de Crédito.

Dentro de la recaudaciones que mantiene la Agencia están las multas generadas por incumplimientos que se determinan dentro de la Ley Orgánica de Salud L.O.S., estos procesos son el mecanismo mediante el cual el Estado ejerce el poder punitivo que la Constitución y la ley le otorgan, a través de las Unidades administrativas que determina para llevar a cabo funciones de inspección, vigilancia y control, para que imponga a los administrados una sanción proporcional a la acción u omisión de los deberes y/u obligaciones legales a las cuales están sometidos, según el sector en el que actúen.

El deficiente procedimiento de control en el cobro por la cartera vencida de los procesos sancionatorio especiales de la Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez y las *Unidades Financieras* se debe a las carencias presentadas en el control de cartera, esto se refleja en los saldos pendientes de cobro, debido a que no se han realizado los cobros compulsivos consecutivos entre las emisiones y las recaudaciones tanto de cuentas de años anteriores como las del presente ejercicio fiscal 2020.

Es importante recalcar que la mayor ocurrencia en este tipo de sanciones impuestas es para las microempresas, imposibilitando a los administrados a realizar el pago de sus deudas pendientes con la institución, ya que al ser considerado con ese tamaño de empresa la capacidad de ganancias y efectivo no es alta.

Otros de los motivos es que no permite realizar el cobro compulsivo de forma ágil debido que al levantar un proceso se debe elaborar manualmente los títulos de créditos, órdenes de pago, liquidaciones de intereses y posterior a esto se efectúa las notificaciones de cobro vía correo y presenciales y de tal manera no se optimiza los tiempos de cobros y al no recaudar estos valores afectan a los registros de ingresos por recaudación de multas para la Institución.

Por todo lo expuesto esta institución requiere de una metodología confiable y segura, para el proceso de cobranza que pueda contar con la capacidad de medir el porcentaje cumplido de acuerdo con los objetivos planteados y a su vez determinar el flujo del efectivo e incrementar las metas de recaudación de la Institución

Formulación del problema

¿Cómo contribuir al control interno de la cartera vencida para mejorar el índice de recaudación de ingresos por los procesos administrativos sancionatorios especiales de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez, en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo fiscal 2020?

Variables de la investigación

Variable independiente: Control interno de la cartera vencida

Variable dependiente: Recaudación de ingresos

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Control interno

Aspectos: Cartera vencida, índices, recaudación de ingresos

Contexto: Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez.

Cantón: Guayaquil

Provincia: Guayas Año: 2020

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Diseñar una propuesta de modelo de control interno por la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios especiales de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria – ARCSA, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez Ubicada en la Ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas.

Objetivos Específicos

- Establecer desde la teoría de la Contabilidad Financiera lo relacionado al control interno de la cartera vencida y la mejora del índice de recaudación de ingresos en las instituciones públicas de servicios en el Ecuador.
- Determinar el estado actual del control interno de la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios especiales en la Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez.
- Estructurar los procedimientos de control interno de la cartera vencida mediante el modelo COSO, que contribuyan a mejorar el índice de recaudación de los ingresos de la Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el periodo fiscal 2020.

Justificación e importancia de la investigación

La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez, tiene la problemática de ejercer el control interno a sus Unidades Financieras, sobre la gestión de cobranza extrajudicial para los procesos pendientes de pago que ha otorgado dicha institución, generando así una cartera vencida. Por lo tanto, este proyecto de investigación tiene la finalidad de contribuir al procedimiento de la recuperación de sus valores.

La importancia de este proyecto es realizar el análisis respectivo para ejercer el control interno de las actividades que conllevan a la recuperación de la cartera, debido a que mensualmente se realiza una revisión de los índices de recaudación en el sistema contable, de tal forma evitar que afecte a la ejecución presupuestaria anual de la Arcsa.

Esta metodología por aplicar por el cobro compulsivo ayudará a evitar sanciones administrativas, penales y demás, en el caso de que la Contraloría General del Estado realice auditorías por temas de ingresos ya que estos procesos son observados en casos que se dejasen de cumplir o interrumpir de acuerdo con los tiempos para ejercer el cobro que están estipulados en las normativas legales vigentes.

El resultado de este proyecto es de mucha relevancia y utilidad debido que al realizar la mejora en el control interno se optimizará tiempos, y esto ayudará a cumplir metas de recaudaciones mejorando así los ingresos mensuales y anuales, disminuyendo el porcentaje del índice de la cartera vencida de años anteriores y actual de la Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

La primera definición formal de control interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Autorizados - AICPA 1949: El control interno incluye el plan organizacional para todos los métodos y medidas de coordinación acordadas dentro de una empresa. Las políticas de gestión en un sistema de control interno se extienden más allá de las cuestiones que están directamente relacionadas con las funciones del departamento de contabilidad y finanzas (Iballesteros, 2013) .

Según Quinaluisa et al. (2018) el sistema de control interno juega un papel importante en la administración y control de los recursos, con el objetivo de brindar un grado razonable de seguridad en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información contable financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (pp. 269, 270)

En la actualidad, toda organización empresarial, a lo largo de su ciclo de vida, realiza diferentes tipos de operaciones económicas derivadas de la comercialización de un producto o de la prestación de un servicio, por lo que la importancia de la contabilidad financiera en todo el ciclo contable es que se pueden identificar las operaciones que realizan las empresas (Guajardo & Andrade de Guajardo, 2008, p. 18).

El control interno es muy importante porque al crear un esquema adecuado compuesto por métodos, principios, normas, procedimientos, mecanismo de verificación y evaluación adoptado, tendrá como objetivo dirigir todas las actividades, operaciones y acciones, así como la administración e información sobre los recursos realizados en de conformidad con las

normas constitucionales y legales vigentes en el marco de las políticas desarrolladas por la empresa.

A esto se le denomina contabilidad financiera para resumir, analizar y reportar el asunto tanto al público en general como a los accionistas de una empresa o agencias gubernamentales dedicadas a la fiscalización tributaria, y en base a esta información se suelen tomar decisiones estratégicas dentro de la organización. (Raffino, 2020).

Cabe señalar que, sin información contable precisa, no se puede tomar una decisión económica racional sobre una base firme, ni se sabe si la política económica se está llevando a cabo correctamente.

Evolución histórica de la contabilidad

La contabilidad ha experimentado una evolución constante a lo largo de los siglos. Muchos usuarios tenían formas de presentarlo, pero para ello se localizaron los principales exponentes de esta teoría según los requisitos o nombres que se detallan a continuación:

- Contabilidad pública
- Contabilidad social
- Contabilidad ambiental
- Contabilidad personal
- Contabilidad comercial
- Contabilidad predictiva

Todos los tipos de contabilidad descritos anteriormente tienen el mismo propósito y diferentes formas de presentación, por lo que muestran muchas inquietudes y lecciones (Menéndez, 2001, p. 2).

Se concluye que desde la Antigüedad, es imposible concebir la gestión de cualquier ámbito económico sin el uso y aplicación de criterios derivados de la contabilidad, ya que es una técnica en constante evolución, basada en el conocimiento razonado y lógico (Lucero, 2013, p. 1).

En cuanto a la función principal de la contabilidad financiera, es hacer un historial de todos los movimientos que realiza una empresa a lo largo de su existencia; es decir, tener un rastro de la vida económica de la empresa (Nuño, 2018).

El resultado más relevante de la contabilidad financiera son los llamados estados financieros, que resumen los asientos contables desde el inicio del negocio y se preparan para sus períodos, generalmente mensualmente.

Antecedes teóricos

Contabilidad Financiera

Finanzas

Las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. Las dos características distinguen a las decisiones financieras de otra decisiones de asignación de recursos: los costos y beneficios financieras; también la finanza consta de un grupo de conceptos que ayudan a organizar la forma de asignar recursos a través del tiempo; así como un conjunto de modelos cuantitativos que auxilian, la toma de decisiones y la puesta en práctica de la misma (Zvi & Merton, 2004, p. 2)

Las finanzas gestionan la inversión, la financiación, la información económica financiera; si bien las finanzas se preocupan de la rentabilidad y el riesgo se ocupan directamente del dinero y la información. Por ello la mentalidad financiera debe estar presente en el análisis de prácticamente de todas las decisiones operativas.

La función financiera como misiones principales tiene las siguientes:

- **Apoyar el crecimiento rentable** – de la empresa en el marco de su estrategia.
- **Evaluar las inversiones** – en sus dimensiones de rentabilidad y riesgos.

- **Financiar las actividades y el crecimiento**, captado los recursos necesarios.
- **Gestionar prudentemente el riesgo** para proteger los resultados de la empresa.
- **Asegurar la liquidez y la solvencia** para cubrir sus obligaciones financieras.
- **Suministrar la información económico – financiera**, de forma fiable y oportuna, para la planificación, la toma de decisiones y el control (Pérez, 2015, pp. 25- 26).

Objetivos de la contabilidad financiera

Según Nuño (2018) los objetivos que persigue la contabilidad financiera son determinantes para el manejo eficaz de las finanzas y son los siguientes:

- Proporcionar información real y veraz para facilitar la toma de decisiones. A través de los estados financieros, la contabilidad financiera ofrece información muy valiosa dotando de racionalidad cualquier decisión.
- Registrar absolutamente todas las operaciones económicas y financieras que se dan dentro de una empresa al realizar su actividad empresarial. Además, el registro será histórico, sistemático y se hará de manera veraz.
- La contabilidad financiera está hecha para presentarse a agentes externos a la empresa interesados en unos aspectos económico-financieros básicos de la empresa, por multitud de motivos: por querer invertir en la empresa y formar parte de ella como socio; por analizar si es una empresa insolvente y otorgarle un préstamo, etc.

Los estados financieros

Los estados financieros son una representación financiera estructurada de la posición financiera y de las transacciones llevadas a cabo por una empresa, el análisis de los estados financieros implica una comparación

con otras compañías que participan en el mismo sector. Este análisis se realiza para identificar los puntos débiles y fuertes de la empresa (Baena, 2014, p. 30).

Los estados financieros son medios que utilizan las empresas para presentar las diferentes actividades que realizan para obtener flujos de efectivos de entrada y salida y como uno de los objetivos es lograr satisfacer la necesidad de información de personas tales como la administración, los propietarios, los acreedores, los estados financieros son utilizados como fuente principal para informarse de las actividades económicas de la empresa.

Según Carballo (2013) los dos estados financieros más importantes son:

- El balance que resume las propiedades que mantiene la empresa y sus obligaciones monetarias con los propietarios y los acreedores de todo tipo mismo que se desglosa de la siguiente forma.
- El activo indica su estructura económica, el total de los bienes en los que ha invertido, estas posesiones o derechos tangibles e intangibles controlados por la empresa y adquiridos con el fin de generar ingresos
- El patrimonio neto y el pasivo da a conocer su estructura financiera, pues informa el aporte de los socios, el resultado de los ejercicios económicos y las obligaciones con terceros conocidos como proveedores.
- La cuenta de pérdidas y ganancias es el que determina el resultado de la operación de la empresa en un determinado periodo como diferencia calculada entre los ingresos y los costos y gastos (Resultado = ingresos – gastos). (p. 17)

En toda empresa es relevante hacer análisis financiero con la finalidad de crear alertas de acuerdo a los intereses de la empresa.

El Control Interno

El control interno es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE término que reconoce que el Control Interno tiene limitaciones inherentes a lo que se puede traducir es que jamás el directivo o su trabajadores deben pensar que una vez creado el sistema se ha erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización (Del Toro, Fonteboa, Armada, & Santos, 2005, p. 3).

El control interno es definido de maneras diferentes y por consiguiente aplicado en formas distintas, uno de estos es el control contable comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros (Mantilla, 2018, p. 4).

En la última década los controles internos han tomado una orientación dirigida de manera prioritaria a fomentar la eficiencia, reduciendo el riesgo en la consecución de los objetivos, ayudan a asegurar la confiabilidad de la información financiera y la de gestión, a proteger los recursos, y a cumplir las leyes, reglamentos y cláusulas contractuales aplicables (Rivas, 2011, p. 118).

El control interno es esencial en las actividades de los seres humanos ya que antiguamente fue realizado de una manera voluntaria, ante la necesidad de permanecer y generar medios de vida, habiendo evolucionado hasta hacerse necesario e integrarse en los campos productivos, comercial, de servicios y gubernamental.

En cuanto al control interno contable es responsabilidad de la empresa, el cual debe estar diseñado para que se garantice la eficacia y eficiencias de las operaciones, garantice el cumplimiento de las disposiciones legales, garantice la existencia, efectividad de los procedimientos de control, la verificación de las actividades propias del proceso contable y garantice la generación de información financiera uniforme.

El control contable comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable que:

Las transacciones se registran en cuanto es necesario con el fin de permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o cualquier otro criterio aplicable a tales estados financieros y para mantener la responsabilidad por los activos (Mantilla, 2013, p. 22).

Según Estupiñán (2015) el control interno contable tiene los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estos financieros y mantener el control contable de activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa. (p. 7)

El control interno desde la perspectiva de la auditoría gubernamental, forma parte de una misma idea que es, la importancia de la prevención de riesgos que puedan afectar el correcto funcionamiento de las instituciones públicas (Portal, 2016, p. 12).

Según Coopers & Lybrand (2007) los sistemas del control interno de las diferentes entidades funcionan a distintos niveles de eficacia y se pueden considerar en cada una de las tres categorías siguientes:

- Disponen de información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la entidad.

- Se preparan de forma fiable los estados financieros públicos.
- Se cumplan las leyes y normas aplicables (p. 24).

Los resultados de la evaluación del control interno de la entidad sujeta a una auditoría serán presentados a la autoridad superior en un informe, dicho informe debe incluir el análisis efectuado, las situaciones observadas, así como las respectivas recomendaciones (Lobo, 2020, p. 17).

En la planificación y el desarrollo en la auditoría de los estados financieros, se considera los controles internos de la Entidad para determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos de auditoría con el propósito de emitir una opinión sobre los estados financieros y no para proveer opinión sobre el control interno (Filgueria, 2020, p. 28).

El propósito del control interno es un ente dentro de cualquier organización, que promueve el cumplimiento de objetivos, leyes o reglamento y reducción de gastos o pérdidas, también el control interno representa la actividad que realiza un profesional de la Auditoría con conocimientos Contables en donde procede analizar estudiar e investigar los sistemas de control que funciona en una organización (Contreras, Barradas, & Rodríguez, 2017).

Importancia del control interno

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, Leiva (2014) se presentan los principales beneficios:

- La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implemente.

- El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias (p. 12).

Comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables (Chacón, 2002).

El control interno en entidades públicas

El Control Interno en las entidades del sector público debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas; por ende requieren el cumplimiento de normativas (que dependiendo de las funciones asignadas o de los sistemas administrativos pueden ser abundantes y especializados, por tanto el control interno en el sector público debe permitir promover mejoras en las actividades que desarrollan las entidades públicas y proporcionar mayor satisfacción en el público (Leiva, 2014, p. 19).

Las empresas públicas están obligadas por el Estado y las empresas privadas por la economía, a incluir mecanismos legales y herramientas de gestión que faciliten la planeación, la organización, la ejecución y el control de cada uno de sus procesos, implantando y desarrollando estándares que permitan prestar un servicio de calidad y además, medir el cumplimiento de unas metas y objetivos propuestos que hicieron de la empresa, un ente competitivo que justifique su existencia, con rendimientos económicos y/o sociales (Isaza, 2014, p. 19).

Objetivos del control interno y su influencia en el sector público

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos (Mendoza, García, Delgado, & Barreiro, 2018, p. 212).
- Con los controles internos bien diseñados protegen los activos de la empresa. De existir pérdida podría ser una pérdida accidental, que se produce a partir de errores honestos cometidos por las personas. También podría ser una pérdida intencional, que resulta de actividades fraudulentas intencionales.
- Garantizar la confiabilidad e integridad de la información financiera los controles internos garantizan que la gerencia cuente con información precisa, oportuna y completa, incluidos los registros contables para planificar, controlar y reportar las operaciones del negocio (Sy Corvo, 2018).

Modelo COSO para el control interno

El Informe COSO ha pretendido, que cuando se plantee cualquier discusión o problema de control interno, tanto a nivel práctico de las empresas como a nivel de auditoría interna o externa, o a los niveles académicos y legislativos, los interlocutores tengan una referencia conceptual común, sobre el control interno; esta nueva definición del control interno es integradora de tal manera que se ha convertido en una herramienta eficaz para satisfacer la necesidad de un buen gobierno corporativo de las empresas (Coopers & Lybrand, 2007, p. ix).

Es una comisión que fue formada por cinco organizaciones de contadores y auditores de los Estados Unidos, que se llamó Committee of Sponsoring

Organizations of the Treadway (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway), siendo estas organizaciones:

- La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- El Instituto de Auditores Internos (IIA)
- El Instituto de Contadores Gestión (IMA).
- Instituto de Ejecutivos Financieros (FEI). (El Auditor Moderno, 2017)

En 1992, COSO publicó el Sistema Integrado de Control Interno, un informe que establece una definición común de control interno y proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar sus sistemas de control; por consiguiente, el objetivo de COSO es mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno (Alvarado, 2015).

El enfoque COSO puede ser utilizado como una herramienta de diagnóstico organizacional muy potente con una considerable celeridad y en una forma bastante precisa, mediante la revisión de los cinco componentes que configuran la metodología tanto en instituciones del Sector Público como del Privado (Laski, 2006, p. 14).

El control interno consta de cinco categorías o componentes que son:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividad de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo

Ambiente de Control.- Consiste en acciones políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles como la administración, directores y propietarios de una entidad; es por ello que este primer componente, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes del control interno.

Evaluación de Riesgos. - Todas las empresas, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza o clase de industria, enfrentan riesgos en todos los niveles. Dentro de este componente se debe analizar el procedimiento de la información financiera esto con la finalidad que identifique los riesgos relevantes en los que se pudiera incurrir.

Actividades de Control. - Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices.

Información y Comunicación. - Este componente de control interno, se refiere a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados.

Monitoreo. - Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones (Rivas, 2011, p. 135).

Cuentas por Cobrar

Al área de finanzas le corresponde financiar las cuentas por cobrar de la empresa. Las cuentas por cobrar no son más que créditos que se otorgan a los clientes al concederles un tiempo razonable para que paguen los artículos comprados después de haberlos recibido (Bolten, 1994, p. 561)

Las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, ya que al manejar adecuadamente el flujo de efectivo sano ayuda a cumplir compromisos con los pagos de sueldos, proveedores, saldar deudas, créditos, inversiones entre otros, también otras de las ventajas es mantener un control de los clientes de los que han pagado y de los que deben (Contpaqi, 2020).

Para poder realizar el registro contable de los ingresos que reciben las instituciones del Sector Público No Financiero se procederá a utilizar las cuentas del subgrupo de Cuentas por Cobrar, dependiendo de la naturaleza del ingreso que se está recibiendo y acreditando una cuenta de ingresos, con su respectiva asociación presupuestaria esto lo indica la Norma Técnica de Contabilidad Gubernamental que es 3.2.1 *“los hechos económicos que representen derechos a percibir recursos monetarios, independientemente de su recepción inmediata o futura, se reconocerán en la instancia del devengado”* (Medina & Morocho, 2015, p. 142).

Importancia de las cuentas por cobrar

La explicación más acertada sobre la importancia de las cuentas por cobrar según Stevens (2019) puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de esta. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito.

Fases de la Cobranza

- **Prevención** son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de cliente morosos.
- **Cobranza** son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, con finalidad de que la empresa continúe con la relación de negocio con el cliente.
- **Recuperación** acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo y probablemente la empresa no continúe con la relación de negocio con el cliente (Morales & Morales, 2014, p. 146).

Estrategias de cobranza en época de crisis

Oportuna.- es normal que tanto las personas naturales como las jurídicas tengan pasivos contraídos con más de una empresa y por eso sus compromisos financieros, en un momento dado, pudieran rebasar su capacidad de pago, no obstante la importancia del cobro se debe efectuar el día y hora señalada, pues de realizarse después, pudiera darse el caso de que algunos cobradores llegaren antes agotando los recursos disponibles para cubrir otros pasivos.

Completa.- esta característica de la cobranza se refiere a que es responsabilidad del departamento de Créditos y Cobranzas de las empresas suele estar abrumado de trabajo debido a las limitaciones de personal y de equipo, y los requerimientos financieros son mayores que las disponibilidades, la responsabilidad de este departamento es recuperar las cuentas y documentos por cobrar en su totalidad y no permitir que sus finanzas sufran algún quebranto por no hacer una cobranza completa (Molina, 2005, p. 10).

Cartera vencida

Término utilizado en el área de la contabilidad y auditoría, forma parte del activo en las cuentas por cobrar lo que significa es que están pendientes de cobro y vencidas en sus fechas por lo que requerirán de carácter legal para su cobro (Lucero, 2013, p. 27).

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

Fundamentación legal

Código orgánico de planificación y finanzas públicas

Libro II de las finanzas públicas título del sistema nacional de finanzas públicas

Art. 78.- Clasificación de Ingresos. - Los ingresos fiscales se clasifican en ingresos permanentes y no permanentes, y podrán clasificarse en otras categorías con fines de análisis, organización presupuestaria y estadística. Ingresos permanentes: Son los ingresos de recursos públicos que el Estado a través de sus entidades, instituciones y organismos públicos reciben de manera continua, periódica y previsible. La generación de ingresos permanentes no ocasiona la disminución de la riqueza nacional. Por ello, los ingresos permanentes no pueden provenir de la enajenación, degradación o venta de activos públicos de ningún tipo o del endeudamiento público (Ministerio de Finanzas, 2016).

El artículo 78 protege la riqueza nacional, debido a que la generación de ingresos permanentes deberá venir de manera continua, periódica y previsible de sus diferentes entidades, instituciones y organismos.

Código tributario

Registro oficial suplemento 38 de 14-jun.-2005 última modificación: 21-ago.-2018

Título II de la obligación tributaria

Registro oficial suplemento 38 de 14-jun.-2005 última modificación: 21-ago.-2018

Acreeadoras de tributos y los contribuyentes o responsables de aquellos, en virtud del cual debe satisfacerse una prestación en dinero, especies o servicios apreciables en dinero, al verificarse el hecho generador previsto por la ley (Asamblea Constituyente, 2019).

Los acreedores de tributos son los únicos responsables al momento de prestar dinero, especies o servicios afines, siempre que esté dentro de la ley.

Código orgánico administrativo COA - Capítulo segundo fase preliminar y facilidades de pago

Artículo 271.- Requerimiento de pago voluntario. En el acto administrativo que se declare o constituya una obligación dineraria y ponga fin a un procedimiento administrativo en el que se haya contado con el deudor, el órgano a cargo de la resolución requerirá que la o el deudor pague voluntariamente dicha obligación dentro diez días contados desde la fecha de su notificación, previniéndole que, de no hacerlo, se procederá con la ejecución coactiva.

Con base en lo descrito, es de mucha importancia que el deudor cuando está dentro de los tiempos de realizar el pago voluntario, lo realice para que su deuda no genere intereses, ni mucho menos pase a la etapa coactiva.

De la prescripción de la acción de cobro

Art. 55.- Plazo de prescripción de la acción de cobro.- La obligación y la acción de cobro de los créditos tributarios y sus intereses, así como de multas por incumplimiento de los deberes formales, prescribirá en el plazo de cinco años, contados desde la fecha en que fueron exigibles; y, en siete años, desde aquella en que debió presentarse la correspondiente declaración, si ésta resultare incompleta o si no se la hubiere presentado.

En el caso de que la administración tributaria haya procedido a determinar la obligación que deba ser satisfecha, prescribirá la acción de cobro de la misma, en los plazos previstos en el inciso primero de este artículo, contados a partir de la fecha en que el acto de determinación se convierta en firme, o desde la fecha en que cause ejecutoria la resolución administrativa o la sentencia judicial que ponga fin a cualquier reclamo o impugnación planteada en contra del acto determinativo antes mencionado.

La prescripción debe ser alegada expresamente por quien pretende beneficiarse de ella, el juez o autoridad administrativa no podrá declararla de oficio (Asamblea Nacional, 2017).

Las acciones de cobro por crédito tributario y multas se desvanecen a los cinco años a partir de la fecha en que declararon exigibles y a los siete si no se hizo la declaración o esta fue incompleta. Fenece de la misma manera, desde el momento en que una acción de cobro se convierte en firme, o se convierta en ejecutoria por resolución administrativa, o por acción judicial. Toda prescripción debe ser alegada debido a que no puede ser declarada de oficio.

Normas de control interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos

100-02 Objetivos del control interno

Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia. - Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información. - Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de la entidad para otorgar bienes y servicios públicos de calidad.

El control interno tiene como objetivo garantizar la integridad de la entrega oportuna, confiable y de calidad de bienes y servicios públicos a la ciudadanía.

403-01 Determinación y recaudación de los ingresos

Para los componentes del sistema de administración financiera tales como: Presupuesto, Contabilidad Gubernamental, Tesorería, Recaudación, Nómina, Control Físico de Bienes, Deuda Pública y Convenios, se coordinarán e implantarán procedimientos de control interno necesarios para que sean cumplidos por las servidoras y servidores de acuerdo con las funciones asignadas, con la finalidad de que generen adecuados

registros que hagan efectivos los propósitos de transparencia y rendición de cuentas.

Los servidores públicos de todos los componentes del sistema de administración financiera, serán los encargados de acuerdo a sus funciones de coordinar e implementar procedimientos de control interno que permitan el cumplimiento de los propósitos de transparencia y rendición de cuentas a la sociedad.

405-03 Integración contable de las operaciones financieras

La contabilidad constituirá una base de datos financieros actualizada y confiable para múltiples usuarios. La función de la contabilidad es proporcionar información financiera válida, confiable y oportuna, para la toma de decisiones de las servidoras y servidores que administran fondos públicos (Contraloría General del Estado, 2014).

Las operaciones financieras actuarán en forma integrada con la finalidad de otorgar información actualizada, confiable y a su debido tiempo que permitirán tomar decisiones acertadas por parte de los administradores del dinero público.

NIC 8 - Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores

El objetivo de esta Norma es prescribir los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables, así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en las políticas contables, de los cambios en las estimaciones contables y de la corrección de errores. La Norma trata de realzar la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en periodos anteriores, y con los elaborados por otras entidades.

Norma de Información Financiera C-3. Cuentas por cobrar

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

Ahora bien, para las cuentas por cobrar se puede comenzar desde, y principalmente, en la NIF C-3, en esta norma se encuentran aquellas por las que el plazo para proceder a su cobro, es corto, ya sea que se traten de las cuentas comerciales (propias de la actividad de la empresa) u otras cuentas por cobrar.

NIIF 9 Instrumentos financieros

Originalmente la NIIF 9 fue emitida en noviembre del 2009 con el fin de sustituir a la NIC 39, fue modificada en los años 2010, 2013 y 2014. La última versión del 2014 es la que deroga las versiones anteriores de la NIIF 9 y es de obligatoria aplicación en el Ecuador para los ejercicios que comienza el 1 de enero del 2018, sin embargo, se aplica retrospectivamente de acuerdo a la NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

La NIIF 9 establece los principios a usar para el tratamiento de la información financiera sobre activos 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

La NIIF 9, indica que los activos financieros se clasifican en 3 categorías:

- Costo amortizado
- Valor razonable con cambios en otro resultado integral (patrimonio)
- Valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.

La clasificación en estas categorías depende de:

- Los flujos de efectivo relacionados con los activos a medir y
- El modelo de negocios de la entidad (Delgado, 2020).

NIF A-6 - Convergencia con Normas Internacionales de Información Financiera

Esta NIF A-6 coincide en gran parte con la sección referente a la valuación de los estados financieros Marco Conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); sin embargo, su análisis va más allá de lo establecido por tal normatividad internacional. Si bien, la NIF A-6 no tiene diferencias con el Marco Conceptual de las NIIF, esta NIF 06 cubre un mayor número de conceptos de valuación y los detalla con mayor abundamiento.

En algunos casos de cuentas por cobrar a largo plazo, con cláusulas de interés o no A32 7 son, del mismo modo, valuadas e informadas a su valor presente, representado por los flujos de efectivo a recibir del activo (descontados a una tasa apropiada de mercado o explícita) que se espera sean convertidos en el curso normal de la operación de la entidad, menos las erogaciones de flujos necesarias para obtener dichos recursos (Consejo Emisor del CINIF, 2014, p. 113).

Variables de Investigación

Variable independiente

Control interno de la cartera vencida

La cartera vencida son las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se han cobrado.

Las grandes empresas suelen contratar despachos externos de cobranza para tratar de solucionar las carteras vencidas, los cuales trabajan en base a comisión teniendo en cuenta que estas deudas son de difícil cobro ya que antes de pasar la cartera vencida el acreedor ya hizo varios intentos de cobro (Generamás, 2021).

Variable dependiente:

Recaudación de ingresos

En el concepto de ingresos públicos, tienen cabida varios recursos financieros que integran el presupuesto de los entes públicos. Una clasificación de estos recursos, atendiendo a su naturaleza jurídica, permite distinguir entre ingresos tributarios, crediticios, patrimoniales y monopolísticos (Amatrian & Álvarez, 2006, p. 281).

Definiciones conceptuales

Cobranza: La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda (Westreicher, 2020)

Control interno: forma parte del Control de Gestión de tipo táctico por lo cual la información financiera de todas las medidas y métodos son encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna (Gómez G. , 2001).

Política de cobro: Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue, la efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables (López, 2016).

Cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar constituyen los valores que se encuentran a favor de la empresa frente a terceros por la venta de un producto o prestación de un servicio. La cuenta por cobrar es el producto de la actividad comercial de la empresa y aparece en el balance general con saldo deudor (Marco, 2017).

Deuda: Es una obligación que tiene una persona física o jurídica para cumplir sus compromisos de pago, fruto del ejercicio de su actividad económica. (Vázquez, 2015) .

Vencimiento: La fecha de vencimiento es aquella en que concluye un plazo estipulado por dos o más partes y por causa de lo cual, las partes involucradas deben cumplir sus obligaciones contractuales. En la mayoría de los casos, el vencimiento implica algún tipo de pago o liquidación económica o financiera. (Bembibre V. , 2009)

Contabilidad financiera: Es la rama de la contabilidad que se ocupa de registrar, clasificar e informar sobre las diferentes operaciones valorables en dinero efectuadas por un ente económico (García, 2017).

Cartera vencida: Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. (Cabrera, 2016).

Interés: El precio pagado con dinero. Por lo general, se expresa como un porcentaje anual del monto del préstamo, pero también se puede definir para otros períodos más cortos (como un mes o una semana). El porcentaje mencionado se llama tasa de interés. (Sabino, 1991, p.192)

Recaudación: Se conoce como recaudación al proceso de recaudar (obtener o recibir dinero o recursos). El término también se emplea para nombrar al monto que se recauda (Pérez & Merino, 2015).

Ingresos: Es sin duda uno de los elementos más esenciales y relevantes con los que se puede trabajar. Se entiende por ingresos a todas las ganancias que ingresan al conjunto total del presupuesto de una entidad, ya sea pública o privada, individual o grupal. En términos más generales, los ingresos son los elementos tanto monetarios como no monetarios que se acumulan y que generan como consecuencia un círculo de consumo-ganancia (Bembibre C. , 2009).

Cobranza extrajudicial: son todas las herramientas que tiene una empresa para recuperar su dinero sin ir a juicio, es decir, sin iniciar una demanda en contra del deudor (Gómez J. , 2020).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la Empresa

La Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, Dr. Leopoldo Izquieta Pérez - ARCSA es la entidad pública adscrita al Ministerio de Salud Pública (M.S.P.) fue constituida el 13 de septiembre del 2012, se publica en el Registro Oficial No. 788, el Decreto Ejecutivo No. 1290 y que se encarga de controlar y vigilar las condiciones higiénico – sanitarias de los productos de uso y consumo humano, además de brindar servicios que facilitan la obtención de permisos de funcionamiento y Notificaciones Sanitarias.

La Arcsa, se encuentra ubicada en la Ciudadela Samanes, Av. Francisco de Orellana y Av. Paseo del Parque. Bloque 5 en el norte de Guayaquil.

Esta Agencia cuenta con los siguientes servicios:

- Alimentos Procesados
- Medicamentos Biológicos
- Productos Naturales de uso Medicinal
- Productos Cosméticos
- Productos Higiénicos de uso Industrial
- Plaguicidas de uso Doméstico, Industrial y Salud Pública
- Medicamentos
- Medicamentos Sujetos a Fiscalización
- Medicamentos Homeopáticos
- Dispositivos Médicos, Productos Dentales y Reactivos Bioquímicos de Diagnóstico.
- Productos Higiénicos de uso Doméstico
- Retiro del Mercado de Productos de uso y Consumo Humano
- Plataforma de BPM para Alimentos Buenas Práctica de Manufactura

Misión

Contribuir a la protección de la salud de la población, a través de la gestión del riesgo de los productos de uso y consumo humano, así como de los establecimientos sujetos a vigilancia y control sanitario, facilitando a la vez el desarrollo del sector productivo nacional, entregando una atención ágil y expedita a los usuarios individuales e institucionales.

Visión

Hasta el 2021, consolidamos como una Agencia Nacional de Regulación, Vigilancia y Control Sanitario, reconocida a nivel nacional e internacional por sus buenas prácticas de operación, servicios eficientes y ágiles, solidez, técnica y transparencia.

Política de Calidad

Contribuir al mejoramiento del Sistema Nacional de Salud en el Ecuador entorno a los servicios de regulación, vigilancia y control sanitario de productos de uso y consumo humano, así como de establecimientos; a través de la atención oportuna a las necesidades del usuario, cumpliendo el marco legal y regulatorio nacional e internacional que sea aplicable, mejoramiento continuo de los procesos organizacionales, capacitación y empoderamiento permanente del personal, y la medición y evaluación periódica de los servicios brindados.

Principios y Valores

- **Honestidad.** - Proceder con rectitud, disciplina, honradez y mística en el cumplimiento de sus obligaciones, y en la elaboración de proyectos y productos, así como en la prestación de servicios de responsabilidad de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero – ARCH.
- **Justicia.** - Actuar y cumplir su misión con equidad, bajo las normas del derecho y de la razón.

- **Lealtad y Compromiso con el país.-** Actuar con lealtad hacia los intereses del país, mediante el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.
- **Predisposición al Servicio.** - Actitud positiva hacia el trabajo, a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad y de los usuarios respecto de los servicios institucionales, al amparo de lo que manda y obliga la Constitución, la Ley de Hidrocarburos, Ley Orgánica del Servicio Público y demás normas aplicables al sector.
- **Transparencia.** - Capacidad de los servidores de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero – ARCH, para demostrar íntegramente sus conocimientos, actuar con idoneidad, presteza y efectividad en el marco de principios éticos y morales de la convivencia institucional y social.
- **Responsabilidad Social.** _ Grado de compromiso que adquieren los servidores de la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero – ARCH, para asumir las consecuencias de sus acciones u omisiones, falta de presteza y de las decisiones asumidas en el cumplimiento de sus deberes y obligaciones en beneficio de los ciudadanos.

Clientes y Usuarios

El concepto de cliente va acompañado de un comportamiento de pago y capacidad de elección. El cliente es la persona que elige y compra las cosas. Por el contrario, el usuario es la persona que obtiene los beneficios esperados del producto, independientemente de si es el comprador del producto o no. El cliente es cualquier persona que recibe el producto o se ve afectado por el producto o proceso, es decir, el cliente es la siguiente etapa del proceso de producción. (Varo, 1994, p. 12).

Estructura Orgánica Funcional – ARCSA

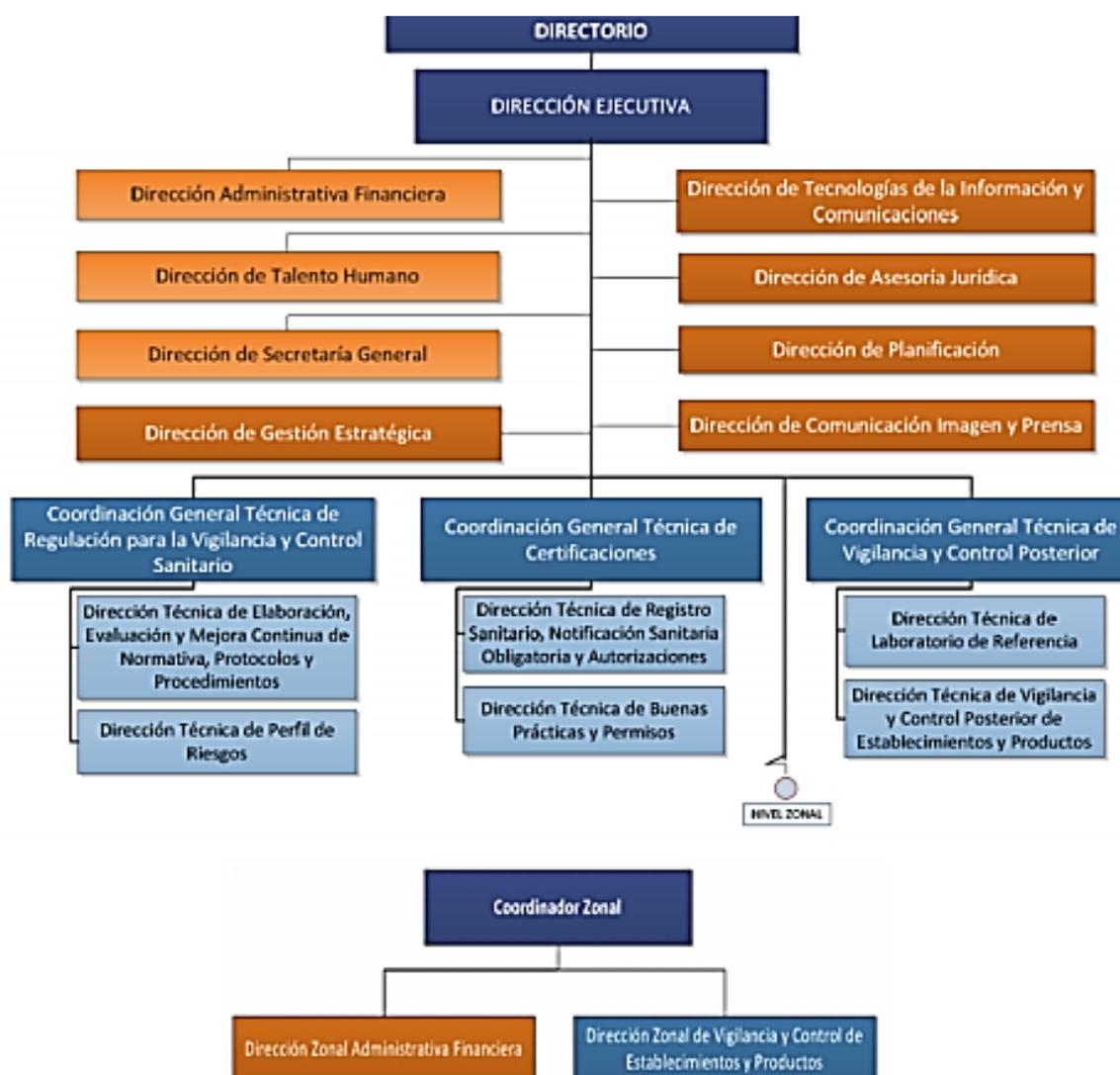


Figura 1. Estructura Orgánica Funcional – ARCSA. Tomado de: Secretaría de ARCSA

Análisis FODA

El análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas - un acercamiento a la situación actual, a través de la identificación y análisis de aspectos claves internos y externos que pueden afectar a los objetivos estratégicos de una organización.

Los aspectos internos se los clasifica en Fortalezas y Debilidades, y los externos en Oportunidades y Amenazas.

A continuación, se presentan los resultados de la identificación del FODA institucional:

Fortalezas

1. Institución pública de reciente creación con autonomía administrativa y financiera, con un nuevo modelo de gestión integral para el control y vigilancia sanitaria
2. Talento humano con competencias técnicas, conductuales y vocación de servicio.
3. Laboratorio acreditado ante la OAE en ensayos analíticos de bromatología y microbiología.
4. Simplificación y transparencia en los servicios que presta la agencia

Oportunidades

1. Apoyo político para la gestión de la agencia
2. Vinculación y experiencia de organizaciones nacionales e internacionales que permitan fortalecer a la agencia
3. Predisposición positiva por parte de la ciudadanía y del sector productivo con la nueva forma de trabajo que ofrece la agencia.

Debilidades

1. Recursos de infraestructura física y tecnológica, talento humano y financieros insuficientes
2. Plan de fortalecimiento institucional en desarrollo
3. No se cuenta con un sistema integrado para el levantamiento, manejo, administración y almacenamiento de toda la información que genera o tiene relación con los servicios que brinda la agencia
4. Falta de coordinación para la difusión, socialización y aplicación de la Matriz de competencias (atribuciones) de la agencia.
5. No se cuenta con Modelos de gestión territorial y atención a usuarios claramente definidos
6. Plataforma Informática en desarrollo

7. Mecanismo existente débil y lento para proponer mejoras en el marco normativo.
8. Marcos normativos e institucionales desactualizados, poco claros o contradictorios con la gestión de la agencia.

Amenazas

1. Descontento de una parte de la ciudadanía con el servicio que presta la agencia
2. Asignación de recursos insuficientes por parte del estado central.

Clientes y Proveedores

La Arcsa tiene como proveedores los siguientes:

- Elicrom Cia. Ltda.
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP
- Pclink S.A.
- Satrack S.A.
- Uppsala Monitoring Centre

Como clientes cuentan con los siguientes:

- Pfizer Ppe Cia. Ltda.
- Sanofi Avantis del Ecuador S.A.
- Corporación el Rosado S.A.
- Econofarm S.A.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es un estudio de campo que permite la recopilación de datos que son útiles para comprender la realidad de la investigación en donde se utilizan también estudios descriptivos. Al mismo tiempo se trata de un estudio sensible de los efectos enfatizándose en la

validez y la extracción de descripciones de lo observado mediante la aplicación de encuestas y entrevistas.

La modalidad será mixta cualitativa y cuantitativa en donde se obtendrán datos sobre la cartera vencida de los procedimientos administrativos sancionadores especiales del ARCSA. La modalidad cualitativa es importante en la recopilación de datos sobre el control interno ya que se utiliza para probar hipótesis y cuantitativamente con base en mediciones numéricas y análisis estadísticos. Con el fin de establecer patrones de comportamiento y probar las teorías que se obtengan en la investigación de campo y bibliográfica, y a partir de la aplicación de la encuesta y la entrevista obtener datos tal como se perciben en la realidad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 19).

Tipos de investigación

Investigación Exploratoria

El propósito de este tipo de investigación es, como su nombre indica, investigar o explorar un tema o problema de investigación que se ha estudiado poco o que nunca se ha abordado. Por tanto, es útil familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o nuevos, que permitan identificar conceptos o variables prometedores e incluso identificar posibles relaciones entre ellos. La investigación exploratoria, también llamada investigación formativa, permite conocer y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno para poder concretar mejor el problema a investigar (Maldonado, 2015).

Este tipo de investigación permitió estudiar el tema de la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios, y familiarizarnos con el mismo para así poder identificar si hay algún inconveniente en la agencia de Regulación, control y vigilancia sanitaria – ARCSA y proponer un modelo de control interno.

Investigación de campo

La investigación de campo se realizará en el lugar donde ocurre el fenómeno, es decir; en la agencia de Regulación, control y vigilancia sanitaria – ARCSA, para entrar en contacto directo con la realidad, este tipo de investigación nos permitirá extraer datos y documentación directamente del lugar en donde se está llevando a cabo la investigación, a través de la aplicación de técnicas de recolección de datos.

Investigación Bibliográfica – Documental

Se lleva a cabo porque sirve para fortalecer el marco teórico que es parte integral de un proceso sistemático de investigación científica, se concreta exclusivamente en la recopilación de información creada a partir de diversas fuentes, donde se pueden obtener datos de libros, manuales, revistas e Internet, documentos, etc. (Rodríguez, 2013)

La investigación Bibliográfica nos permitió investigar la temática de la carretera vencida mediante diversas fuentes, así mismo nos permite revisar datos documentales que nos permitan desarrollar la investigación y sustentarla bibliográficamente.

Investigación Descriptiva

El estudio es descriptivo ya que es un conjunto de información que permitió determinar de qué manera se están llevando el control interno en el ARCSA y así comprender los impulsores y determinar si la creación de un modelo ayudará a reducir la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios.

Población y muestra

Población

La población es el conjunto de personas o cosas sobre las que desea saber sobre algo en específico. En esta investigación se tomará como población solo al encargado al Analista de Administración de Caja.

Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o la población en la que se llevará a cabo la investigación. En este caso la población no es extensa por lo que se toma la misma como muestra.

Pasos o procedimientos para realizar la investigación

- 1) Analizar el estado actual de Control Interno de la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios especiales en la Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez.**

Para analizar el estado actual del control interno se realiza una guía de observación sobre las actividades que se llevan en la empresa y una entrevista al encargado de la administración de caja de la empresa en mención.

Así mismo se llevará a cabo un diagrama de procesos que describirá el tratamiento actual de la cartera vencida en los procesos administrativos sancionatorios especiales en la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - Arcsa Doctor Leopoldo Izquieta Pérez, su recaudación y los controles actuales que se llevan a cabo para establecer las falencias que requieren mejoras y que son la base para la propuesta de la presente investigación.

- 2) Realizar el análisis de las cuentas por cobrar correspondientes a los años 2018 – 2019.**

Se analizó las recaudaciones de las multas del año 2020 ya que se quería verificar lo recaudado por cada mes y qué zonas recaudaron más.

3) Realizar propuesta de modelo de control interno por la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios especiales.

En base a la problemática estudiada se hará una propuesta eficiente de control interno para la cartera vencida de esta institución que mejorará sus índices de recaudación y su liquidez.

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas de investigación

Observación: La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar sistemáticamente hechos, fenómenos o situaciones que ocurren en un lugar específico a partir de objetivos de investigación predeterminados en un estudio (IHI, 2020). En la presente investigación se la lleva a cabo para conocer las actividades en la Agencia Nacional de Regulación, control y vigilancia sanitaria – Arcsa,

Análisis Documental: Es una forma de investigación técnica y una operación intelectual, que intenta describir y representar documentos de una manera sistemática y unificada para facilitar su recuperación. Incluye análisis y procesamiento integral, que a su vez incluye descripción general, clasificación, indexación, anotación, extracción, traducción y preparación de revisión de bibliografía y materiales (Dulzaides & Molina, 2004, p. 2). la presente investigación se analizaron documentos contables como el Estado de Situación financiera.

Entrevista: Es una recolección de información directamente de las personas relevantes involucradas en la investigación, es decir, es una especie de testimonio oral compuesto por preguntas estructuradas adecuadas para diversas situaciones como por ejemplo en esta investigación sobre el control interno por cartera vencida. En la presente investigación se realizará la técnica de la entrevista a funcionarios de la Gestión tesorería.

Instrumentos de investigación

Guía de Observación: La guía de observación es una herramienta que permite al observador ubicarse sobre el objeto de investigación a estudiar de manera ordenada. También es un medio para recopilar y obtener datos e información sobre hechos o fenómenos. Se aplicó una guía de observación para conocer las actividades que se llevan a cabo sobre la cartera vencida dentro de la empresa, como se puede observar en el Anexo 1.

Cuestionario: Es un sistema de preguntas pre elaboradas para recopilar datos mediante las técnicas de investigación, estas tienen que ser de manera coherente y de un lenguaje simple para la comprensión del público objetivo (López & Fachelli, 2015, p. 17). En este caso se llevaron a cabo preguntas abiertas para la entrevista sobre la gestión de cobranzas de los procesos administrativos sancionatorios especiales pertenece a esta, y el cual ayudará a efectuar un correcto estudio debido a que no cuenta a la actualidad con un control interno de la cartera vencida de la Arcsa. Las preguntas efectuadas se pueden observar en el Anexo 2.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis de la Guía de Observación

Nombre de la empresa pública		Agencia Nacional de Regulación de Control y Vigilancia Sanitaria – Arcsa Dr. Leopoldo Izquieta Perez		
Nombre del observador		Rosales Mazzini Areliz Jeannette		
Fecha de observación		18/06/2021		
Objetivo		Conocer las actividades que se realizan en cuanto a la generación de estas cuentas por cobrar para poder ofrecer soluciones posteriores		
N°	ASPECTOS	SI	NO	observación
1	Se cuenta con un área de gestión de cobranza dentro del Dirección Financiera.		X	
2	Se cuenta con un delegado Legal para elevar consulta por este tipo de procesos		X	
3	Existe un Sistema adecuado para realizar el debido seguimiento de los cobros por estos procesos sancionatorios		X	
4	Se cuenta con el personal suficiente para realizar este tipo de cobro.		X	
5	Se cuenta con la Normativa necesaria para la atención de todos los casos que se presenten.	X		
6	La documentación soporte de la gestión de cobranzas es adecuada, está disponible y perfectamente identificada para las personas competentes para su análisis.	X		
7	Existe Manual De Funciones para las personas relacionadas con la gestión de cobranzas		x	
8	El espacio físico de los archivos correspondientes a las cuentas por cobrar tiene las condiciones necesarias para evitar su destrucción o deterioro.	X		
9	Existe Manual De Procedimientos relacionado al manejo de las cuentas por cobrar.		X	
10	Existe Acceso restringido a la documentación de las cuentas por cobrar al personal no relacionado con estas funciones, de manera que no se pierdan los archivos	X		

Tabla 1.
Resultados de la ficha de observación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	40%
No	6	60%
Total	10	100%

Elaborado por: Rosales Mazzini Areliz Jeannette

Según la guía de observación aplicada se puede apreciar que resultaron 4 preguntas afirmativas lo que es evidencia de que hay aspectos que se pueden mejorar en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar y este instrumento servirá como parte de la base de la construcción de la propuesta fruto de este proceso de investigación.

Para su análisis se aplicará la siguiente fórmula:

$$CP = CT \times 100/PT$$

- Ponderación total (PT) = 10
- Calificación total (CT) = 4
- Calificación porcentual = 40%

$$4 \times 100 / 10$$

$$400 / 10 = \underline{40\%}$$

Tabla 2.
Resultados de la ficha de observación.

Calificación porcentual	Grado de confianza	Nivel de riesgo
<u>10%-50%</u>	<u>1 bajo</u>	<u>3 alto</u>
51%-75%	2 medio	2 medio
76%-100%	3 alto	1 bajo

Elaborado por: Rosales Mazzini Areliz Jeannette

Al tener como resultado un 40% se evidencia que hay un grado de confianza bajo respecto a los controles existentes y por lo tanto un nivel de riesgo alto, lo que hace prioritario que se tomen medidas en cuanto al mejoramiento de los controles y procesos que logren mayores resultados en cuanto a la recaudación de la cartera vencida.

Entrevistas realizadas a funcionarios

Nombre del Entrevistado: Ing. Jossue Estrada Quijije

Cargo: Analista de Administración de Caja

1) ¿Cuáles son las principales funciones del departamento financiero respecto al tratamiento de cuentas por cobrar?

Como principales funciones tenemos las siguientes:

- Llenar una base de datos en Excel de los procesos sancionatorios, (número de resolución, artículo de incumplimientos, Razón social, Ruc, Representante Legal, SBU (valor de la multa), etc
- Generación de la Orden de pago y liquidación de interés
- Notificación mediante correo institucional y Quipux (Gestión Documental oficial de la República del Ecuador-Envío y recepción de documentos a varias Instituciones Públicas usuarias del sistema).
- Cobro compulsivo mediante vía telefónica
- Pasado los 10 días posterior a la emisión de la orden de pago se emite el Título de Crédito con su respectiva liquidación de intereses.
- Se realiza la gestión de cobranza pre coactiva por los Títulos de Cobro en esta instancia los usuarios pueden solicitar convenios de pago, pagando el 20% de valor total de la deuda.
- De no realizar ninguna solicitud de convenio el Departamento Financiero procede a emitir Orden de Cobro y él envió de los documentos habilitantes para la Gestión Coactiva a la Dirección de Asesoría Jurídica

2) ¿Qué suceso da origen a la creación de procesos sancionatorios especiales?

El origen de los procesos sancionatorios especiales van desde el no pago de los trámites y/o servicios que otorga la ARCSA, tales como, permiso de funcionamiento, registro sanitario, control posterior ente otros.

3) ¿Cuál es el tratamiento contable de los procesos sancionatorios especiales, en qué momento se registran o se cancelan?

Por los procesos sancionatorios se registran contablemente como una cuenta por cobrar dando cumplimiento a NIIF contables cuando se generan los Títulos de Crédito.

4) ¿Existe un seguimiento de los valores pendientes de los procesos sancionatorios especiales, en qué consiste?

Dentro de los cobros por los procesos sancionatorios cada zona mantiene su Matriz para proceder a la gestión pre coactiva lo que quiere decir que algunos de estos tienen convenios de pago o pendientes en su totalidad los Títulos de Crédito.

Otro de los seguimientos es cuando se realiza el informe mensual por los valores recaudados por este tipo de ítem, lo que implica revisar las cuentas por cobrar de años anteriores y año actual versus a lo recaudado y dicha información debe de cuadrar.

5) ¿Las cuentas y cancelaciones de los valores pendientes de cobro por los procesos sancionatorios especiales se registran en el sistema contable informático de la institución?

Una vez que los administrados cancelen sus deudas pendientes ya sea que se encuentre en orden de pago o título de crédito se registran contablemente en el Sistema de Administración Financiera (ESIGEF), una vez que los valores se encuentren acreditados en el Banco Central.

6) ¿Se generan reportes automáticos de los valores pendientes y las cancelaciones correspondientes a los procesos sancionatorios especiales?

Los reportes se generan dentro del Sistema de Administración Financiera (eSIGEF), el mismo que está registrado por el administrador o deudor con su respectivo título de crédito de la ARCSA.

Los que se encuentran en Orden de Pago no se registra en el sistema contable por cuanto no es un documento legal tributario para el cobro y cada zona o planta central cuenta con su propio matriz en Excel para tener información de lo pendiente hasta que cumpla los tiempos de cobro que van acorde a la resolución n°ARCOSA-DE-0018-2020-LDCL, de fecha 03 de julio 2020, se expide el “Reglamento para el Requerimiento de Pago Voluntario y para el Ejercicio de Cobranza Extrajudicial o Pre coactiva de las obligaciones pecuniarias que emanen de los procesos administrativos sancionadores, de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria - ARCOSA.

7) ¿Cuál es el nivel de la cartera vencida acumulada de periodos anteriores?

Por el informe del corte de noviembre 2020 el nivel de cartera vencida acumulados de dicho periodo anterior es el 88.4% versus el año actual 2021 es el 11,60% (todo lo vencido cuanto representa para la ARCOSA).

8) Existen metas establecidas de recuperación de cartera vencida

Actualmente en la agencia no existe ningún indicador que pueda medir la recuperación de cartera.

9) ¿Cuál es el nivel de cuentas incobrables respecto a los procesos sancionatorios especiales?

El nivel de cuentas incobrables es de 88.4%, respecto a los procesos sancionatorios especiales.

10)¿Cuál ha sido el comportamiento de las cuentas por cobrar respecto a los procesos sancionatorios especiales en los últimos periodos (crecimiento o disminución)?

El comportamiento de las cuentas por cobrar respecto a los procesos sancionatorios en los últimos periodos es de crecimiento y se ha tornado más difícil la recaudación de estos valores por multas sancionatorias debido a la pandemia que se está viviendo a nivel mundial.

Análisis del estado actual de Control Interno de la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios especiales en la Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - Arcsa, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez.

Una vez que la Dirección Jurídica ejecutorie un proceso administrativo sancionatorio especial, el mismo es remitido al departamento financiero - tesorería mediante correo institucional de manera formal para posterior se proceda a revisar y registrar varios parámetros como razón social, RUC, fecha de exigibilidad, fecha de vigencia, valor de multa, liquidación de interés, total a pagar y entre otros a detallar por información del administrado.

Cabe mencionar que esta actividad efectuada de forma manual tal como se procede a detallar, retrasa según los tiempos establecidos en las normativas y posterior gestión de cobranza y así dificulta también como identificar la cartera real pendiente de recaudación.

- Liquidación de Intereses
- Orden de pago
- Notificación de orden de pago
- Título de crédito
- Notificación de título de crédito
- Orden de cobro
- Notificación de orden de cobro

Diagrama de Gestión de cobranza extrajudicial por los procesos administrativos sancionatorios especiales – ARCSA

A continuación, se mostrará un diagrama resumido, el diagrama completo se encuentra en el anexo 2.

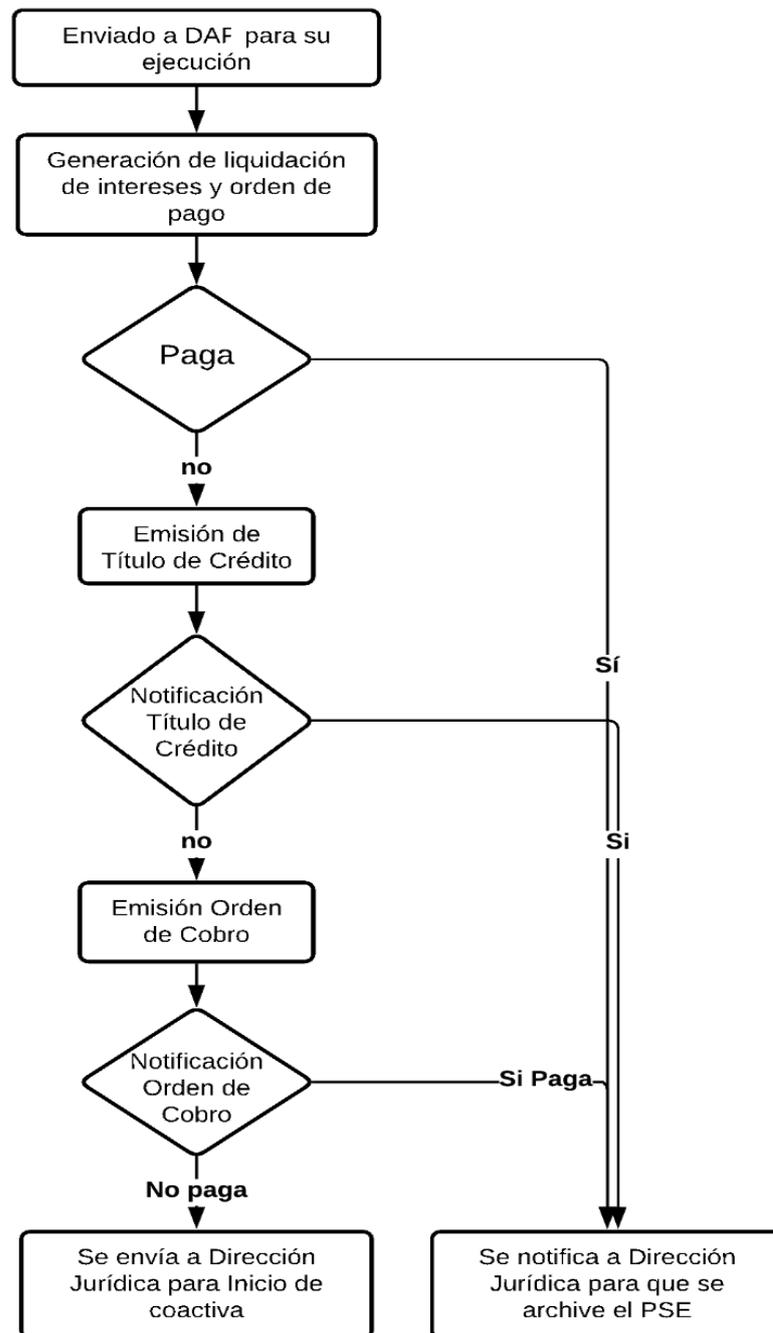


Figura 2. Diagrama de Gestión de cobranza extrajudicial por los procesos administrativos sancionatorios especiales – ARCSA. Elaborado por ARCSA (2021)

Registro de un Título de Crédito por Procesos Sancionatorios Especiales

Para el registro de un Título de Crédito por Procesos Sancionatorios Especiales se lo realiza de la siguiente forma:

1. Ingresar al Sistema de Administración Financiera - eSIGEF
2. En la opción Ejecución de Ingresos>Registro y control de la Ejecución>Comprobante de Ejecución de Ingresos>
3. Se debe seleccionar la opción más para generar el registro contable

SIGEF - Ejecución de Ingresos

Registro y Control de la Ejecución - Comprobante de Ejecución de Ingresos - Comprobante de Ejecución de Ingresos

Ejercicio Actual	2021
Institución	217 - 9999 - 0000 - AGENCIA NACIONAL DE REGULACION CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA ARCSA, AGENCIA NACIONAL DE REGULACION CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA ARCSA-PLANTA CENTRAL



4. En clase de registro se elige como un DEV(Devengado) es el que refleja el reconocimiento de una obligación de pago a favor de terceros.
5. En clase de modificación se selecciona NOR (clase de modificación de tipo normal).
6. En tipo de documento en este campo permite especificar el tipo de documento de respaldo de transacción, se selecciona ACTA por ser un Título de Crédito.
7. En No. Doc. Respaldo. Se registra en número de Título de Crédito
8. En fuente este es el campo que corresponde a la identificación de la fuente con la que se financia la ejecución del gasto, se selecciona 002 Recursos Fiscales generados por las instituciones.
9. En ubic. Geográfica. Es para registrar la ubicación geográfica de donde proviene el registro, se selecciona el código según la ciudad desde donde se registra el Título por ejemplo para Guayaquil es el 0901.
10. En fecha real de ingreso, se ingresa la fecha en que se generó el Título de Crédito.

11. En descripción se detalla número de título de crédito, RUC, Razón Social, número del proceso sancionatorio, fecha del proceso sancionatorio el Art. de incumplimiento, valor de la multa, hasta cuando se calculó los intereses (mes) y el valor total de la deuda.
12. En RUC se detalla el del Administrado (deudor del Título de Crédito)
13. En ingreso, el valor total de la obligación a pagar.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA *invertir. innovar. transformar*

Cambio Clase
Ayuda
Administradores
Salir del Sistema
EMPP211P

Catálogos Ejecución de Ingresos Ejecución de Gastos Contabilidad Tesorería Administración de Fondos Tributación

Comprobante de Ejecución de Ingresos - VER_REGISTRO

Ejercicio:	2020	Institución:	217/217-9999-0000 AGENCIA NACIONAL DE REGULACION CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA ARCSA-PLAN		
UE Origen:	9999 AGENCIA NACIONAL DE REGULACION CONTROL Y VIGI	UD. Origen:	0000 AGENCIA NACIONAL DE REGULACION CONTROL Y V		
Fecha Elaboración:	23/12/2020	No. CUR:	002940	No. expediente:	002940
Clase Registro:	DEV	Clase Modificación:	NOR	No. Original:	002940
Tipo Documento:	07 DOCUMENTOS DE DEUDA PUBLICA				
Documento Respaldó:	05 ACTA				
No. Doc Respaldó:	PCDAF0050-20				
Fuente:	002-Recursos Fiscales generados por las Instituciones		Organismo:	0000	
Banco:	0000		Préstamo/Donación:	0000	
Cuenta Monetaria Depósito Control Ingresos					
Cuenta Monetaria UOD:			No. Referencia Depósito:		
Auxiliar Contable 3:					
Ubic. Geográfica:	0901 - GUAYAQUIL		Fec. Real Ingreso:	18/12/2020	
Descripción: PC TC No. ARCSA-PCDAF-0050-2020 18/12/2020C: 1400374888001 HERMIDA GUTIERREZ MERCI JAQUELINE RESOLUCIÓN DEL PRE No. ARCSA-DE-PRE-2016-31 EMITIDO EL 27/12/16 POR INCUMPLIMIENTO DEL Art. 130, MITZA ART. 254 \$1830.00 CALCULO DE INT HASTA DIC/2020 \$745.01 VALOR OBLIGAC.IA PAG \$2575.01.					
Tipo de Cliente: <--- Elija una Opción --->					
Ruc: 1400374888001 HERMIDA GUTIERREZ MERCI JAQUELINE					
Ingreso	2,575.01	I.V.A.(-)	0.00	Total Presupuesto(=)	2,575.01

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA *invertir. innovar. transformar*

Cambio Clase
Ayuda
Administradores
Salir del Sistema
EMPP211P

Catálogos Ejecución de Ingresos Ejecución de Gastos Contabilidad Tesorería Administración de Fondos Tributación

SIGEF - Ejecución de Ingresos

Registro y Control de la Ejecución - Comprobante de Ejecución de Ingresos - Comprobante de Ejecución de Ingresos - Consulta Contable - Detalle Asientos

Ejercicio Activo: 2020
Entidad Contable: 999 - 000 - 00

Sol	No. CUR Contable	Mayor	Subcuenta 1	Subcuenta 2	Nombre Cuenta	Auxiliar 1	Auxiliar 2	Auxiliar 3	Debito Credito	Monto Asiento
0	96856766	113	17	00	Cuentas por Cobrar Rentas de Inversiones y Multas	21799990000	1400374888001	D	D	2,575.01
0	96856766	625	04	99	Otras Multas	21799990000	0	D	C	2,575.01

Registro de los pagos realizados en cuota por el Administrado

Para el registro de los pagos realizados en cuota por el Administrado, se lo realiza de la siguiente manera:

1. Ingresar al Sistema de Administración Financiera - eSIGEF
2. En la opción Ejecución de Ingresos>Registro y control de la Ejecución>Comprobante de Ejecución de Ingresos>
3. Se debe seleccionar la opción más para generar el registro contable.

SIGEF - Ejecución de Ingresos
Registro y Control de la Ejecución - Comprobante de Ejecución de Ingresos - Comprobante de Ejecución de Ingresos

Ejercicio Actual	2021
Institución	217 - 9999 - 0000 - AGENCIA NACIONAL DE REGULACION CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA - ARCSA, AGENCIA NACIONAL DE REGULACION CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA ARCSA-PLANTA CENTRAL



4. En clase de registro se elige como un PER(Percibido) se registra un percibido previamente la existencia de su devengado.
5. En clase de modificación se selecciona NOR (clase de modificación de tipo normal).
6. No. Original en este campo permite hacer referencia a otro documento que dio origen a este registro.
7. En tipo de documento se selecciona Documentos de deuda pública.
8. En documento respaldo se selecciona Acta (por ser un Título de Crédito).
9. En No. Doc. Respaldo, se registra la fecha de transferencia a la cuenta de la institución – ARCSA.
10. En fuente, este es el campo que corresponde a la identificación de la fuente con la que se financia la ejecución del gasto, se selecciona 002 Recursos Fiscales generados por las instituciones.
11. En cuenta monetaria UOD, muestra la cuenta en donde se percibirá la recaudación se selecciona la de Agencia – Arcsa.
12. En No. Referencia depósito se colocará el No. de Comprobante o el No. de referencia del depósito que se encuentra en el estado de cuenta del Banco Central.

13. En ubic. Geográfica, es para registrar la ubicación geográfica de donde proviene el registro, se selecciona el código según la ciudad desde donde se registra el Título por ejemplo para Guayaquil es el 0901.
14. En fecha real de ingreso, se debe seleccionar la fecha que se encuentra en el registro del estado de cuenta del BCE, es decir la fecha que se acreditó la transferencia realizada por el Administrado en las Arcas del Estado.
15. En descripción se detalla número de título de crédito, RUC, Razón Social, número del proceso sancionatorio, fecha de transferencia al banco local, fecha de transferencia, fecha de acreditación al BCE, el número de cuota (1/12) y el valor de la cuota.
16. En RUC se detalla el del Administrado (deudor del Título de Crédito)
17. En ingreso, el valor de la cuota.

De las cuentas por cobrar por los títulos de crédito registrados en el eSigef por proceso sancionatorios han emitido dentro del periodo de 2018 – 2019 56 títulos de crédito de ellos 7 administrados han cancelado la totalidad de la deuda, quedando 49 títulos de crédito, de los cuales 9 se encuentran en convenio de pago.

El registro de los ingresos dentro del ítem de multas, corresponden a recaudaciones por procesos sancionatorios que cuenten o no con un Título de Crédito; sin embargo, a partir del año 2019 atendiendo al principio del registro de las operaciones del devengado, se ha registrado todos aquellos valores por multas que cuentan con un título de crédito, esto generó un devengado de \$1.435.689,24, de ello se ha recaudado un 44% es decir \$ 630.792,98, quedando una cartera por cobrar de \$804.896,26, que representa un 56% del total del devengado, como se demuestra a continuación:

Tabla 3.
Cuentas por cobrar títulos de crédito.

Cuentas por Cobrar Títulos de Crédito ESIGEF (SANCIONES Y MULTAS)				
CZ*	RECAUDADO HASTA DIC. 2019	POR RECAUDAR HASTA DIC. 2019	RECAUDADO HASTA ENERO 2020	SALDO HASTA ENERO 2020
CZ1	39.384,36	64.455,78	-	64.455,78
CZ2	29.703,60	99.068,00	3.506,29	95.561,71
CZ3	136.502,87	40.391,92	3.985,32	36.406,60
CZ4	43.327,17	106.562,33	2.431,94	104.130,39
CZ5	53.988,09	78.935,00	1.400,00	77.535,00
CZ6	32.990,55	50.896,70	4.554,77	46.341,93
CZ7	140.447,58	247.336,80	7.980,17	239.356,63
CZ8	46.859,89	7.500,00	-	7.500,00
CZ9	78.437,90	48.928,10	1.749,78	47.178,32
PC	29.150,97	60.821,63	-	60.821,63
Total	630.792,98	804.896,26	25.608,27	779.287,99

Fuente: Datos de la empresa.

Elaborado por: Rosales, A.(2021).

Las Coordinaciones Zonales su principal misión es de coordinar los procesos, actividades técnicas y administrativas que permitan el levantamiento, supervisión, control y funcionamiento óptimo de todo lo asignado a la zonal, de tal manera que la Arcsa dentro de su organigrama cuenta con sus respectivas coordinaciones zonales la cual están divididas de acuerdo al siguiente detalle:

Planta Central (PC) : Guayaquil

Coordinación Zonal 1 (CZ1): Esmeraldas, Imbabura, Carchi, Sucumbíos.

Coordinación Zonal 2 (CZ2): Pichincha (excepto Quito), Napo y Orellana

Coordinación Zonal 3 (CZ3): Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo y Pastaza.

Coordinación Zonal 4 (CZ4): Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas.

Coordinación Zonal 5 (CZ5) Santa Elena, Bolívar, Los Ríos, Galápagos y Guayas (excepto Guayaquil, Samborondón y Durán)

Coordinación Zonal 6 (CZ6): Cañar, Azuay y Morona Santiago.

Coordinación Zonal 7 (CZ7): El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.

Coordinación Zonal 8: (CZ8): Guayaquil, Samborondón y Durán.

Coordinación Zonal 9: (CZ9): Distrito Metropolitano de Quito

En referencia a lo antes detallado es importante mencionar que las Coordinaciones Zonales también son llamadas Unidades Ejecutoras.

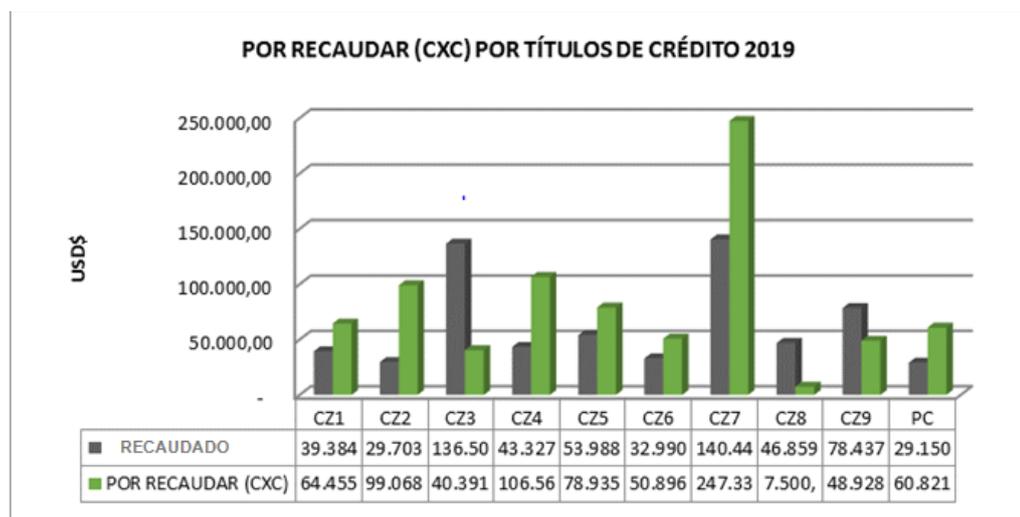


Figura 3. *Por Recaudar (cxc) por títulos de crédito 2019.* Nota: Tomado de: Secretaría de ARCSA.

Falencias en los procesos

- La Agencia no cuenta con un manual de procedimientos para efectuar los cobros.
- No se puede identificar los cobros cuando realizan los depósitos y/o transferencias en las cuentas recaudadoras en su debido momento.
- No se cumplen los tiempos de cobros de manera eficiente.
- No están claras las normativas para efectuar los procesos de cobro para el departamento financiero.

- No cuentan con un sistema que le permita generar sus liquidaciones de intereses, órdenes de pago, títulos de créditos entre otros de manera rápida.
- No cuenta con un área que solo este destinada a la gestión de cobranzas.

Realizar el análisis de las cuentas por cobrar correspondientes a los años 2018 – 2019.

UNIDAD EJECUTORA	CARTERA VENCIDA EJERCICIOS FISCALES AÑOS ANTERIORES CORTE 31/12/2019					RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EJERCICIO FISCAL 2020		CARTERA VENCIDA POR RECAUDAR CORTE 31/12/2020	
	TOTAL GENERADO	RECAUDADO	%	PENDIENTE DE COBRO (CARTERA VENCIDA)	%	VALOR RECAUDADO	%	VALOR POR RECAUDAR	%
CZ1	\$ 103.840,14	\$ 39.384,36	37,93	\$ 64.455,78	62,07	\$ 5.833,97	9,05	\$ 58.621,81	90,95
CZ2	\$ 128.771,60	\$ 29.703,60	23,07	\$ 99.068,00	76,93	\$ 15.182,23	15,33	\$ 83.885,77	84,67
CZ3	\$ 176.894,79	\$ 136.502,87	77,17	\$ 40.391,92	22,83	\$ 9.381,00	23,22	\$ 31.010,92	76,78
CZ4	\$ 149.889,50	\$ 43.327,17	28,91	\$ 106.562,33	71,09	\$ 8.686,54	8,15	\$ 97.875,79	91,85
CZ5	\$ 132.923,09	\$ 53.988,09	40,62	\$ 78.935,00	59,38	\$ 5.243,04	6,64	\$ 73.691,96	93,36
CZ6	\$ 83.887,25	\$ 32.990,55	39,33	\$ 50.896,70	60,67	\$ 24.897,19	48,92	\$ 25.999,51	51,08
CZ7	\$ 387.784,38	\$ 140.447,58	36,22	\$ 247.336,80	63,78	\$ 12.651,76	5,12	\$ 234.685,04	94,88
CZ8	\$ 54.359,89	\$ 46.859,89	86,20	\$ 7.500,00	13,80	\$ -	0,00	\$ 7.500,00	100,00
CZ9	\$ 127.366,00	\$ 78.437,90	61,58	\$ 48.928,10	38,42	\$ 10.349,56	21,15	\$ 38.578,54	78,85
PC	\$ 89.972,60	\$ 29.150,97	32,40	\$ 60.821,63	67,60	\$ -	0,00	\$ 60.821,63	100,00
TOTAL	\$ 1.435.689,24	\$ 630.792,98	43,94	\$ 804.896,26	\$ 56,06	\$ 92.225,29	11,46	\$ 712.670,97	88,54

Figura 4. Cartera Vencida Ejercicios Fiscales Años Anteriores. Tomado de: Secretaría de ARCSA.

Análisis: En el gráfico se observa el total generado como cartera vencida en cada Unidad Ejecutora Zonal y Planta Central, la cantidad recaudada y pendiente de cobro hasta el 31 de diciembre de 2019; el valor recaudado en el ejercicio fiscal 2020 y los valores por recaudar al 31 de diciembre de 2020.

El mayor valor generado corresponde a CZ7 con \$387.784,38; mientras que el menor valor generado corresponde a CZ8 con \$54.359,89.

El mayor valor recaudado hasta el 31 de diciembre de 2019 corresponde a la CZ7 con \$ 140.447,58; mientras que el mayor porcentaje recaudado corresponde a CZ8 con 86,20%. El total valor recaudado fue de \$630.792,98 de 1'435.789,24 correspondiente al 43,94%.

El mayor valor recaudado en recuperación de cartera vencida en 2020 corresponde a la CZ6 con \$ 24.897,19 que constituye a la vez el mayor porcentaje recaudado con 48,92%. El total valor recaudado fue de \$92.225,29 del total por recaudar \$804.896,26, correspondiente al 11,46%.

UNIDAD EJECUTORA	CARTERA VENCIDA	RECUPERACIÓN MENSUAL DE CARTERA VENCIDA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2019												VALOR TOTAL (D:O)	PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN POR UE	
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
CZ1	\$ 64.455,78	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5.833,97	\$ 5.833,97	9,05
CZ2	\$ 99.068,00	\$ 1.753,14	\$ 1.753,15	\$ 3.223,90	\$ 1.530,91	\$ -	\$ 1.790,40	\$ 1.932,37	\$ 738,78	\$ 738,77	\$ 738,78	\$ 375,03	\$ 607,00	\$ 15.182,23	\$ 15.182,23	15,33
CZ3	\$ 40.391,92	\$ 1.992,66	\$ 1.992,66	\$ 3.294,95	\$ -	\$ -	\$ 256,31	\$ 277,99	\$ 193,86	\$ 193,86	\$ 193,86	\$ -	\$ 984,85	\$ 9.381,00	\$ 9.381,00	23,22
CZ4	\$ 106.562,33	\$ 1.215,97	\$ 1.215,97	\$ 1.606,06	\$ 670,85	\$ -	\$ 670,86	\$ 670,86	\$ 430,88	\$ 430,88	\$ 430,88	\$ 400,00	\$ 943,33	\$ 8.686,54	\$ 8.686,54	8,15
CZ5	\$ 78.935,00	\$ 700,00	\$ 700,00	\$ 856,03	\$ -	\$ -	\$ 793,98	\$ 166,02	\$ 337,83	\$ 337,83	\$ 337,82	\$ 324,80	\$ 688,73	\$ 5.243,04	\$ 5.243,04	6,64
CZ6	\$ 50.896,70	\$ 2.277,38	\$ 2.277,39	\$ 2.839,40	\$ 1.641,83	\$ -	\$ 1.578,83	\$ 2.543,30	\$ 2.916,31	\$ 2.916,32	\$ 2.916,32	\$ 1.744,90	\$ 1.245,21	\$ 24.897,19	\$ 24.897,19	48,92
CZ7	\$ 247.336,80	\$ 3.990,08	\$ 3.990,09	\$ 1.368,23	\$ -	\$ -	\$ 1.288,53	\$ 110,29	\$ 540,95	\$ 540,95	\$ 540,95	\$ 191,90	\$ 89,79	\$ 12.651,76	\$ 12.651,76	5,12
CZ8	\$ 7.500,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	0,00
CZ9	\$ 48.928,10	\$ 874,89	\$ 874,89	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 2.783,31	\$ 2.783,32	\$ 2.783,37	\$ -	\$ 249,78	\$ 10.349,56	\$ 10.349,56	21,15
PC	\$ 60.821,63	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	0,00
TOTAL	\$ 804.896,26	\$ 12.804,12	\$ 12.804,15	\$ 13.188,57	\$ 3.843,59	\$ -	\$ 6.378,91	\$ 5.700,83	\$ 7.941,92	\$ 7.941,93	\$ 7.941,98	\$ 3.036,63	\$ 10.642,66	\$ 92.225,29	\$ 92.225,29	11,46

Figura 5. Recuperación Mensual de Cartera Vencida Correspondiente al Ejercicio Fiscal 2019. Tomado de: Secretaría de ARCSA.

Análisis: CZ1 solo recaudó en el mes de diciembre, mientras que todos los CZ no recaudaron en el mes de mayo por causa de la Emergencia Sanitaria decretada por el gobierno nacional por causa de la Pandemia del Covid-19. PC y CZ8 no recaudaron en ningún mes.

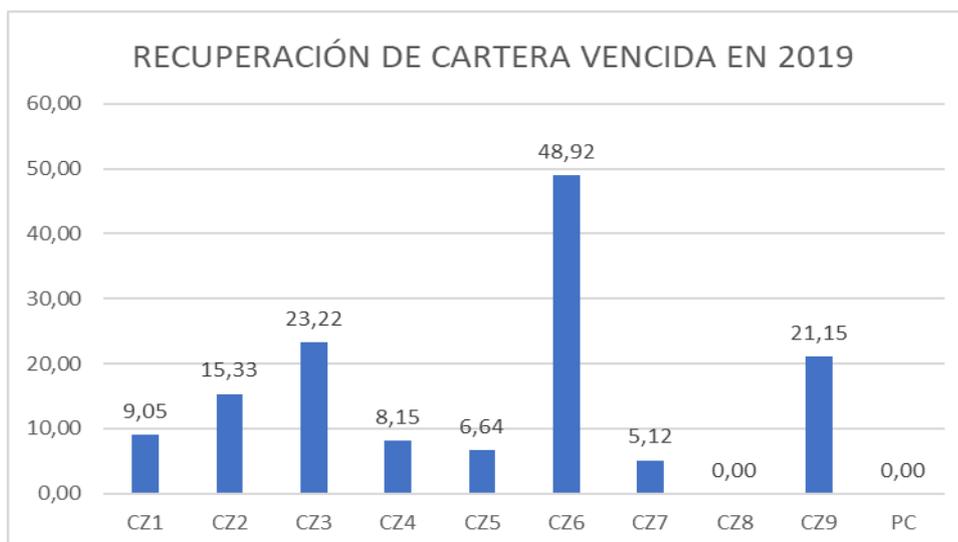


Figura 6. Recuperación de Cartera Vencida en porcentajes en el año 2019. Tomado de: Secretaría de ARCSA

Análisis: La CZ6 tiene el mayor porcentaje de recuperación de cartera vencida con 48,92%, mientras que CZ7 y PC no realizaron ninguna recaudación en el año.

RESUMEN GENERAL DE VALORES POR COBRAR POR PSE* EN PORCENTAJES			
UNIDAD EJECUTORA	TOTAL	TOTAL RECAUDADO	POR RECAUDAR
CZ1	100,00	43,55	56,45
CZ2	100,00	34,86	65,14
CZ3	100,00	82,47	17,53
CZ4	100,00	34,70	65,30
CZ5	100,00	44,56	55,44
CZ6	100,00	69,01	30,99
CZ7	100,00	39,48	60,52
CZ8	100,00	86,20	13,80
CZ9	100,00	69,71	30,29
PC	100,00	32,40	67,60
TOTAL	100,00	50,36	49,64

Figura 7. Resumen General de Valores por cobrar por PSE en Porcentajes. Tomado de: Secretaría de ARCSA.

Los Procesos Sancionatorios Especiales (PSE), o también llamados Procesos Administrativos Sancionatorios, este tipo de procesos es el mecanismo mediante el cual el Estado permite ejercer el poder punitivo que

la Constitución y la ley le otorguen, a través de las entidades Administrativas que determina para llevar a cabo inspecciones, vigilancia y control y una de ellas es la Agencia Nacional de Regulación y Vigilancia Sanitaria, Dr. Leopoldo Izquieta Pérez- ARCSA que dentro de sus competencias esta ejecutar vigilancia y control sanitario de establecimientos y productos de uso y consumo humano.

Análisis: El mayor porcentaje de recaudación corresponde a CZ8 con 86,20% teniendo pendiente de cobro el 13,80%. El menor porcentaje recaudado corresponde a 32,40% con un valor pendiente de cobro del 67,60%.

Análisis general por porcentaje

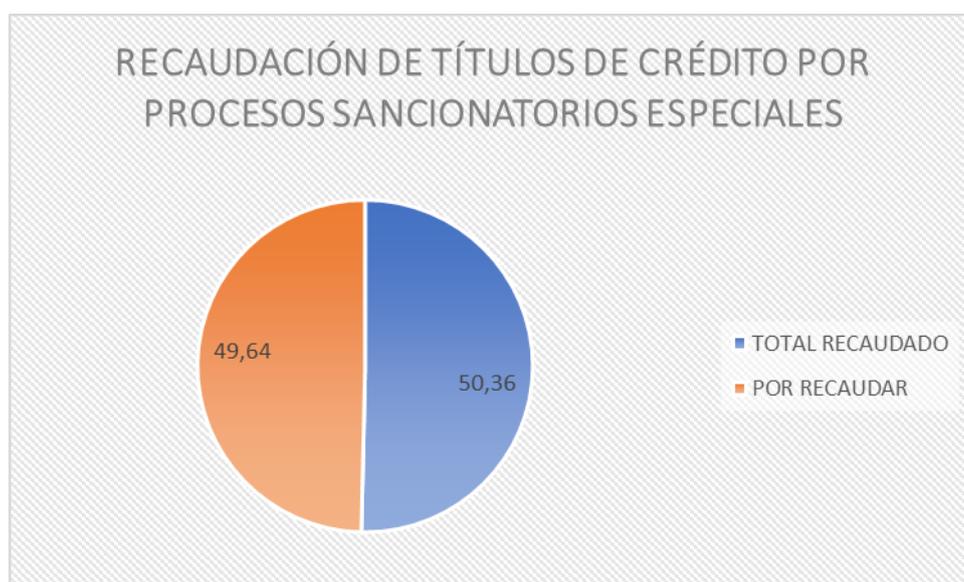


Figura 8. *Recaudación de títulos de crédito por procesos sancionatorios especiales.*
Tomado de: Secretaría de ARCSA.

El total recaudado correspondiente a Títulos de Crédito por Procesos Sancionatorios Especiales de años anteriores y en el año 2019 llegó a un total de 50,36% con un saldo pendiente correspondiente al 49,64%.

El presente análisis permite llegar a la conclusión que existen falencias en el proceso de cobro, por lo que es urgente la elaboración de un MODELO DE CONTROL INTERNO PARA LA CARTERA VENCIDA que permita recuperar los valores de Cuentas por Cobrar y convertirlos en efectivo.

Realizar propuesta de modelo de control interno por la cartera vencida de los procesos administrativos sancionatorios especiales.



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

PROPUESTA DE MODELO DE CONTROL INTERNO POR LA CARTERA VENCIDA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONATORIOS ESPECIALES DE LA AGENCIA NACIONAL DE REGULACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA - ARCSA, DOCTOR LEOPOLDO IZQUIETA PÉREZ UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PROVINCIA DEL GUAYAS

Autora: Rosales Mazzini Areliz Jeannette

Tutor: Mgs. Elizabeth Arias D.

Guayaquil, Ecuador

2020

INTRODUCCIÓN

La presente propuesta tiene como destinataria la Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez, ubicada en la Ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, como respuesta al análisis realizado sobre las diversas gestiones que realizan sus funcionarios en relación al cobro; y al análisis de la situación financiera de la Institución que refleja un aumento de cartera vencida que no le permite cumplir con sus objetivos institucionales a corto y largo plazo.

Las cuentas por cobrar constituyen un riesgo al momento que forman parte de la cartera vencida debido a que imposibilita a la Institución cumplir sus metas institucionales que en este caso, sería el ofrecer un servicio a la comunidad. El incumplimiento puede ser el resultado de una limitada capacidad operativa al no poder cancelar a proveedores, viáticos para movilización, entre otros.

En la Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez no se cuenta con procedimientos específicos a seguir para efectuar los cobros de manera eficiente y en los plazos estipulados al cliente de acuerdo a la ley, esto se debe a la falta de normativa para el departamento financiero, un sistema para generar documentos de cobro, así como de área y personal destinados exclusivamente al área de cobranzas.

Por las razones expuestas, se hace imperativo poner en marcha un sistema de procedimiento interno sobre:

- Emisión de títulos de crédito
- Liquidación de interés
- Recuperación y seguimiento de cartera vencida
- Determinación de cuentas incobrables
- Controles

La presente propuesta fue realizada en base a los principios del informe COSO con respecto al diagnóstico de procesos, controles, procedimientos

y operaciones, recomendando procedimientos como parte de un control interno que se ajuste a las necesidades de cada área.

Mediante la presente propuesta se espera mejorar las recaudaciones de cuentas por cobrar por cartera vencida, así como generar eficiencia y eficacia en la recaudación actual y futura que eviten que se convierta en cartera vencida.

OBJETIVO GENERAL

Estructurar y organizar el control interno respecto a Cuentas por Cobrar de la Agencia Nacional de Regulación, Control Y Vigilancia Sanitaria - ARCSA, Doctor Leopoldo Izquieta Pérez mediante procedimientos que le permita mejorar el índice de recaudación de la cartera vencida.

DESARROLLO

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE ÓRDENES DE PAGO

Objetivo: Emitir las órdenes de pago

Alcance:

- Área Jurídica
- Área Financiera – Contable

Procedimiento:

1. Dirección de Asesoría Jurídica remite vía correo institucional al Departamento Financiero la resolución sancionatoria especial de orden de pago.
2. El Departamento financiero registra y revisa información del sancionado como: Apellidos y nombres o razón social del deudor, Cédula o RUC, del deudor, Dirección del deudor, Fecha de exigibilidad, Fecha de vigencia, Valor a cancelar, intereses, Valor total a pagar.

Responsables:

- Jefe de Asesoría Jurídica
- Jefe del Departamento Financiero

Diagrama de Flujo

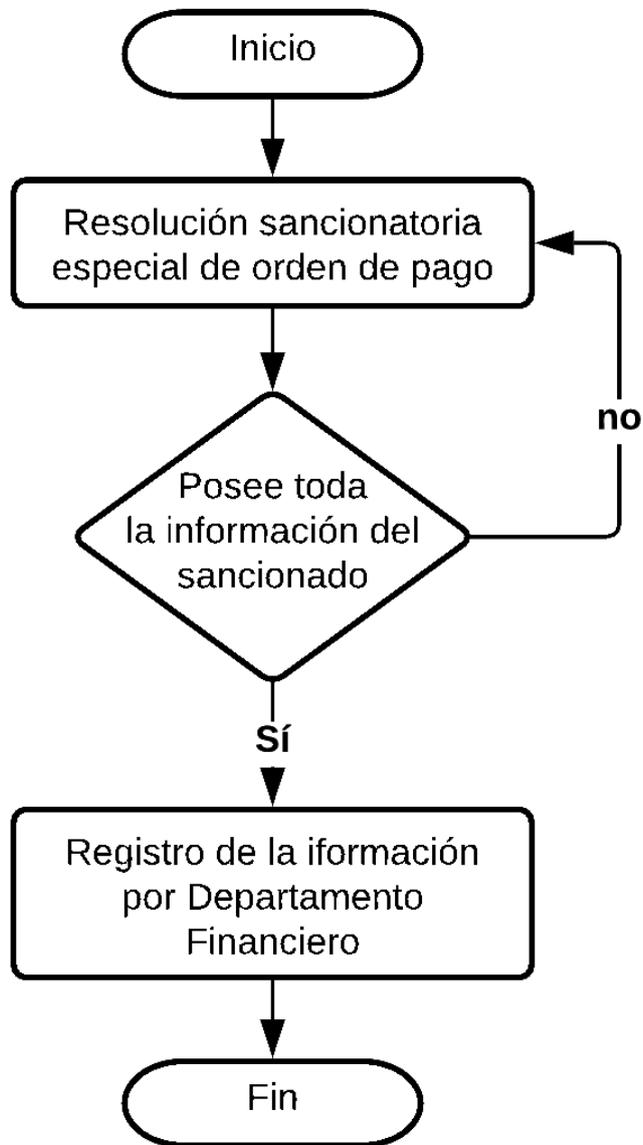


Figura 9. Procedimiento: emisión de órdenes de pago.

Elaborado por: Rosales, A.(2021).

PROCEDIMIENTO: EMISIÓN DE TÍTULOS DE CRÉDITO

Objetivo: Emitir los títulos de crédito

Alcance:

- Área Financiera – Contable

Procedimiento:

1. El departamento financiero emite el Título de Crédito con los siguientes parámetros:
 - a) Razón social del emisor
 - b) RUC del ente emisor
 - c) Fecha de emisión
 - d) Número de emisión secuencial correspondiente
 - e) Concepto por el que se emite
 - f) Apellidos y nombres o razón social del deudor
 - g) Cédula o RUC del deudor
 - h) Dirección del deudor
 - i) Fecha de exigibilidad
 - j) Fecha de vigencia
 - k) Valor a cancelar
 - l) Liquidación de interés
 - m) Total a pagar
2. El Departamento financiero envía el Título de Crédito al Departamento de Cobranzas.

Responsables:

- Jefe del Departamento Financiero

Diagrama de Flujo

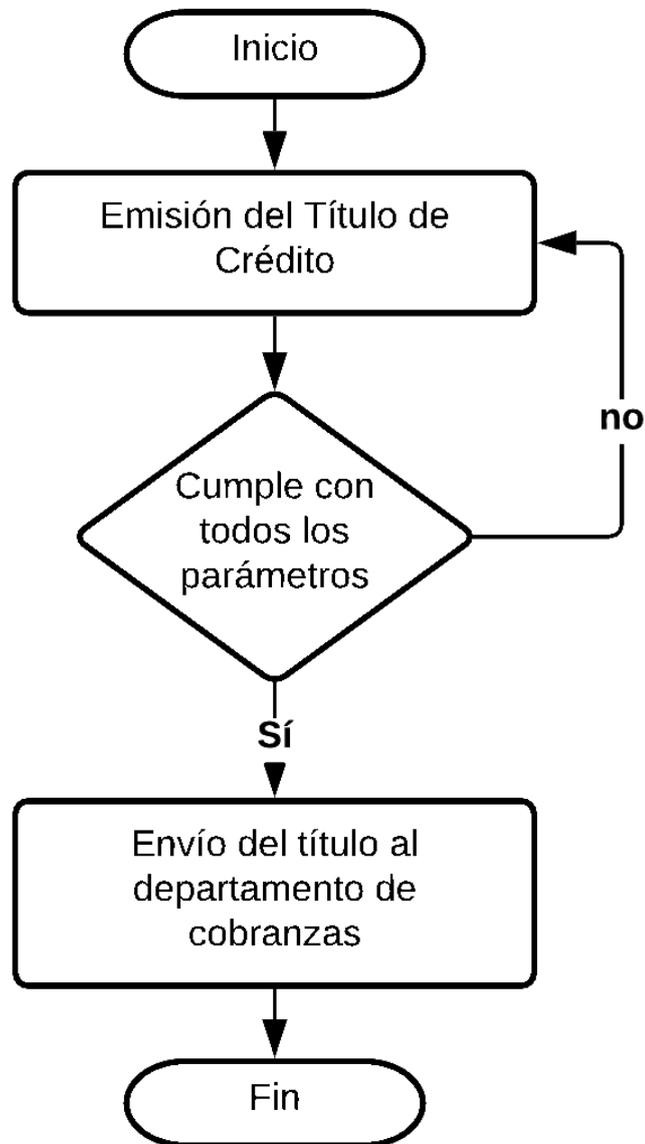


Figura 10. *Procedimiento: emisión de títulos de crédito.*

Elaborado por: Rosales, A.(2021).

PROCEDIMIENTO: LIQUIDACIÓN DE INTERÉS

Objetivo: Determinar el interés de mora en títulos vencidos.

Alcance:

- Área Financiera – Contable

Procedimiento:

1. Determinar si el título está vencido

Una cuota entra en mora cuando no se cancela el pago hasta la fecha de exigibilidad de pago establecida en el Título de crédito.

2. Determinar los días de mora

Los días de mora se calculan desde el día siguiente a la fecha límite de pago del título de crédito a la fecha de cálculo actual.

3. Calcular el Interés moratorio

El Interés Moratorio se calculará sobre el valor del título por los días vencidos por el 1.1 % (Tasa activa referencial con vigencia trimestral), por el número de días vencido, dividida para 360 (días)

$$\text{Interés moratorio} = \frac{Pv * t * i}{B}$$

B

Pv: Monto vencido

t: Número de días en mora (fecha inicial mora a fecha de corte actual).

i: Tasa de interés moratoria, correspondiente al 1,1 % de la tasa referencial vigente

B: Días año base (360 días).

Ejemplo: El cliente J.P. se acerca a cancelar su título de crédito vencido hace 15 días. ¿Cuál será el valor a pagar por interés de mora?

Monto vencido = 3000

T= 15

I = 1,1 de 9,54 (Tasa referencial actual) = 10,49

B = 360

Interés moratorio = $\frac{3000 \cdot 15 \cdot 10,49\%}{360}$

360

Interés moratorio = $\frac{4720,5}{360}$

360

Interés moratorio = 13,11

El interés de mora a cancelar por el cliente J.P. será de \$13,11

*Tasa de interés referencial según el Banco Central del Ecuador.

4. Emitir el nuevo Título de crédito con el monto total actualizado

Monto total actualizado = Monto inicial + Interés moratorio

Ejemplo: Utilizando el mismo caso del cliente J.P. el monto total actualizado a pagar sería:

Monto total actualizado = 3000 + 13,11

Monto total actualizado = 3013,11

Responsables:

- Jefe del Departamento Financiero

Diagrama de Flujo

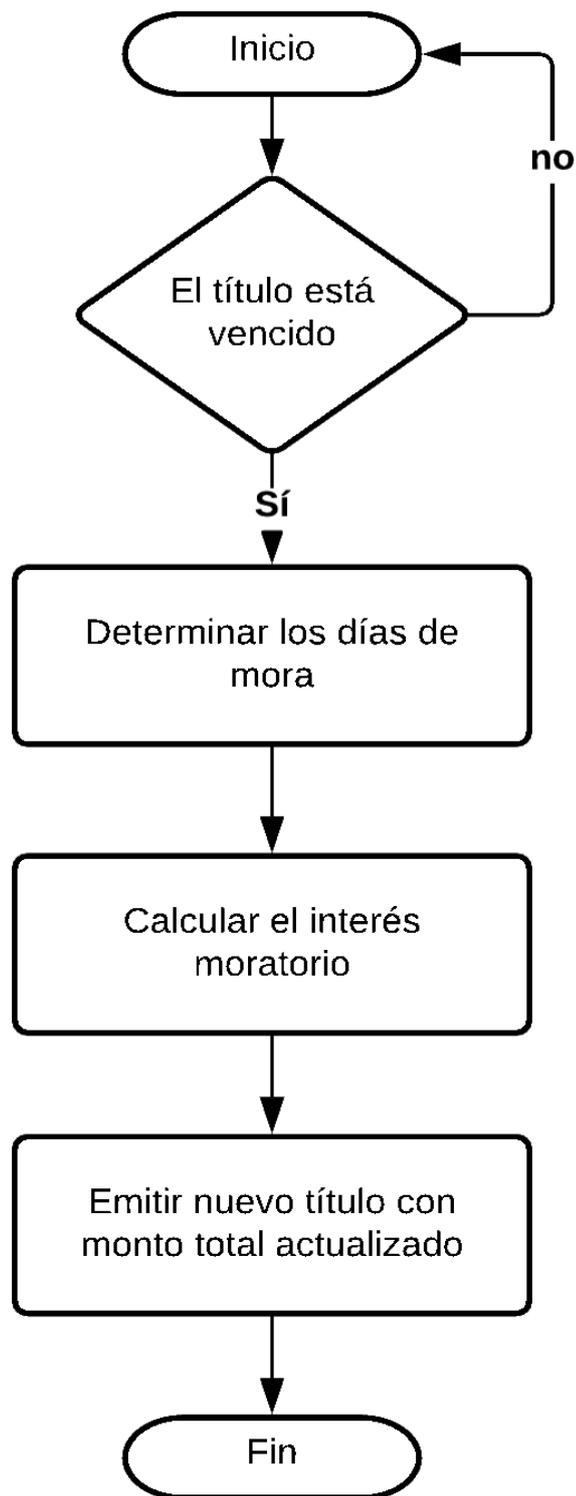


Figura 11. *Procedimiento: liquidación de intereses.*

Elaborado por: Rosales, A.(2021).

PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

Objetivo: Recuperar la cartera vencida.

Alcance:

- Área Financiera – Contable
- Área de cobranzas

Procedimiento:

1. El departamento financiero envía mediante oficio y firma de recepción los títulos de crédito al Departamento de cobranzas.
2. El tiempo para el cobro de los títulos de crédito es de 30 días, a partir de la fecha de emisión.
3. El Jefe de cobranzas procesa y analiza la información, la valida y procede a darle trámite a la cobranza o a devolver el título sea por información incorrecta o falta de la misma.
4. Se reúne el personal de cobranzas y se elabora un Plan de Cobranzas en el que se definen políticas, técnicas, procesos y reportes.
5. Se reúne con el Área de informática con el fin de automatizar el proceso de contacto con el cliente con envíos de notificaciones al cliente vía correos electrónicos, SMS y redes sociales.
6. El asistente de cobranzas procede a segmentar la cartera, organizando los títulos por su antigüedad.
7. El asistente de cobranza zonifica la cartera
8. Se ejecuta el plan de cobranzas

Zonificación

ZONA	CODIGO
Guayaquil norte	GyeN
Guayaquil noroeste	GyeNO
Guayaquil sur	GyeSO
Guayaquil suroeste	GyeSO
Provincias Sierra norte	PrvSN
Provincias Sierra central	PrvSC
Provincias Sierra sur	PrvSS
Provincias Amazonía	PrvA
Provincias Galápagos	PrvG

Plan de cobranzas

Meta mensual:

Zona:

Días	Acción	Objetivo	Recursos	Responsable
1-8	Avisos automáticos de recordatorios vía email, SMS y redes sociales	Recordar al cliente que tiene un título de crédito a cancelar	Sistema informático	Jefe de sistemas
9-30	Recordatorios de no pago vía email, SMS y redes sociales, Llamadas telefónicas	Recordar al cliente que tiene un título de crédito con fecha de pago vencida	Sistema informático Teléfono	Jefe de sistemas Agente de cobranzas
31-60	Notificación de incumplimiento vía email, SMS y redes sociales. Llamadas telefónicas Visitas para entregar notificación al gerente.	Notificar al cliente que no ha cumplido con la obligación de pago, motivarle al pago para evitar procesos legales	Sistema informático Teléfono Medios de transporte	Jefe de sistemas Agente de cobranzas
61	Último llamado al pago, vía email, SMS y redes sociales. Llamadas telefónicas Visitas para entregar notificación al gerente.	Notificar al cliente que es el último llamado antes de que pase a departamento jurídico para reclamación por vía legal del pago.	Sistema informático Teléfono Medios de transporte	Jefe de sistemas Agente de cobranzas

Responsables:

- Jefe del Departamento de cobranzas
- Jefe del Departamento de sistemas
- Asistente del Departamento de Cobranzas
- Agente Recaudador

Diagrama de Flujo

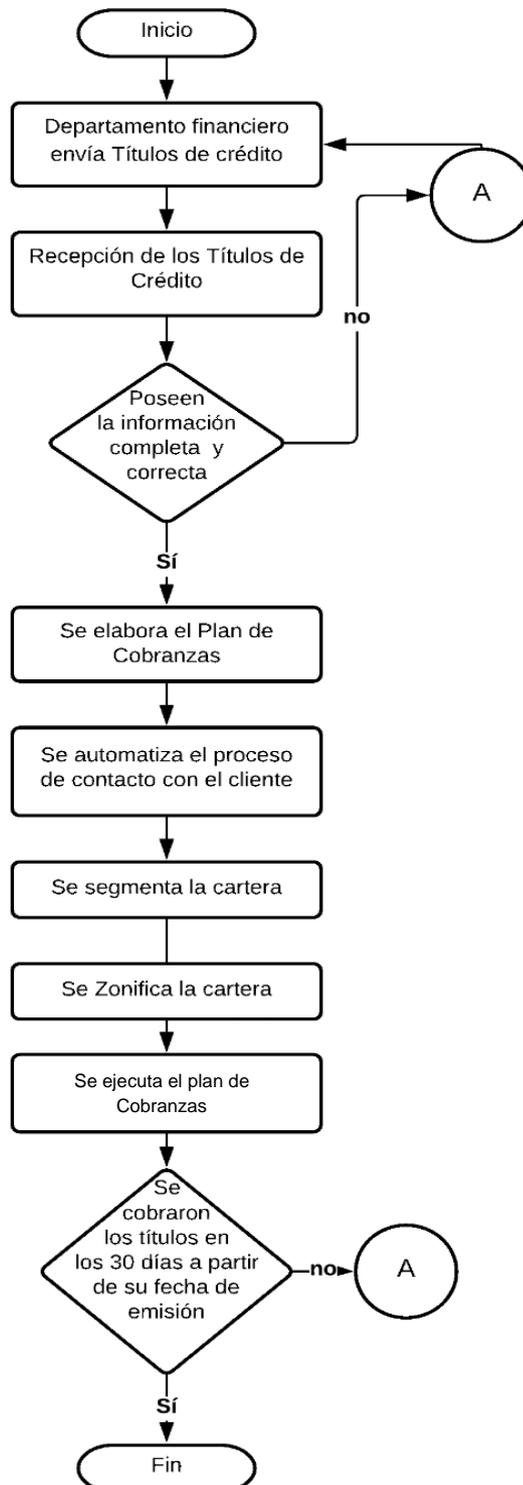


Figura 12. Procedimiento: recuperación de cartera vencida.

Elaborado por: Rosales, A.(2021).

PROCEDIMIENTO: DETERMINACIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES

Objetivo: Determinar las cuentas incobrables para la obtención del valor real de la cartera.

Alcance:

- Área Financiera – Contable

Procedimiento:

1. Se reúnen el personal de Jefe de cobranzas con el de Área financiera para realizar un análisis cronológico de las cuentas por cobrar con base en su antigüedad.
2. Determinar los títulos de créditos incobrables tomando en cuenta la asignación para el periodo de provisión para cuentas incobrables.

Las cuentas incobrables, son estimadas tomando un porcentaje del saldo de la diferencia de cuentas por cobrar al inicio del año anterior y el saldo final del mismo año; se fija un porcentaje para la cuenta provisión de cuentas incobrables para el período que se aplica la diferencia establecida.

Ejemplo de asignación

Saldo de Cuentas por cobrar a enero 2019:	65.000,00
Saldo de Cuentas por cobrar a diciembre 2019:	40.000,00
Diferencia entre el primero y segundo corte de saldo:	25.000,00
Aplicación del 10% a la diferencia	2.500,00

Asignación a la cuenta acreedora Provisión de Cuentas incobrables = 2500

3. Registrar en el libro diario el ajuste correspondiente, debitando como gastos las cuentas incobrables y acreditando mediante la provisión de cuentas incobrables.

Ejemplo de asiento en el libro diario:

Con base en el registro histórico de las cuentas por cobrar, al final de periodo se decide dar de bajas los Títulos de Crédito 0384, 0398, 0508 y 0901 con un total de: ----- por lo que se procede al reajuste de las cuentas por cobrar en el libro diario de la siguiente manera:

FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
	XXXXXX			
2020-12-31	GASTO DE CUENTAS INCOBRABLES		2260,00	
	Título de Crédito 0384	1200		
	Título de Crédito 0398	560		
	Título de Crédito 0508	390		
	Título de Crédito 0901	110		
	PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES			2260,00
	SUMAN.....		2260,00	2260,00
	XXXXXX			
2020-12-31	PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES		2260,00	
	CUENTAS POR COBRAR			2260,00
	SUMAN.....		2260,00	2260,00

4. Notificar al Departamento de sistemas mediante memorándum para la baja correspondiente de los Títulos de Crédito.

Responsables:

- Jefe del Departamento de cobranzas
- Jefe del Departamento de sistemas
- Asistente del Departamento de Cobranzas
- Agente Recaudador

Diagrama de Flujo

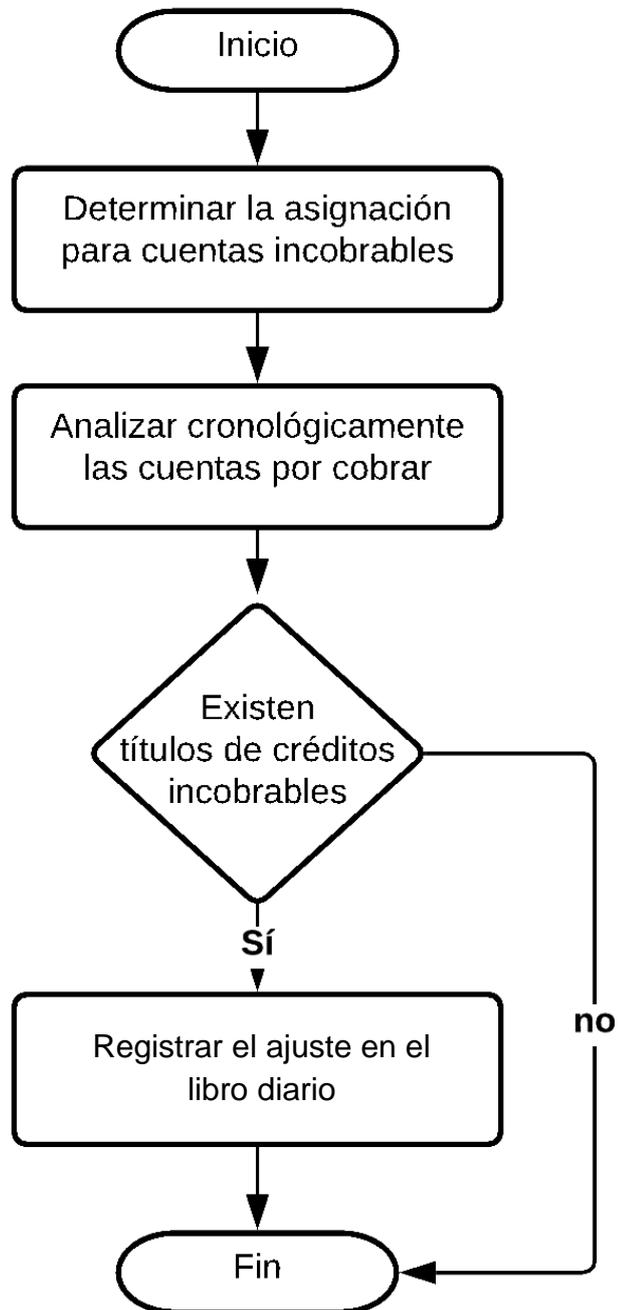


Figura 13. Procedimiento: determinación de cuentas incobrables.

Elaborado por: Rosales, A.(2021).

PROCEDIMIENTO: CONTROL DEL PROCESO DE COBRANZAS

Objetivo: Llevar un control del proceso de cobranzas para medir su efectividad

Alcance:

- Área Financiera – Contable
- Departamento de Cobranzas

Procedimiento:

1. La Gerencia General en sesión con Área financiera contable y Departamento de Cobranzas analiza el monto de cuentas por cobrar y determina una meta para el cobro de valores.
2. El Asistente de cobranzas distribuye los títulos entre los Agentes de Cobranza, generándose un monto a cobrar individual.
3. El Jefe de cobranzas socializa con los agentes las metas propuestas como departamento e individualmente.
4. Se genera un proceso de medición y control diario de gestión. El agente de cobranzas realiza un informe mensual al Jefe de cobranzas con detalle de gestiones realizadas, novedades y valores recaudados. Devuelve los títulos que no han sido cobrados.
5. Los primeros cinco días de cada mes el Departamento de cobranzas realiza un reporte de gestión de cobranzas del mes anterior para el área financiera detallando los títulos cobrados y realizando la devolución de aquellos títulos que no se cobraron.

Ejemplo de Reporte de Gestión de cobranzas

De : Agente de cobranzas JAGP

Para : Jefe de Cobranzas

Mes y año : Marzo 2020

Monto asignado : 7500,00

Meta asignada : 5000,00

Indicador	Detalle	Valor
Monto de cobranzas	Valor total cobrado en el mes	4.200,00
Porcentaje de cobranzas	Representación porcentual de lo recaudado en relación al monto asignado.	56%
Cumplimiento de meta	Representación porcentual de lo cobrado en relación a la meta.	84%

Detalle de cobros

Cliente	Zona	Valor recaudado
JPC	GyeN	2000,00
APC	GyeNO	1500,00
AZV	GyeSO	700,00

Ejemplo de Reporte de Gestión de cobranzas

De : Jefe de Cobranzas

Para : Jefe Área Financiera - Contable

Mes y año : Marzo 2020

Monto : 87.000,00

Meta : 70.000

Indicador	Detalle	Valor
Monto de cobranzas	Valor total cobrado en el mes	65.000,00
Porcentaje de cobranzas	Representación porcentual de lo recaudado en relación al monto de la deuda vencida.	74,71%
Cumplimiento de meta	Representación porcentual de lo cobrado en relación a la meta	92,85%

Detalle de los cobros

Cliente	Zona	Agente recaudador	Valor recaudado
JPC	GyeN	JAGP	2000,00
APC	GyeNO	JAGP	1500,00
AZV	GyeSO	JAGP	700,00
Otros			60800,00
Total cobrado.....			65.000,00

Responsables:

- Agente recaudador
- Jefe del Departamento de cobranzas
- Asistente del Departamento de Cobranzas

Diagrama de Flujo

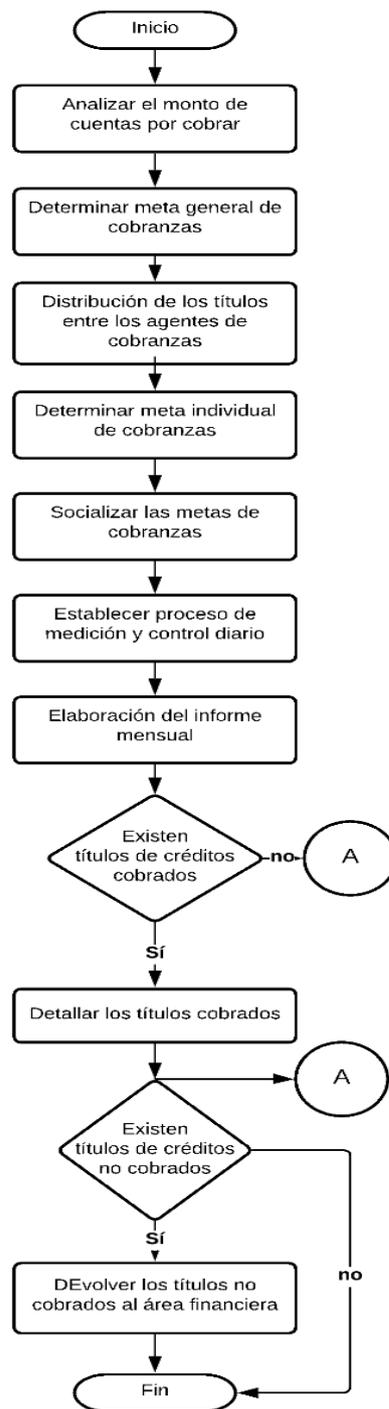


Figura 14. Control del proceso de cobranza.

Elaborado por: Rosales, A.(2021).

PLAN DE MEJORAS
Controles sobre Cuentas por Cobrar

Nro	Controles	Riesgo	Responsable de ejecución de proceso	Responsable de supervisión o control	Frecuencia
1	Emitir órdenes de pago coordinadamente.	Emisión de órdenes de pago sin sustento legal, financiero y contable.	Área jurídica, Área financiera - contable	Jefe de Asesoría jurídica Jefe de Departamento financiero.	En cada emisión de orden de pago.
2	Parámetros para la emisión de títulos de crédito	Emisión de títulos de crédito con errores de tipo financiero – contable.	Área financiera - contable	Jefe del Departamento financiero.	En cada emisión de título de crédito
3	Liquidación de interés	Error en las liquidaciones	Área financiera	Jefe del Departamento financiero.	Cada vez que se hagan liquidaciones a títulos vencidos.
4	Recuperación de cartera vencida	Exceso de cartera vencida	Área financiera contable Área de cobranzas	Jefe de cobranzas	Por cada vencimiento de títulos.

CONCLUSIONES

Desde la teoría se pudo conocer que las cuentas por cobrar constituyen las obligaciones que tienen terceras personas con la empresa a corto plazo, es decir dentro del periodo de un año. Cuentas por cobrar es de naturaleza deudora y pertenece al grupo de activos corrientes que se prevé deberá convertirse en efectivo en corto tiempo.

El control interno es una gestión que permite proteger los activos y patrimonio de la empresa y en lo que se refiere a las cuentas por cobrar su función es evitar que estas se conviertan en cuentas incobrables perjudicando el flujo de efectivo y haciendo que la empresa tenga pérdidas en venta de bienes o servicios o cobros de multas por proceso contemplados en la ley para empresas públicas.

La empresa Agencia Nacional de regulación, control y vigilancia sanitaria ARCSA es una empresa pública que está siendo afectada por el mantenimiento y crecimiento de su cartera vencida por procesos sancionatorios especiales. El diagnóstico realizado indica que la empresa no se encuentra llevando un adecuado control interno de su cartera vencida, esto se debe a no tener políticas claras de cobranza, fallar en el seguimiento a la cartera de sancionados y no notificar oportunamente a los infractores del vencimiento de sus obligaciones. Otro factor que incide en el mantenimiento y aumento de cartera vencida es la falta de sistematización de procesos, al ser manual la gestión se vuelve lenta, engorrosa, poco efectiva y sujeta a manipulación, según lo expresado por los entrevistados.

La propuesta de solución consiste en la implementación del diseño de un control interno de acuerdo al modelo COSO para la gestión cartera vencida que garantice la agilidad, seguridad, eficiencia y transparencia en el cobro de las cuentas que por procesos sancionatorios debe realizarse a las empresas infractoras.

Se espera con la implementación de la propuesta bajar los rubros de cuentas por cobrar, aumentar el efectivo mejorando su flujo y eliminar el riesgo de que se conviertan en cuentas incobrables mediante acciones que permitan cumplir con las metas de recaudación según los plazos estipulados.

RECOMENDACIONES

Implementar un Sistema de manejo de cartera que clasifique en forma automática las cuentas vencidas y genere a la fecha las cartas de crédito con liquidación de intereses.

Implementar un sistema informático de envío de mensajes automatizado que envíe mensajes de cobro a los números de celulares y correos electrónicos de los usuarios que han caído en cartera vencida por falta de pago.

Contratar un responsable directo del manejo de cartera vencida (Jefe de cobranzas) con conocimientos legales (preferible abogado) y personal con experiencia en cobros que puedan trabajar en función de objetivos; o a su vez una firma de asuntos legales, según lo permita la ley y los reglamentos.

Implementar el presente Modelo de Control interno por la cartera vencida y crear una Comisión de coordinación conformada por la Dirección Administrativa Financiera, Dirección de Asesoría Jurídica y Dirección de las TIC para el tratamiento de cartera vencida que deberá realizar reuniones permanentes de seguimiento.

Optimizar la cuenta por cobrar determinando las cuentas incobrables y realizando los ajustes necesarios en los estados financieros.

Seguir investigando permanentemente nuevos procesos y técnicas para la recuperación de cartera vencida que permitan aplicar los últimos conocimientos de aplicación práctica que permita dar solución a los diversos problemas que ocasiona la cartera vencida en la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado, M. (02 de Mayo de 2015). *SlideShare*. Recuperado el 26 de 11 de 2020, de SlideShare: <https://www.slideshare.net/Malhoff/control-interno-47668347#:~:text=Informe%20COSOInforme%20COSO%20%EF%82%A7%20En,mejorar%20sus%20sistemas%20de%20control.>
- Amatryan, I., & Álvarez, M. (2006). *Manual de Derecho Financiero de Navarra*. Pamplona: Gobierno de Navarra. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/913EC53B-45CB-471D-9142-9B186D079240/305603/PL14.pdf><https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/913EC53B-45CB-471D-9142-9B186D079240/305603/PL14.pdf>
- ARCSA. (21 de Marzo de 2016). *Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA*. Recuperado el 10 de 09 de 2020, de Agencia Nacional de Regulación Control y Vigilancia Sanitaria ARCSA: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/12/DECRETO-EJECUTIVO-1290.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2019). *Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria del Ecuador*. Quito: Asamblea General. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/ley%20equidad.pdf>
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020
- Asamblea Nacional. (07 de 07 de 2017). *Código Organico Administrativo COA*. Quito, Ecuador: Gobierno Nacional. Recuperado el 23 de Diciembre de 2020, de https://www.propiedadintelectual.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/julio/a2_codigo_organico_administrativo_coa_julio_2018.pdf

- Baena, D. (2014). *Análisis financiero* (2da edición ed.). (e. Ecoe, Ed.) Bogotá: Ecoe Ediciones. Retrieved 12 05, 2020, from https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=1Xs5DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=analisis+de+las+cuentas+por+cobrar&ots=w6yb9ILDx2&sig=sNoTLiBefGqNlqHF3XAk_69HLNk#v=onepage&q=analisis%20de%20las%20cuentas%20por%20cobrar&f=false
- Bembibre, C. (1 de Julio de 2009). *Definición ABC*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2020, de <https://www.definicionabc.com/economia/ingresos.php#:~:text=En%20el%20%C3%A1mbito%20de%20la,o%20privada%2C%20individual%20o%20grupal.>
- Bembibre, V. (14 de Marzo de 2009). *Definición ABC*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/vencimiento.php>
- Bolten, S. (1994). *Administración Financiera* (Sexta ed.). Balderas, México: Limusa noriega editores. Retrieved Diciembre 10, 2020, from <https://vdocuments.mx/administracion-financiera-steven-e-bolten.html>
- Bustos, J. (2007). *El impuesto al valor agregado y el régimen de facturación en el impuesto a la Renta*. Quito, Pichincha, Ecuador: Cevallos librería jurídica. Retrieved Diciembre 25, 2020, from https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FKEc6EAipq8C&oi=fnd&pg=PA23&dq=Las+Instituciones+p%C3%BAblicas+en+Ecuador+perciben+ingresos+gravados+con+tarifa+0%25+&ots=-Wpq2uQxKz&sig=fG0nFfd4g8kZX-8qZ_OhOt-GSTM#v=onepage&q&f=false
- Cabrera, J. (12 de Mayo de 2016). *Lawi*. Recuperado el 08 de Septiembre de 2020, de Lawi: <https://leyderecho.org/carera-vencida/>
- Castro, J. (13 de Enero de 2015). *Corponet*. Recuperado el 18 de Noviembre de 2020, de Corponet: <https://blog.corponet.com.mx/6->

errores-que-debes-evitar-en-la-administracion-de-cuentas-por-cobrar

Chacón, W. (26 de Enero de 2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 08 de Septiembre de 2020, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

Consejo Emisor del CINIF. (2014). *Norma de Información Financiera A-6*. México D.F: D.R. CINIF. Retrieved Noviembre 11, 2020, from http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1257/1257_cr_NIF%20A-6.pdf

Contpaqi. (06 de Junio de 2020). *Contpaqi*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020, de Contpaqi: <https://blog.contpaqi.com/contabilidad/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar>

Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado*. Quito: Gobierno Nacional. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

Contreras, L. A., Barradas, B., & Rodríguez, A. (11 de Noviembre de 2017). *Universidad Veracruzana*. Recuperado el 27 de Noviembre de 2020, de https://www.uv.mx/mauditoria/files/2017/11/1.-BLADIMIR-CONTROL_INTERNO.pdf

Coopers, & Lybrand. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno (informe coso)*. (C. & Inernos, Ed.) Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. Retrieved Diciembre 04, 2020, from [https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=Perdomo+A.++\(2004.+P%C3%A1g.+2\)+l+control+interno+es+un+plan+organizativo+de+la+contabilidad,+las+funciones+de+los+empleados+y+los+procedimientos+coordinados+que+debe+a+doptar+toda+emp](https://books.google.com.ec/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&dq=Perdomo+A.++(2004.+P%C3%A1g.+2)+l+control+interno+es+un+plan+organizativo+de+la+contabilidad,+las+funciones+de+los+empleados+y+los+procedimientos+coordinados+que+debe+a+doptar+toda+emp)

- Del Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. (2005). *Control Interno*. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS). Retrieved Noviembre 27, 2020, from http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf
- Delgado, F. (15 de Diciembre de 2020). *SMS Ecuador auditores y Asesores Comerciales*. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de SMS Ecuador auditores y Asesores Comerciales: <https://smsecuador.ec/niif-9-instrumentos-financieros/>
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*, 1 - 5. Retrieved Julio 13, 2021, from <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v12n2/aci11204.pdf>
- El Auditor Moderno. (17 de Enero de 2017). *El Auditor Moderno*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2020, de El Auditor Moderno: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
- Estupiñan Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes* (Tercera edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones. Retrieved Diciembre 03, 2020, from <https://books.google.com.ec/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=carrasco+odar+milagros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYuaSejLvtAhUQq1kKHxprC-YQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q&f=false>
- Filgueria, C. (2020). *Manual de Auditoría de Estados Financieros en NIIF: Aplicación práctica*. Santiago de Chile, Chile: Ediciones Universal Alberto Hurtado. Retrieved Diciembre 12, 2020, from <https://books.google.com.ec/books?id=JNv7DwAAQBAJ&pg=PT118&dq=estados+financiero+control+interno&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjYuaSejLvtAhUQq1kKHxprC-YQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q=estados%20financiero%20control%20interno&f=false>

- Gamboa, J. E., Puente, S. P., & Vera, P. Y. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Dialnet*, 3, 487-502. Retrieved Septiembre 09, 2020, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>
- García, I. (27 de Septiembre de 2017). *Economía Simple.net*. Recuperado el 11 de Septiembre de 2020, de <https://www.economiasimple.net/glosario/contabilidad-financiera>
- Generamás. (22 de Enero de 2021). *Generamás*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2020, de Generamás: <https://generamas.com/definiciones/cartera-vencida/>
- Gómez, G. (11 de Mayo de 2001). *Gestiópolis*. Recuperado el 26 de Junio de 2021, de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gómez, J. (22 de Septiembre de 2020). *Lemontech*. Recuperado el 26 de Junio de 2021, de Lemontech: <https://blog.lemontech.com/cobranza-judicial-y-extrajudicial-o-prejudicial-que-significan-y-como-ejecutarlas/>
- Guajardo, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. México, México: McGraw-Hill/Interamericana editores, s.a. de c.v. Retrieved Septiembre 08, 2020, from https://bibliotecaonline.milaulas.com/pluginfile.php/45/mod_data/content/69/Contabilidad%20Financiera%20Quinta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.C: Mc. Graw Hill. Retrieved Junio 26, 2021, from <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Iballesteros. (29 de Diciembre de 2013). *Iballesteros*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2020, de Iballesteros:

<https://ballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2013/12/29/antecedentes/>

IHI. (10 de Abril de 2020). *Instituto de Hematología e Inmunología*. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de Instituto de Hematología e Inmunología: <https://instituciones.sld.cu/ihi/metodologia-de-la-investigacion/>

Isaza, A. (2014). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad* (Tercera edición ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Retrieved Octubre 22, 2020, from <https://download.e-bookshelf.de/download/0003/5742/38/l-g-0003574238-0006890711.pdf>

Laski, J. P. (2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo COSO y sus alcances en América Latina. *Gestión y Estrategia*, 9 - 24. Retrieved from <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/4954>

Leiva, D. (2014). *Marco conceptual del control interno* (Primera Edición ed.). Lima, Perú: Contraloría General de la República. Retrieved Septiembre 10, 2020, from https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Lobo, C. (2020). *Evaluación del control interno*. San José: Ilumino. Retrieved Diciembre 11, 2020, from <http://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/1083/LEC%20AUD%200022%202020.pdf?sequence=1>

López, & Fachelli. (2015). *Metodología de la investigación social Cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado el 13 de Julio de 2021, de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

- López, H. (26 de Agosto de 2016). *Universidad Virtual de América*. Recuperado el 09 de Septiembre de 2020, de Universidad Virtual de América: <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>
- Lucero, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Tulcán, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Retrieved Septiembre 09, 2020, from <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTC YA018-21013.pdf>
- Maldonado, J. Á. (21 de Septiembre de 2015). *Gestiópolis*. Recuperado el 16 de Octubre de 2020, de Gestiópolis: <https://www.gestiopolis.com/la-metodologia-de-la-investigacion/>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones. Retrieved Diciembre 23, 2020, from https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=los+principales+factores+del+control+interno&ots=PiJfH8qioA&sig=ijsr_TTxR90TIY_IDqU6w5YQGgo#v=onepage&q=los%20principales%20factores%20del%20control%20interno&f=false
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interna (3a. ed. ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=El+control+interno+es+un+proceso+continuo+realizado+por+la+direcci%C3%B3n,+administraci%C3%B3n+y+otros+empleados+de+cada+entidad+gubernamental+en+raz%C3%B3n+a+sus+atribuciones+y+&ots>
- Medina, W., & Morocho, Z. (2015). *Contabilidad gubernamental*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala. Retrieved Diciembre 25, 2020, from <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3947>

Meléndez, J. B. (2016). *Control Interno* (1° Edición ed.). Ancash, Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Retrieved Noviembre 10, 2020, from <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018, octubre 28). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 206 - 240. Retrieved 12 23, 2020, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Menéndez, D. O. (2001). *Historia de la Contabilidad*. España: Universidad de León, Servicio de Publicaciones. Retrieved Septiembre 08, 2020, from <https://www.intercostos.org/documentos/congreso-07/Trabajo246.pdf>

Ministerio de Finanzas. (14 de 12 de 2016). *Código orgánico de planificación y finanzas públicas*. Quito, Ecuador: Ministerio de Finanzas. Recuperado el 25 de Diciembre de 2020, de <https://books.google.com.ec/books?id=v4qSkDaHzO8C&q=Art.+78.-+Clasificaci%C3%B3n+de+Ingresos.+Los+ingresos+fiscales+se+clasifican+en+ingresos+permanentes+y+no+permanentes,+y+podr%C3%A1n+clasificarse+en+otras+categor%C3%ADas+con+fines+de+an%C3%A1lisis,+o>

Ministerio de Salud Pública. (28 de Agosto de 2017). ARCSA. (C. y.-A. La Dirección Ejecutiva de la Agencia Nacional de Regulación, Ed.) Recuperado el 11 de Septiembre de 2020, de ARCSA: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/09/Resolucio%CC%81n-ARCSA-DE-023-FMRH-Derogatoria-PET-PCR.pdf>

Ministerio de Salud Pública. (27 de Mayo de 2019). ARCSA. Recuperado el 15 de Octubre de 2020, de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/06/Resoluci%C3%B3n_ARCSA-DE-0004-2019-JCGO_Instructivo-de-cr%C3%A9dito-y-cobranza-extrajudicial-pago-Voluntario-gesti%C3%B3n-de-cobro-en-procesos-sancionatorios.pdf

Molina, V. (2005). *Estrategia de cobranzas en época de crisis* (Ediciones Fiscales ISEF ed.). México, Mexico: Ediciones Fiscales ISEF. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FiM8HWIZWzsC&oi=fnd&pg=PA2&dq=estrategias+de+gestion+de+cobranza&ots=maDujDyvmO&sig=vU2i4H49LXJhN6Vv52Nw77LCCT0#v=onepage&q=estrategias%20de%20gestion%20de%20cobranza&f=false>

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera edición ed.). México: Grupo editorial patria. Retrieved Diciembre 11, 2020, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gtXhBAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Son+valores+que+se+encuentran+impagos+por+deudores,+son+considerados+pagos+vencidos,+cuando+al+haber+la+fecha+de+pago+del+mismo+no+se+ha+realizado,+es+la+parte+del+activo+constituida>

Nuño, P. (07 de Febrero de 2018). *Emprende pyme.net*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2020, de *Emprende pyme.net*: <https://www.emprendepyme.net/contabilidad-financiera.html>

Ortiz, G. D. (2014, 08). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Retrieved Octubre 08, 2020, from Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20492/1/T2508i.pdf>

- Pauletti, R. (2010). *Instrumentos financieros NIIF7, NIIF9, NIC32 y 59*. México D.C: ILUMNO. Recuperado el 23 de Diciembre de 2020
- Paz, A. D. (5 de Diciembre de 2017). *Emprendices*. Recuperado el 07 de Noviembre de 2020, de *Emprendices*: <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-contabilidad-las-empresas/>
- Pérez Carballo Veiga, J. (2013). *Finanzas. La contabilidad y los estados financieros*. Madrid: ESIC Editorial. Retrieved Diciembre 04, 2020, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DPF-MNMv4IIC&oi=fnd&pg=PA9&dq=estados+financieros+empresa&ots=e9j26UkhRZ&sig=U8WykFA4AXOgeRGfmVxaCQH7qNU#v=onepage&q=estados%20financieros%20empresa&f=false>
- Pérez, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Madrid, España: Esic editorial. Retrieved Diciembre 25, 2020, from <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WJ16CgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA15&dq=control+interno+y+gesti%C3%B3n+financiera&ots=v7LtpJXkEd&sig=J1dcQltZUcSIRxEWnWLiadDPM68#v=onepage&q=control%20interno%20y%20gesti%C3%B3n%20financiera&f=false>
- Pérez, J., & Merino, M. (21 de Diciembre de 2014). *Definición*. Recuperado el 26 de Junio de 2021, de *Definición*: <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- Pérez, J., & Merino, M. (1 de Enero de 2015). *Definición.de*. Recuperado el 26 de Junio de 2021, de *Definición.de*: <https://definicion.de/recaudacion/>
- Portal, J. M. (2016, Julio). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *El Cotidiano*, 12. Retrieved Diciembre 04, 2020, from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32546809002>

- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018, Junio 1). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268 - 283. Retrieved Noviembre 19, 2020, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Raffino, M. (3 de julio de 2020). *Concepto.de*. Recuperado el 07 de Septiembre de 2020, de *Concepto.de*: <https://concepto.de/contabilidad-financiera/>
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 115 - 136. Retrieved Noviembre 11, 2020, from <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Rodríguez, M. (19 de Agosto de 2013). *Wordpress*. Obtenido de Wordpress: <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>
- Sabino, C. (1991). *Diccionario de economía y finanzas*. Caracas, Venezuela: Ed. Panapo. Recuperado el 26 de Diciembre de 2020, de <http://paginas.ufm.edu/SABINO/ingles/book/diccionario.pdf>
- Stevens, R. (11 de Diciembre de 2019). *Rankia*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2020, de *Rankia*: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Sy Corvo, H. (01 de Enero de 2018). *Lifeder*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2020, de *Lifeder*: <https://www.lifeder.com/control-interno-contable/>
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios* (Díaz de Santos S.A. ed.). Madrid, España: Díaz de Santos S.A. Retrieved Diciembre 28, 2020, from https://books.google.com.ec/books?id=gTvXJ_yogIYC&pg=PA12&d

q=definicion+de+clientes&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjW67vp-
_HtAhVym-
AKHSATBoYQ6AEwA3oECAUQAg#v=onepage&q=acto%20de%2
0pagar&f=false

Vázquez, R. (11 de Noviembre de 2015). *Economipedia*. Recuperado el 20
de Diciembre de 2020, de
<https://economipedia.com/definiciones/deuda.html>

Vega, D. L. (8 de mayo de 2019). *ClickBalance*. (D. L. Vega, Editor)
Recuperado el 05 de Septiembre de 2020, de ClickBalance:
<https://clickbalance.com/blog/contabilidad-y-administracion/toma-el-control-de-tus-cuentas-por-pagar-y-cuentas-por-cobrar/>

Westreicher, G. (11 de Noviembre de 2020). *Economipedia*. Recuperado el
11 de Diciembre de 2020, de
<https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Zvi, B., & Merton, R. (2004). *Finanzas*. México D.F.: Pearson Educación.
Retrieved Diciembre 23, 2020, from
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=jPTppKDvlv8C&oi=fnd&pg=PR19&dq=finanzas&ots=edbbTLX2X2&sig=oPENVhMr4R9XiyzRqq8ujR8sCA4#v=onepage&q=finanzas&f=false>

ANEXOS

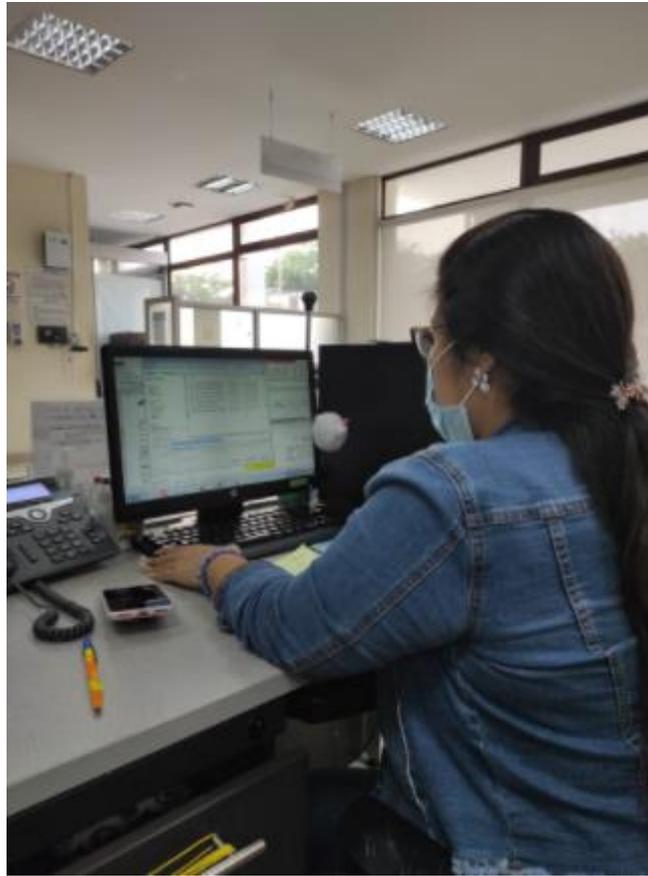
Anexo 1. Fotos



Realizando la Guía de Observación dentro de la Empresa



Entrevistando al Sr. Fausto Baquerizo de la A Analista financiero



Recopilando los datos documentales

Anexo 2. Diagrama de Gestión de cobranza extrajudicial por los procesos administrativos sancionatorios especiales – ARCSA.

FLUJO DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZA EXTRAJUDICIAL O REQUERIMIENTO DE PAGO VOLUNTARIO

