



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA
DIST. QUIND CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

AUTORA:

Loida Eunises Parrales Tumbaco

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TÍTULO:

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA

DIST. QUIN'D, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017.

AUTORA:

Parrales Tumbaco Loida Eunises

TUTOR:

Ing. Arriaga Germán Baidal, Msc.

Resumen

En el ámbito empresarial, los activos improductivos, como las Cuentas por Cobrar, se consideran una de las aristas a evaluar frente a dificultades financieras. Las Cuentas por Cobrar representan un Activo de rendimiento negativo, con tres costos implícitos a saber: 1. costos de oportunidad, 2. pérdidas por cobranza y 3. Costos administrativos. Por ello, la gerencia comercial toma la decisión de otorgar crédito, siempre que tal decisión, resulte en el beneficio económico deseado, incrementando sus márgenes de solvencia y liquidez. Con base en este antecedente, el trabajo de investigación, denominado “Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa DIST. QUIN'D, ubicada en el cantón La Libertad, en el periodo contable 2017”, tiene por objetivo evaluar la gestión de las cuentas por cobrar aplicando ratios financieros y técnicas de control interno. Para ello, se propone una investigación descriptiva con diseño documental, cuya recolección de información se sustenta en entrevistas y encuestas al personal del departamento contable-financiero. Como resultado del proceso de investigación se plantea la propuesta de implementación de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para la empresa.

Palabras claves: Gestión de cuentas por cobrar, liquidez, ratios financieros, políticas, procedimientos, estados financieros.



TITLE:

**MANAGEMENT OF ACCOUNTS RECEIVABLE AND LIQUIDITY OF
THE COMPANY DIST. QUIN'D, CANTON LA LIBERTAD, YEAR 2017.**

AUTHOR:

Parrales Tumbaco Loida Eunises

TUTOR:

Ing. Arriaga Germán Baidal, Msc.

Abstract

In the business sector, unproductive assets, such as accounts receivable, are considered as one of the edges to be evaluated in the face of financial difficulties. Accounts receivable represent a negative performance asset, with three implicit costs, namely: 1. opportunity costs, 2. collection losses and 3. administrative costs. Therefore, commercial management makes the decision to grant credit, provided that such decision results in the desired economic benefit, increasing its solvency and liquidity margins. Based on this background, the research work, called "Management of accounts receivable and the liquidity of the company DIST. QUIN'D, located in the canton La Libertad, in the accounting period 2017", aims to evaluate the management of accounts receivable by applying financial ratios and internal control techniques. For this, a descriptive research with documentary design is proposed, whose information collection is based on interviews with the staff of the accounting-financial department. As a result of the research process, the proposal is to implement a manual of credit and collection policies and procedures for the company.

Keywords: Management of accounts receivable, liquidity, financial ratios, policies, procedures, financial statements.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIST. QUIN'D, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017" elaborado por la Srta. Loida Eunises PARRALES Tumbaco, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Germán Arriaga Baidal, Msc.
PROFESOR GUÍA

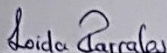
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de: "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIST. QUIN'D, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017". elaborado por la Srta. **Parrales Tumbaco Loida Eunises**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas carrera de Contabilidad y Auditoría pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Parrales Tumbaco Loida Eunises

C.C. No.: 240032163-0

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por darme la oportunidad de vivir momentos valiosos y renovar mis fuerzas día a día, manteniéndome firme en mis decisiones.

A toda mi familia en especial a mis padres, el Sr. Juan Parrales y Sra. Egda Tumbaco, por su amor, apoyo moral, motivaciones, y por su ayuda económica en mi preparación académica.

Al representante legal de la empresa DIST. QUIN´D, la Srta. Lady Quinde de la O, por darme la oportunidad de realizar mi trabajo de investigación en su prestigiosa empresa.

Gracias a mi enamorado por ser el apoyo incondicional en mi vida y en mi proceso de preparación.

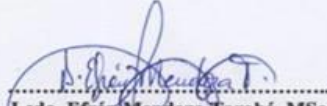
Loida Parrales

DEDICATORIA

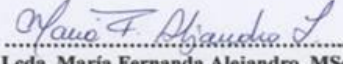
Dedico el presente trabajo a Dios, por ser una guía esencial en mi vida, a mis padres por su apoyo incondicional en la preparación académica, sobre todo gracias a su cariño que me permite salir adelante y sobrellevar todos los obstáculos que se me presentan en el transcurso de mi vida y a mi familia por motivarme a cumplir mis metas y objetivos trazados.

Loida Parrales

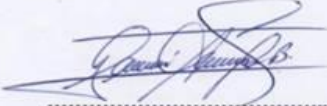
TRIBUNAL DE GRADO



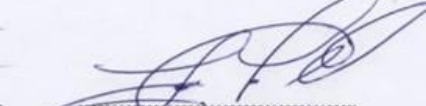
.....
Lcdo. Efraín Mendoza Tarabó, MSc
DECANO (E) DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



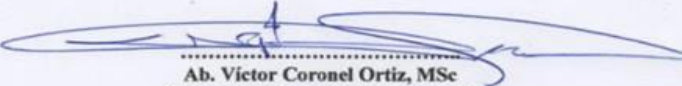
.....
Lcda. María Fernanda Alejandro, MSc
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA
DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



.....
Ing. Germán Arriaga Baidal, Msc
DOCENTE TUTOR DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



.....
Ing. Wilson Toro Álava, Msc.
DOCENTE ESPECIALISTA DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



.....
Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc
SECRETARIO GENERAL (E) DE
LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	ii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	ii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Revisión de la literatura	8
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos	11
1.3 Fundamentos sociales y legales	23
CAPÍTULO II	39
MATERIALES Y MÉTODOS	39
2.1 Tipo de investigación	39
2.2 Métodos de Investigación	40
2.3 Diseño de Muestreo.....	41
CAPÍTULO III	43
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
3.1 Análisis de datos	43
3.1.1 Análisis de entrevista a la Gerente General y el Supervisor de la empresa DIST. QUIND.....	44
3.1.2 Análisis de encuesta.....	52
3.2 Limitaciones.....	75
3.3 Resultados	75
3.4 Discusión.....	78
3.5 Propuesta.....	78
3.5.1 Título.....	78
3.5.2 Justificación.....	78
3.5.3 Objetivos	79
3.5.4. Desarrollo de la Propuesta	80
CONCLUSIONES	96

RECOMENDACIONES	97
BIBLIOGRAFÍA.....	98
ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión de proceso de crédito.....	81
Figura 2 Gestión de procesos de cobranzas	83
Figura 3 Estructura Organizacional	84
Figura 4 Proceso de Venta	91
Figura 5 Proceso de Departamento de Cobranzas.....	92
Figura 6 Procedimientos en el departamento de contabilidad	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y Muestra.....	41
Tabla 2 Nivel de Confianza y Riesgo	62
Tabla 3 Nivel de Confianza de ambiente de control.....	64
Tabla 4 Nivel de Confianza de Evaluación de Riesgo	66
Tabla 5 Nivel de Confianza de Evaluación de Riesgo	67
Tabla 6 Nivel de Confianza de Actividad de Control	70
Tabla 7 Nivel de Confianza de Información y Comunicación.....	72
Tabla 8 Nivel de Confianza de Supervisión.....	74
Tabla 9 Presupuesto	106
Tabla 10 Cronograma de actividades.....	106
Tabla 11 Estado de Situación Financiera de la Empresa DIST. QUIN´D	108
Tabla 12 Estado de Resultado de la empresa DIST. QUIN´D	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Plazos máximos para pagos de las facturas	52
Gráfico 2 El procedimiento para realizar las recaudaciones de las cuentas por cobrar	53
Gráfico 3 Gestión de cobranza de la empresa	54
Gráfico 4 El personal que trabaja en Créditos y Cobranzas cumple con el perfil adecuado para desempeñar sus funciones	55
Gráfico 5 Revisión de los estados de cuentas de los clientes.....	56
Gráfico 6 Sistema para control de la cartera vencida	57
Gráfico 7 Seguimiento a los clientes antes del vencimiento del crédito	58
Gráfico 8 Cartera considerada como incobrable	59
Gráfico 9 Manual de créditos y cobranzas	60
Gráfico 10 El manual de crédito y cobranzas mejorar la recaudación de la cartera vencida	61
Gráfico 11 Nivel de confianza de ambiente de control	65
Gráfico 12 Nivel de Confianza de Actividades de Control	70
Gráfico 13 Nivel de Confianza de Información y Comunicación	72
Gráfico 14 Nivel de Confianza de Supervisión	74

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial la gestión de cuentas por cobrar constituye un factor importante para la administración empresarial. Hoy en día, uno de los activos más grandes de las empresas comerciales son sus Cuentas por Cobrar. En general, el rendimiento, se mide en términos de días de ingresos pendientes, una medida de la cantidad necesaria para convertir un dólar de Cuentas por Cobrar en un dólar de efectivo.

El objetivo implícito en la obtención del beneficio económico derivado de la extensión del crédito y la correspondiente creación de cuentas por cobrar es mejorar las ventas, que a su vez crean mejores márgenes y hacen que el negocio sea más rentable.

El trabajo propone describir las principales problemáticas existentes en el otorgamiento excesivo de créditos, esto debido a la carencia de control e incumplimiento de políticas y procedimientos de la empresa, lo que impide recuperar la cartera vencida y provocar pérdidas económicas.

Es relevante acotar que las empresas direccionadas a actividades comerciales aportan alrededor del 30% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, a su vez las cuentas por cobrar netas pueden representar la mitad de los Activos totales y las tres cuartas partes de los Activos corrientes, constituyéndose como una industria altamente sensible a fluctuaciones económicas. Por ello, las empresas dedicadas

a este sector de la economía deben regirse por políticas y procedimientos de crédito adecuadas, con el propósito de optimizar recursos y sus procesos administrativos.

En épocas de recesión económica, sólo las empresas con una adecuada gestión de sus activos tienen oportunidad de sobrevivir en el mercado. Uno de los elementos claves de los activos corrientes, justamente son las cuentas por cobrar, por ello los gerentes tienen como principal interés el manejo de la gestión continúa.

De acuerdo al criterio de Estupiñan Gaitan G & Estupiñan Gaitan R (2012), las empresas comerciales deben tener políticas y procedimientos adecuados, ello es importante para la eficiencia y eficacia operativa del negocio, y permite recuperar la cartera vencida. Este tipo de entidades poseen un nivel alto de participación de las cuentas por cobrar con relación a sus Activos; por lo cual es importante, revisar los controles del área de cobranza con el fin de mitigar riesgos de incobrabilidad.

No es un mito, ni un tema desconocido que una inadecuada gestión de cuentas por cobrar afecte la liquidez de las empresas. Por su parte, un nivel adecuado de liquidez es un requisito previo para la supervivencia de cualquier empresa en el mercado donde se desenvuelve.

No obstante, la concesión de un crédito comercial está asociada con el ciclo operativo del capital de trabajo. A mayor cartera de crédito, se requerirá mayor capital de trabajo, consecuentemente se requerirá mayor cantidad de dinero en efectivo líquido, de no contar con el suficiente efectivo, afectará a la liquidez y solvencia de la empresa.

Según Guajardo G. (2012), las Cuentas por Cobrar se originan de las ventas realizadas a créditos a clientes que adquieren servicios o bienes que las compañías ofertan por préstamos concedidos a terceros incluidos sus empleados. Toda empresa para tener el rubro de cuentas por cobrar debe haber generado anteriormente una producción y para tener una producción debe tener Activos corrientes.

Por su parte, Soriano J. (2010) Establece que todo negocio para tener movimiento, crecimiento en el mercado, rentabilidad, debe realizar transacciones de compra y venta de artículos para el negocio, es decir debe tener efectivo. Se define efectivo al dinero disponible de la empresa de manera inmediata entre los que se mencionan: caja y cuentas bancarias.

En la provincia de Santa Elena, de acuerdo con los datos del Censo Nacional Económico (2010), existen 1.923 establecimientos dedicados a la venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco, de los cuales el 70% es decir 1.349 establecimientos perciben

ingresos entre \$1 a \$10.000, los establecimientos restantes perciben ingresos entre \$10.001 a \$40.000.

De los 1.923 establecimientos legalmente constituidos, el 34%, declaran acudir a financiamiento para desarrollar sus operaciones diarias, es decir 456 establecimientos, de ese número el 57% correspondiente a 260 empresas se financian con Instituciones Privadas, seguido de un 13% correspondiente a 59 empresas financiadas con el sector Público, y un 9% correspondiente a 43 empresas que buscan financiamiento sin garantías. Los datos expuestos denotan un problema de liquidez a corto plazo para las empresas dedicadas al sector comercio, de ello se desprende la importancia de evaluar la gestión de cuentas por cobrar.

Por su parte, la empresa DIST. QUIN'D, dedicada a la venta de productos de consumo masivo al por menor, posee más de 5 años laborando en el mercado peninsular, a su vez otorga crédito directo a sus clientes; no obstante, durante el periodo contable 2017, se evidencia una falta de liquidez a corto plazo, presumible, producto del incremento en la cartera de cliente. De ello, nace la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera la gestión de cuentas por cobrar afecta en la liquidez de la empresa DIST QUIN'D año 2017? A su vez, se plantea la siguiente sistematización del problema:

- ¿Qué políticas de crédito y cobranzas aplica la empresa DIST? QUIN'D en la gestión de cuentas por cobrar?

- ¿Qué procedimientos de control utiliza la empresa DIST. QUIN´D para la gestión de sus cuentas por cobrar?
- ¿Cómo mide la liquidez la empresa DIST. QUIN´D?

El incorrecto manejo de las cuentas por cobrar genera problemas tales como el incumplimiento de compromisos de pagos con otras empresas, reducción de créditos de entidades financieras, incobrabilidad de facturas emitidas a plazo (facturas otorgadas por créditos excesivos a los clientes), la suma de todos estos factores impide recuperar la cartera vencida, generando un dilema administrativo al establecer políticas de cobranzas. Tales factores ponen en peligro a la empresa al tener baja de liquidez, incumpliendo con las obligaciones, obstaculizando su crecimiento e impidiendo alcanzar sus objetivos.

Como objetivo principal de la investigación se plantea: evaluar la gestión de cuentas por cobrar a través de técnicas contables y ratios a los Estados Financieros para la medición de la liquidez en la empresa DIST. QUIN´D año 2017. Para el cumplimiento de la siguiente investigación se establecerán las siguientes teorías contables: diagnóstico de las políticas de crédito y cobranza que aplica la empresa DIST. QUIN´D a la gestión de cuentas por cobrar, además el análisis de los procedimientos de control que utiliza la empresa DIST. QUIN´D en la gestión de sus cuentas por cobrar, y finalmente la evaluación de la liquidez de la empresa DIST. QUIN´D a través de la aplicación de ratios a los Estados Financieros.

El desarrollo de esta investigación se fundamenta en una parte teórica, desde opinión crítica de varios autores, información que sirve de referencia para nuevas investigaciones relacionadas con el tema de la gestión de cuentas por cobrar y la afectación a su liquidez.

Además de la información contenida a través de diagnósticos de las cuentas por cobrar, se utilizaron como técnicas de investigación la entrevista, encuesta, y técnicas de control interno, instrumentos dirigidos a la Gerente General, el Supervisor y los colaboradores de la empresa DIST. QUIND.

El enfoque a desarrollarse es de tipo cualitativo con dos métodos complementarios de investigación, por una parte, el método deductivo, el cual permite establecer el problema desde el punto de vista teórico, y por otra, el método analítico, el cual permite conocer más del objeto de estudio y comprender mejor el comportamiento del problema, estableciendo causas y consecuencias del mismo.

La presente investigación es compuesta por tres capítulos: el primer capítulo trata sobre las definiciones de las investigaciones, es decir que da a conocer el marco teórico en cuanto a las dos variables, la independiente que es la gestión de las cuentas por cobrar, y la dependiente siendo la liquidez, además de los respectivos fundamentos sociales y legales.

En el segundo capítulo da a conocer sobre los materiales y métodos a utilizarse para el desarrollo de la información, en donde se especifica qué tipo de investigación se realiza.

El tercer capítulo presenta los resultados y la discusión encontrados en el proceso de la investigación realizados a los colaboradores de la empresa DIST. QUIN'D, donde se analiza y se determina una propuesta para la gestión de cuentas por cobrar.

Para finalizar la investigación, se establecen las conclusiones y recomendaciones, con el fin de mejorar y solucionar los problemas encontrados en el trabajo de estudio para la empresa DIST. QUIN'D.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura

La administración de Cuentas por Cobrar es una de las actividades más importantes en las operaciones comerciales de una empresa. Las obligaciones financieras logran ser cumplidas adecuadamente cuando los recibos de efectivo y los procedimientos de cuentas por cobrar están establecidos y supervisados correctamente.

La relevancia de las cuentas por cobrar se sustenta en autores como Josefa Esther Arroba Salto & Tatiana Cabrera (2017) en su artículo científico denominado “Las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa COMERCIALIZADORA EL BARATÓN S.A” de la ciudad de Guayaquil, obtenido del repositorio de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, investigación que establece como objetivo examinar las políticas y límites máximos de las cuentas por cobrar, a su vez evaluar la eficiencia de recuperación de la cartera vencida. Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron diferentes metodologías, entre ellas técnicas y procedimientos como método analítico, histórico y documental. Como principal resultado del trabajo precedente se determina que las Cuentas por Cobrar son el principal Activo corriente de una empresa, a su vez la aplicación adecuada de políticas y procesos

de otorgamiento de créditos y cobranzas evitará incurrir en riesgos financieros elevados, mejorando así la cobranza y generación de liquidez para la empresa.

Asselbergh, (2014), en su trabajo de investigación titulado “A Strategic Approach on Organizing Accounts Receivable Management: Some Empirical Evidence”, publicado en el Journal of Management & Governance, estudia el comportamiento organizacional en la gestión de Cuentas por Cobrar.

El documento se centra en la búsqueda de fuentes explicativas de las causas de los elevados créditos incobrables en una muestra de pequeñas y medianas empresas belgas. Para ello, utiliza un enfoque de teoría de costos de transacción con el fin de explicar la decisión de internalizar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa y su riesgo implícito. Como principal resultado de la investigación se manifiesta que el nivel de ingresos de la cartera de clientes explica el comportamiento de las mismas en las empresas estudiadas.

A su vez autores como Calderón (2013) en su tema de investigación denominado “Control en la administración de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa GLOBALOLIMP S.A” de la ciudad de Guayaquil, obtenido de la universidad Laica Vicente Rocafuerte, establece como objetivo principal Evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa, en cuanto a esta investigación se utilizó fuentes fundamentales para la recopilación de la información del marco teórico, el aporte

brindado por los especialistas relacionados con cada una de las variables y se empleó la investigación científica. (pág. 6).

Esta investigación evidencia la importancia de la gestión de cuentas por cobrar, y los posibles problemas que se encuentran en las empresas. Es importante que las empresas mejoren su sistema de cobro de manera oportuna, con el fin de generar liquidez y reducir los niveles de morosidad de la cartera vencida.

Para las empresas es necesario que dispongan de departamentos direccionados al otorgamiento de créditos, dando como resultado prevenir el exceso de valores de mercadería, es decir, que debe mejorar el control en cuanto al manejo del personal, para el cumplimiento de políticas y procedimientos relacionados a los rubros de las cuentas por cobrar, dando como resultado que la empresa mantenga sus estados reales de manera oportuna, y no exista sobreendeudamiento financiero para la organización.

Para Montece (2016) en su proyecto denominado Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "COMERCIAL FACILITO" de la parroquia Patricia Pilar, en la provincia de Los Ríos, se analizó el aporte de esta investigación, determinando que es fundamental en toda organización un modelo de crédito - cobranzas, debido a que puede afectar la gestión financiera, es decir, que se debe disminuir el otorgamiento de créditos a los clientes, para que reduzca la gestión de cuentas incobrables, evitando perjuicios económicos para la empresa.

Morales, J, & Morales, A. (2014) indican en su libro de Créditos y Cobros que las cuentas por cobrar son créditos generados por la venta de mercadería, o prestación de servicios, las cuales no son canceladas en su totalidad por los clientes, lo cual se ve reflejado en el proceso contable.

Dentro de toda organización en relación con la gestión de cuentas por cobrar que se dedica a la prestación de servicios o venta de bienes, es importante conocer sobre las operaciones establecidas por la gerencia o empresa, direccionadas a los créditos directos, las empresas que mantengan una buena gestión de sus cuentas permiten tener valores reales y favorables, lo que significa que sus estados financieros contarán con rubros positivos para la empresa.

El mal manejo de la cartera de crédito puede generar riesgos, sin embargo, la empresa debe estar preparada para cualquier tipo de acciones, lo que conlleva a tomar decisiones, que ayuden a mejorar el rendimiento económico.

1.2 Desarrollo de teorías y conceptos

Gestión de Cuentas por cobrar

Según Bravo (2013) la gestión de cuentas por cobrar consiste en representar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo; representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

Analizando el aporte de la investigación, la gestión de cuentas por cobrar consiste en la representación de otorgamientos de créditos a clientes o prestación de servicio que generen valores a la empresa.

En este sentido Herz J. (2015) señala que las cuentas por cobrar se derivan de los cobros a terceras personas como producto de las ventas de bienes o servicios que realice la empresa.

Este autor manifiesta que las cuentas por cobrar provienen de personas que realizan una actividad comercial de compra y venta de bienes o servicios.

Para Fierro (2015) todo crédito entregado a terceros se constituye en cartera, que este se recupera mediante el cobrar, se clasifica en: cuentas por cobrar comerciales- terceros, cuentas por cobrar comerciales relacionadas, cuentas por cobrar diversas- terceros, cuentas por cobra diversas-relacionadas, estimación de cuentas de cobranzas dudosas.

Rementería (2014) destaca que la gestión permite establecer objetivos de una manera oportuna y eficaz, de tal manera que permite desarrollar estrategias con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la empresa. de igual forma, se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés.

Se determina entonces que las cuentas por cobrar son iniciados por ventas de mercadería, servicios prestados, otorgamientos de créditos, o temas relacionados,

además las cuentas por cobrar representan derechos, que tiene la empresa, debido a pagos o documentos que son convertidos en dinero en efectivo.

Para esto García (2011), indica que el dinero es el activo con mayor liquidez, al igual que los depósitos en bancos, para este autor la liquidez es la manera en que los Activos o bienes de la empresa son convertidos en dinero en efectivo, sin alterar su valor y perjudicar a la empresa, en otras palabras, el dinero es el activo con mayor liquidez dentro de una organización, debido a que generan ingresos inmediatos.

Como aporte para esta investigación, se puede decir que los créditos son parte de toda empresa, debido a que si no hay crédito no existe un ingreso de dinero, es también un préstamo de valores o mercaderías, con el fin de reembolsar la cantidad otorgada por la empresa en un tiempo determinado.

Para Calderón (2013) una excelente gestión de cobranza se basa en aspecto como:

a) Actitud frente a la gestión que realiza y la empresa que representa.

Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que represente.

b) Organización Interna hacia el trabajo.

El conocimiento de la empresa es importante para la gestión de la industria en la que se desarrolle, así como la capacidad de trabajar

organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar.

c) Percepción del cliente.

Este concepto influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión, en la medida que el cliente pueda percibir que la organización monitorea las cuentas, y que existe una política de crédito definida y respetada por sus trabajadores.

d) Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros.

Una buena comunicación y utilizar un canal apropiado de vínculo con el cliente. Es ayudar al cliente a superar situaciones difíciles. El gestor de cobros es el que puede convertirse en un apoyo para el cliente con dos objetivos. El primero de ellos, salvar la relación comercial sin caer en el detrimento de los intereses de la empresa. El segundo es recuperar la totalidad de los montos.

e) El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona.

Es hacer conciencia de la importancia de medir y evaluar sobre cada una de las acciones reconociendo que la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones versus las reacciones que estas producen.

La productividad es una medida de qué tan eficientemente se utiliza el trabajo y el capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Galindo, Mariana & Ríos (2015), un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.

En términos económicos, la productividad es todo crecimiento en producción que no se explica por aumentos en trabajo, capital o en cualquier otro insumo intermedio utilizado para producir, esto se puede expresar algebraicamente como:

$$\text{PIB} = \text{Productividad} * f(\text{capital, trabajo})$$

Analizando esta investigación, se puede mencionar que la productividad, es la capacidad de generar más cantidad de dinero optimizando recursos, logrando el aumento o crecimiento de la producción de trabajo en la empresa.

Las políticas generales son importantes para todo tipo de empresa, debido a que los procedimientos se cumplen de manera oportuna, sin que exista un perjuicio económico por haber gastado más y proporcione pérdidas económicas.

Según Ferrer & Medina (2014) la morosidad significa que la agencia incluye en este apartado de gastos de factura o una serie de facturas que el cliente no ha pagado por este motivo deben ser extraordinariamente prudentes en dar créditos a los clientes, ya que este gasto provocado por los impagos puede coincidir con

el ingreso acrecentando por el importe relacionado con la inversión y afectar la facturación (pág. 176).

Para este autor la morosidad, provoca pérdidas económicas, perjudicando a la empresa, ocasionando incumplimiento de pagos a los proveedores, es por este motivo que puede afectar la inversión y el financiamiento.

Según Alvarez, Garay & Gpicochea (2017) existen causales que actúan en detrimento del control de la cartera de socios:

-**Sistema informático:** este factor es el que su complejidad proporciona un abanico de dificultades que obstaculiza el control de la cartera de socios.

- **Capacitación del personal:** esta es una causal de mayor ponderación que surge como consecuencia del pésimo proceso de selección, los órganos fiscalizadores y los órganos directivos de negocios no capacitan debidamente al personal operativo, no se realizan capacitaciones periódicas concienzudas, y, además, el personal empieza sus labores sin previamente recibir una inducción sobre su trabajo.

Todos estos causales impiden el cumplimiento del control en la cartera, lo que genera el incremento de los créditos de la empresa. Por eso el personal debe estar capacitado o en constante actualización, para manejar de manera eficiente y eficaz las cuentas por cobrar.

En esta línea de análisis Matamorros (2007) señala que el control es una actividad necesaria, pues va a evaluar la política de crédito y así podrá determinar si han existido cambios en los patrones de pagos de los clientes.

Por lo expuesto es importante llevar el control dentro de las empresas con el fin de evaluar la política de crédito y cobranzas, mejorando la liquidez.

Para José Carlos del Toto & Antonio Fonteboa & Elvira Armanda & Carlos Manuel Santos (2005) 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 al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad

Características del Control Interno

- Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con

los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.

- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados, no del total.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

La empresa requiere medir con más o menos exactitud su verdadera capacidad financiera para respaldar todas sus necesidades y obligaciones, Hyun (2013).

Para determinar el índice de liquidez, existe una serie de indicadores a saber:

- Capital de trabajo,
- Prueba ácida,
- Razón corriente;

Estos indicadores evaluados con otros indicadores, cómo es el caso de los indicadores endeudamiento, permiten tener un conocimiento superficial de la verdadera capacidad de la empresa para cumplir con sus actuales obligaciones o para adquirir nuevos compromisos.

Aching (2015) menciona que el ratio de actividad “Mide la utilización del activo y comparan la cifra de ventas con el Activo total, el inmovilizado material, el Activo circulante o elementos que los integren”, afirmando la teoría el ratio de actividad es condicional en la rotación del elemento económico y financiero permite promediar los activos totales y el periodo de cobro y la efectividad de la empresa

Para Calderón (2013) el ratio de liquidez es un término que se refiere a la solvencia de la posición financiera medible por la capacidad de una empresa para cancelar sus obligaciones a corto plazo, estos ratios evalúan la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo, sin generar interés.

Principales ratios de liquidez:

Liquidez general. - Relaciona los Activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza, es decir, indica el grado de cobertura que tienen los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Se le conoce también como razón circulante, liquidez corriente.

Una razón de liquidez general mayor a uno indica que parte de los activos circulantes de la empresa están siendo financiados con capitales de largo plazo. Por lo tanto, cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de satisfacer las deudas de corto plazo. Sin embargo, los ratios de

liquidez son demasiados altos lo que indicaría una ineficiencia en la gestión de los activos corrientes y pasivos corrientes de la empresa, causada entre otros, por un exceso de inversión que afecta a la rentabilidad del negocio.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba ácida. - Representa la suficiencia o insuficiencia de la empresa para cubrir los pasivos a corto plazo mediante sus activos de inmediata realización, es decir, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Cte} - \text{Gastos Pag. Anticipado}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba defensiva.- Es un índice que pretende ser más exigente y desea medir la capacidad efectiva de pago de las empresas en relación con su pasivo corriente en el muy corto plazo, se considera únicamente a los activos mantenidos en caja y bancos y valores negociables o aquellos de realización inmediata; no tomando en cuenta la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de las demás cuentas del Activo corriente, a ésta se la denomina prueba defensiva, por lo tanto este índice refiere el período durante el cual la empresa puede apelar con sus activos muy líquidos, sin recurrir a sus flujos de venta, la realización de existencias o a la cobranza de cuentas pendientes. A este índice se le conoce también como razón de pago inmediato.

La prueba defensiva suele ubicarse dentro del rango de 0.10 a 0.20 del pasivo corriente.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos} + \text{Valores Negociables}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Capital de trabajo. - Por otro lado, también resulta útil considerar en el análisis de los ratios de liquidez, el cálculo del capital del trabajo para la empresa. Si bien este dato no constituye en el sentido estricto un índice financiero, su inclusión resulta sumamente útil para el presente análisis.

El capital de trabajo se define como la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente, por lo que está definido en una unidad monetaria, lo que no permite efectuar una comparación significativa entre empresas de diferente tamaño.

Este indicador es muy utilizado por las instituciones financieras para evaluar la concesión de créditos a sus clientes, inclusive, se suele establecer una cláusula sobre montos mínimos de capital de trabajo para proteger la posición corriente de la empresa y por lo tanto, su capacidad para cancelar los préstamos obtenidos.

$$\text{Capital de trabajo neto} = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

El análisis de las Variaciones del Capital de Trabajo se calcula de la forma siguiente:

Se determina la Variaciones del Capital de Trabajo:

1- Se totalizan las variaciones de Activos Circulantes (detallándose los aumentos o disminuciones).

2- Se totalizan las variaciones de Pasivos Circulantes (detallándose los aumentos o disminuciones).

3- Se determina el aumento o disminución del Capital de Trabajo, por la suma algebraica de las variaciones del Activo y Pasivo Circulante.

Para Pachecho & Maldonado (2012) la razón circulante también es conocido como Índice de Solvencia o Razón del Circulante, es otra forma de ver el Capital de Trabajo y de expresar la factibilidad de la empresa para cumplir sus compromisos a corto plazo.

La fórmula es la siguiente:

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

En Albanese, Boland & Rivera (2014) se menciona que la prueba de liquidez corriente debe complementarse con la llamada razón ácida o seca, que consiste en relacionar los Pasivos corrientes con Activos corrientes más líquidos.

La razón ácida o seca, se diferencia del índice de liquidez corriente porque se excluyen del numerador los activos corrientes menos líquidos.

La fórmula es la siguiente:

$$\text{Razón ácida o seca} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Bienes de cambio}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Esta prueba, proporciona información adicional que ayuda a mejorar la interpretación de la liquidez de la firma, al poner en evidencia qué parte de los activos corrientes constituyen recursos menos líquidos. Suele considerarse que una prueba ácida satisfactoria debe dar alrededor de 1, pero, un índice menor no necesariamente implica problemas financieros, ya que puede ser que los bienes de cambio (no incluidos en la relación), tengan alta rotación y provean a la empresa de fondos para su gestión financiera. En todo caso, la información proporcionada por esta relación debe considerarse como un dato más en la evaluación de la solvencia de corto plazo y puede ser útil para definir qué estudios adicionales deben practicarse con este propósito, por ejemplo, análisis del flujo de fondos generados por ventas de mercaderías y sincronía entre entradas y salidas de fondos.

1.3 Fundamentos sociales y legales

Para el desarrollo de este proyecto de investigación es fundamental, contar con fuentes reales y confiables, que permitan conocer sobre cada parámetro que debe tener una empresa con el fin de mejorar diferentes problemáticas que surgen a lo largo de su actividad económica, los cuales se detallan a continuación:

Para todo tipo de empresa sin importar su naturaleza, ya sean pública o privada, es necesario establecer la Norma Internacional de Contabilidad NIC 1 debido, a que, los interesados del negocio deben tener la capacidad de discernir sobre la información contable para la presentación de los estados financieros, además de evaluar la situación financiera que se encuentra la empresa, con el fin de tomar decisiones oportunas.

La Norma Internacional de Contabilidad 7 (2015) indica que el estado de Flujo de Efectivo permite al usuario realizar cambios relacionados con los activos de la empresa, con el propósito de obtener mayor liquidez para la empresa. (Pág. 4)

Esta norma hace referencia a la liquidez y solvencia en que se encuentra la empresa, en cuanto al estado de Flujo de Efectivo, teniendo en consideración la clasificación de las operaciones comerciales, además de la capacidad de cambiar valores, así como también las fechas, ya sean estas de cobros o pagos, con el propósito de adaptarse al progreso de varias situaciones que se puedan presentar en la empresa.

Las empresas tienen ciertas inseguridades al momento de escoger alguna partida, debido a que cada empresa cuenta con varias partidas de los estados financieros, por lo que no consigue ser medida con exactitud, sino más bien una aproximación o estimación de su partida. Es por este motivo, que el proceso de estimación involucra el uso de juicios basados en una información real y confiable con el fin de que no genere inconvenientes.

Además, el estudio de políticas ayuda al mejor manejo de los procedimientos administrativos, como en cobros y pagos que afecten directamente a la cartera de las cuentas por cobrar, dando como resultados una rentabilidad factible para la empresa.

LEY DE COMPAÑÍAS

Ley de Compañías (2014) justifica en su artículo 289 que:

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

Los encargados de la compañía tienen el deber de elaborar el Estado de Situación Financiera y el estado de cuenta de pérdidas y ganancias y sus anexos, en el lapso de tres meses a partir de la fecha de cierre del ejercicio anual, asimismo presentarlos a la junta general, en relación con los principios de contabilidad de acuerdo con el párrafo, expuesto anteriormente.

Art. 290.- Todas las compañías deberán llevar su contabilidad en idioma castellano y expresarla en moneda nacional.

Sólo con autorización de la Superintendencia de Compañías, las que se hallen sujetas a su vigilancia y control podrán llevar la contabilidad en otro lugar del territorio nacional diferente del domicilio principal de la compañía.

Art. 293.- Toda compañía deberá conformar sus métodos de contabilidad, sus libros y sus balances a lo dispuesto en las leyes sobre la materia y a las normas y reglamentos que dicte la Superintendencia de Compañías para tales efectos.

Es necesario que todas las compañías manejen el castellano de manera eficiente, puesto que su contabilidad deberá ser realizada en este idioma, además de ser expresada en moneda nacional como lo estipula la superintendencia de compañías.

Además, se deberá establecer métodos contables, que permitan cumplir con sus libros, y los balances conforme a lo que establezca la ley, en relación con la materia y a las normas y reglamentos.

La Ley de Compañías es un organismo primordial para la gestión económica y financiera de todo el país, debido a que establece principios contables de manera obligatoria que deben aplicar las empresas, con el fin de obtener la elaboración de balances confiables e informes financieros reales, siempre que se encuentren sujetas al control de la superintendencia. Así también, deberá hacer cumplir con las responsabilidades determinadas para cada tipo empresa independientemente de su actividad económica.

NORMAS INTERNACIONALES DE AUDITORÍA

NIA 315. NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS

NORMAS GENERALES

100-01 Control Interno

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

200 AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno.

Un ambiente propicio para el control estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema.

200-01 Integridad y valores éticos

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

200-02 Administración estratégica

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

200-03 Políticas y prácticas de talento humano

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.

200-04 Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

200-05 Delegación de autoridad

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.

200-06 Competencia Profesional

La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.

200-07 Coordinación de acciones organizacionales

La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno.

200-08 Adhesión a las políticas institucionales

Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo.

200-09 Unidad de Auditoría Interna

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos.

300 EVALUACIÓN DEL RIESGO

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.

El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos.

300-01 Identificación de riesgos

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales.

Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos. Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en la búsqueda de sus objetivos.

300-02 Plan de mitigación de riesgos

Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.

300-03 Valoración de los riesgos

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.

La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas, probabilidad e impacto, siendo la probabilidad la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto frente a su ocurrencia. Estos supuestos se determinan considerando técnicas de valoración y datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados.

Se consideran factores de alto riesgo potencial los programas o actividades complejas, el manejo de dinero en efectivo, la alta rotación y crecimiento del

personal, el establecimiento de nuevos servicios, sistemas de información rediseñados, crecimientos rápidos, nueva tecnología, entre otros. La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia.

300-04 Respuesta al riesgo

Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.

Evitar el riesgo implica, prevenir las actividades que los originan. La reducción incluye los métodos y técnicas específicas para tratar con ellos, identificándolos y proveyendo acciones para la reducción de su probabilidad e impacto. El compartirlo reduce la probabilidad y el impacto mediante la transferencia u otra manera de compartir una parte del riesgo. La aceptación no realiza acción alguna para afectar la probabilidad o el impacto.

Como parte de la administración de riesgos, los directivos considerarán para cada riesgo significativo las respuestas potenciales a base de un rango de respuestas. A partir de la selección de una respuesta, se volverá a medir el riesgo sobre su base residual, reconociendo que siempre existirá algún nivel de riesgo residual por causa de la incertidumbre inherente y las limitaciones propias de cada actividad.

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos.

401-01 Separación de funciones y rotación de labores

La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.

Para reducir el riesgo de error, el desperdicio o las actividades incorrectas y el riesgo de no detectar tales problemas, no se asignará a un solo servidor o equipo para que controle o tenga a su cargo todas las etapas claves de un proceso u operación.

La separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos en todas las entidades del sector público.

500 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad. La calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información confiable.

La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

600 SEGUIMIENTO

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno. Seguimiento es el proceso que evalúa la calidad del funcionamiento del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran. Se orientará a la identificación de controles débiles o insuficientes para promover su reforzamiento, así como asegurar que las medidas producto de los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones, se atiendan de manera efectiva y con prontitud.

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO

NORMAS GENERALES

Art. 1.- Cuantificación de los ingresos. - Para efectos de la aplicación de la ley, los ingresos obtenidos a título gratuito o a título oneroso, tanto de fuente ecuatoriana como los obtenidos en el exterior por personas naturales residentes en el país o por sociedades, se registrarán por el precio del bien transferido o del servicio prestado o por el valor bruto de los ingresos generados por rendimientos financieros o inversiones en sociedades. En el caso de ingresos en especie o

servicios, su valor se determinará sobre la base del valor de mercado del bien o del servicio recibido.

La Administración Tributaria podrá establecer ajustes como resultado de la aplicación de los principios del sistema de precios de transferencia establecidos en la ley, este reglamento y las resoluciones que se dicten para el efecto.

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO- LORTI

Art. 10 numeral 11: Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así

como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento.

Art. 20.- Principios generales. - La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

Art. 21.- Estados financieros. - Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso.

Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

Estudio Descriptivo

El trabajo de investigación propone una investigación descriptiva con diseño documental, cuya finalidad es determinar y analizar indicadores financieros referentes a la morosidad de Cuentas por Cobrar, rentabilidad y liquidez de la empresa; A su vez, se efectúa una revisión de fuentes primarias como los Estados Financieros e informes contables – administrativos presentados por los jefes departamentales.

Se plantea una idea a defender, cuyo sustento se basa en datos reales obtenidos de los Estados Financieros del año 2017. Además, se analiza la Gestión de cuentas por cobrar, en relación con las políticas y procedimientos contables y la situación actual de la empresa DIST. QUIND, en el área de contabilidad.

Este estudio utilizó técnicas de investigación como la entrevista, la encuesta, y la evaluación de control interno, dirigidos a los colaboradores de la empresa. Como resultado del proceso de investigación se plantea una propuesta de implementar un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.

2.2 Métodos de Investigación

Con la finalidad de desarrollar la presente investigación se utilizaron los siguientes métodos: cualitativo, deductivo, análisis y síntesis.

Método Cualitativo

Este método se centró en estudiar la realidad en su contexto natural, además consideran la experiencia de primera mano, permitiendo realizar un análisis de los criterios emitidos por los colaboradores involucrados en la investigación.

Método Deductivo

El método deductivo, permitió a los investigadores partir de proposiciones generales para llegar a una afirmación particular, debido a que se tomará en cuenta la variable dependiente liquidez y la variable independiente Gestión de cuentas por cobrar.

Método de análisis

El trabajo de investigación se utilizó el método analítico pues para comprobar la hipótesis se debe analizar el problema planteado, para esto se realizó una descripción, y un estudio exhaustivo para obtener la información necesaria.

Método de Síntesis

Después de haber realizado el método de análisis, se prosigue con este método, el cual trata de integrar los elementos de investigación, con el fin de evaluar las

Cuentas por Cobrar de la empresa DIST. QUIN'D, llegando a realizar conclusiones de los procedimientos contables.

2.3 Diseño de Muestreo

Hernández (2010) menciona que es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (pág. 174)

Para la población de la empresa DIST. QUIN'D, se tomó en consideración a los colaboradores que se encuentran directamente involucrados, el cual está compuesto por 9 personas, la Gerente General, el Supervisor y los vendedores, por lo que se considera una población finita, y es por este motivo que se tomó en cuenta el total de la población.

Tabla 1 Población y Muestra

Cargo	Población
Gerente	1
Supervisor	1
Vendedores	7
Total	9

Fuente: DIST. QUIN'D

Elaborado: Loida Parrales Tumbaco.

Diseño de Recolección de datos

Fuentes de investigación

En la investigación se obtuvo información real y segura, a través de una entrevista, encuesta y evaluación de control interno, realizada al personal de la empresa DIST. QUIND, con el fin de establecer criterios profesionales como la base de estudios a temas relacionados a los procesos contables y a su vez, puedan ser utilizados como en referencia de información primaria.

Técnicas de investigación

Para el levantamiento de la información se realizó una encuesta a toda la población de la empresa, es decir al gerente, secretaria, supervisor, y vendedores, con preguntas coherentes a las interrogantes, con el fin de obtener datos que ayuden a aclarar la veracidad de la idea a defender.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

3.1 Análisis de datos

Como base para el desarrollo de la investigación, se aplicó técnicas de entrevista dirigida a la Gerente General Lcda. Lady Quinde de la O y al Supervisor el Sr. Omar Quinde, con la finalidad de conocer a profundidad sobre la situación actual de la empresa en cuanto a la Gestión de las cuentas por cobrar, cabe destacar que, aunque las opiniones de los entrevistados fueron diferentes, aportaron información significativa para la investigación. Además, se realizó un Cuestionario de Evaluación de Control Interno, con el fin de determinar el nivel de confianza y el nivel de riesgo de la empresa, por este motivo se realizó un bosquejo de preguntas necesarias para recolectar la información.

También se realizó una entrevista dirigida a los 7 vendedores de la empresa DIST. QUIN'D, la cual dio a conocer información sobre el otorgamiento de créditos que la empresa utiliza, dando como resultado datos reales que permitieron detectar los problemas principales dentro de la empresa. Las técnicas utilizadas en este proceso de investigación son importantes, debido a que la información obtenida por los colaboradores involucrados ayudó a establecer soluciones con el fin de mejorar la liquidez de la empresa.

3.1.1 Análisis de entrevista a la Gerente General y el Supervisor de la empresa DIST. QUIN'D.

Entrevista a la Gerente General Lcda. Lady Quinde de la O

1) ¿Cuál es la actividad comercial a que se dedica la empresa?

La empresa DISQ. QUIN'D inició sus labores el 5 de septiembre de 2013, cuya actividad principal es la venta al por menor de alimentos y bebidas en tiendas de abarrotes, es decir la comercialización, o compra y venta de productos de consumos masivos para su distribución a tiendas a nivel nacional.

2) ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña dentro de la empresa?

Las principales funciones que desarrolla dentro de la empresa son las siguientes:

- Organizar los recursos existentes.
- Planificar las actividades que se desarrollen dentro de la empresa
- Establecer objetivos para todos los colaboradores
- Tomar decisiones definitivas e importantes con respecto las finanzas de la empresa.

3) ¿Considera que posee el apoyo y colaboración de los que trabajan en la empresa DIST. QUIND?

DIST. QUIND es una empresa de tipo familiar constituida hace 5 años, desde sus inicios se optó por contar con personal capacitado y de confianza, comprometido con la misión y visión de la empresa. Por ello, se busca mantener una comunicación clara y directa con cada uno de los colaboradores.

4) ¿Existen manuales de funciones y procedimientos para los empleados estipulados físicamente?

De acuerdo con el entrevistado los manuales de funciones y procedimiento, así como los deberes y responsabilidades se establecen al momento que ingresa un nuevo colaborador a la empresa, aunque de manera verbal. El encargado del área es el responsable de delegar funciones diarias a cada persona a su cargo. No obstante, la empresa no estipula por escrito dichas funciones, es decir no cuenta con un manual físico de políticas y procedimientos.

5) ¿Se estudia el historial crediticio del cliente para otorgar crédito?

Cuando la empresa inició sus funciones, la cartera crediticia era limitada y no se otorgaba créditos de manera inmediata a los clientes. Con el pasar de tiempo y dada la competencia creciente, la apertura de crédito creció, otorgándole facilidades a clientes frecuentes. Posterior, con la visión de crecer en el mercado se apertura una línea de crédito para todos los clientes.

Sin embargo, la empresa no estudia de manera exhaustiva los antecedentes crediticios de los clientes otorgando facilidades de crédito, sin ningún tipo de restricción o limitación.

6) ¿Existen políticas referentes al circuito de cobranzas?

La empresa DIST. QUIND cuenta con una política, la cual establece que los clientes tienen 30 días plazo para cancelar el valor neto de sus facturas, en caso de no cumplir con esta política se procederá a tomar otras acciones.

7) ¿Cree usted que con la implementación de manuales de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas reduzcan los riesgos al emitir un crédito?

El entrevistado mencionó que al momento de implementar manuales de procedimientos permitirá minimizar los riesgos inherentes de cartera vencida, puesto que actualmente, el manejo de los créditos es de manera empírica, y esto ha ocasionado que la empresa tenga inconvenientes con su flujo a corto plazo, teniendo que recurrir a financiamiento externo para el sustento de sus actividades.

8) Si un índice alto de las cuentas por cobrar, afecta a la liquidez de la empresa, que medidas cree usted, que se deban aplicar para mejorar la gestión de cobranzas?

La liquidez de la empresa es importante para su actividad, por lo que la entrevistada indicó que se debería reducir el plazo de crédito, por consiguiente,

se debería ejercer presión sobre los clientes, con la finalidad de recuperar la cartera vencida.

9) ¿Cree usted que la empresa requiere establecer políticas de crédito y cobranzas para evitar dificultades financieras?

Es importante que para el crecimiento empresarial se establezcan políticas adecuadas para el otorgamiento de créditos, con el fin de evitar presiones en el Flujo de Efectivo a corto plazo. En el último año, se ha tenido que recurrir a financiamiento con instituciones del sector privado para contar con efectivo en el capital de trabajo.

10) ¿Aplica un análisis a la cartera de crédito en relación a la liquidez?

La empresa no aplica un análisis a la cartera vencida por lo cual no se conocería con exactitud o seguridad sobre los clientes que están adeudando y, sus valores correspondientes a las facturas vencidas.

Entrevista al Supervisor :

1) ¿Qué tiempo lleva trabajando en la empresa DIST? QUIN'D y cuáles son sus funciones dentro de la empresa?

Las funciones designadas son:

- Inspeccionar al personal que se encuentra a su cargo
- Controlar las actividades diarias

- Hacer cumplir con las reglas estipuladas para que estas sean respetadas y ejecutadas de manera correcta.

2) ¿A qué se dedica la empresa DIST. QUIND?

La empresa DIST. QUIND, se dedica a la comercialización y distribución de productos de consumo masivo para tiendas, ofreciendo a los clientes productos de calidad y en buen estado.

3) ¿Existen manual de funciones y procedimientos para otorgar crédito a los clientes?

Al no existir manuales de funciones y procedimientos directamente establecidos por la empresa, los empleados se manejan de manera experimental al momento de otorgar créditos a los clientes, sin medir el grado económico en que se encuentra el cliente.

4) ¿Cuál es el impacto que tiene las cuentas por cobrar en el patrimonio de la empresa?

Análisis

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, se puede decir que, la empresa DIST. QUIND, atraviesa un problema dentro de su ciclo económico debido a que las ventas a créditos son relevantes, es por este motivo que la empresa se ve en riesgo de incumplir con los pagos a los proveedores en los tiempos determinados,

además puede generar resultados negativos como no lograr alcanzar metas u objetivos establecidos por el departamento administrativo.

5) ¿Usted cree que es importante hacer un seguimiento a las cuentas por cobrar?

Es de suma importancia, que se realicen seguimientos a las cuentas por cobrar, porque depende de éstas, que exista una liquidez aceptable en la empresa, es decir, que consiga mantenerse en el mercado laboral, además de enfrentar y manejar los posibles riesgos en que se encuentre, garantizando así el equilibrio económico dentro de la empresa.

6) ¿Qué sugeriría a la empresa DIST. QUIIN'D con el fin de mejorar los cobros?

Debido a que existe un alto nivel de cuentas a créditos en la empresa DIST. QUIIN'D, se recomienda que la empresa genere un mayor número de ventas al contado, dando como resultado que se obtenga dinero en efectivo para cumplir con los pagos a los proveedores y evitar que existan más clientes morosos y que no incremente la cartera vencida, es por esto, por lo que se da como opción que los vendedores lleguen a un acuerdo con los clientes de otorgar crédito siempre y cuando, el valor total de la factura supere los \$200,00 dólares, dando la oportunidad de que cancelen el 50% en efectivo y el otro 50% a crédito.

7) ¿Cuál es el principal problema que presenta la empresa DIST. QUIND?

El principal problema de la empresa DIST. QUIND, es el otorgamiento de crédito directo a los clientes, debido a que los vendedores no le dan la importancia debida a la situación que se presenta, lo que genera dificultades al momento de cobrar dichas cuentas, dando como resultado que se altere el crecimiento económico afectando directamente a la liquidez que presenta la empresa.

Es necesario, adoptar políticas de créditos a los clientes, es decir que exista un acuerdo para que se comprometan a cancelar el valor de la deuda establecida en un tiempo determinado, con el fin de reducir los riesgos y evitar el aumento de la cartera vencida.

8) ¿Usted cree que es fundamental establecer nuevas medidas de control con el fin de reducir riesgo en la liquidez de la empresa DIST? QUIND?

Al ser una empresa que distribuye productos de consumo masivos para tiendas, se considera que es importante adoptar medidas de control con la finalidad de cumplir con las obligaciones adquiridas en el lapso del tiempo.

Además, ayudaría a mejorar la rentabilidad de la empresa y si es necesario se implementaría herramientas para controlar la cartera de crédito a corto o largo plazo.

9) ¿Usted cree que la otorgación de crédito es de manera adecuada y transparente?

Debido a que existen algunos factores, no se cumple con la concesión de crédito de manera ágil y transparente, puesto que recuperaría la cartera vencida de los clientes en el plazo establecido, y muchos de ellos, aún continúan obteniendo crédito, sin importar el historial crediticio, uno de estos factores es por afinidad de amistad, debido a que las autoridades o los jefes inmediatos de los vendedores permiten seguirle otorgando créditos.

También puede ser debido a que el personal de ventas quiere llegar a la meta establecida por la empresa, sin importar que existan pérdidas económicas al otorgar créditos directos a los clientes.

10) ¿Considera usted, que los clientes morosos afectan directamente al crecimiento de la empresa DIST. QUIN'D?

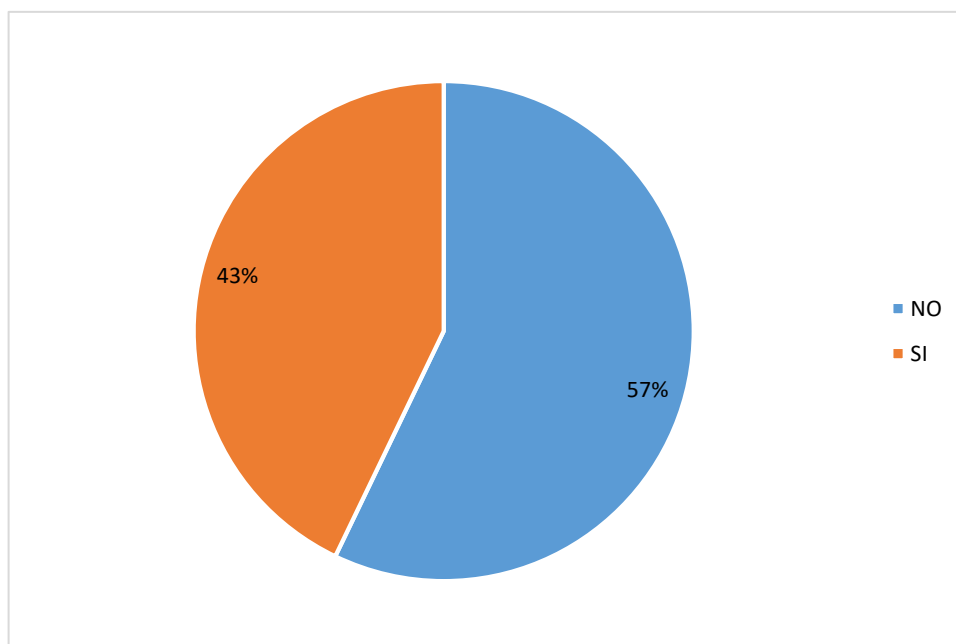
La empresa cuenta con un alto índice de cartera vencida que corresponden a clientes morosos, lo que ocasiona que la empresa no crezca, debido a que no cancelan con los valores establecidos, y esto hace que no se recuperaría la inversión realizada, o que muchas veces se lleven meses e incluso años para lograr recuperar dichos valores.

Encuesta dirigida al personal de ventas de la empresa DIST. QUIN'D.

3.1.2 Análisis de encuesta

1. ¿Sabe usted los plazos máximos que otorga la empresa para los pagos de las facturas?

Gráfico 1 Plazos máximos para pagos de las facturas



Fuente: DIST. QUIN'D.

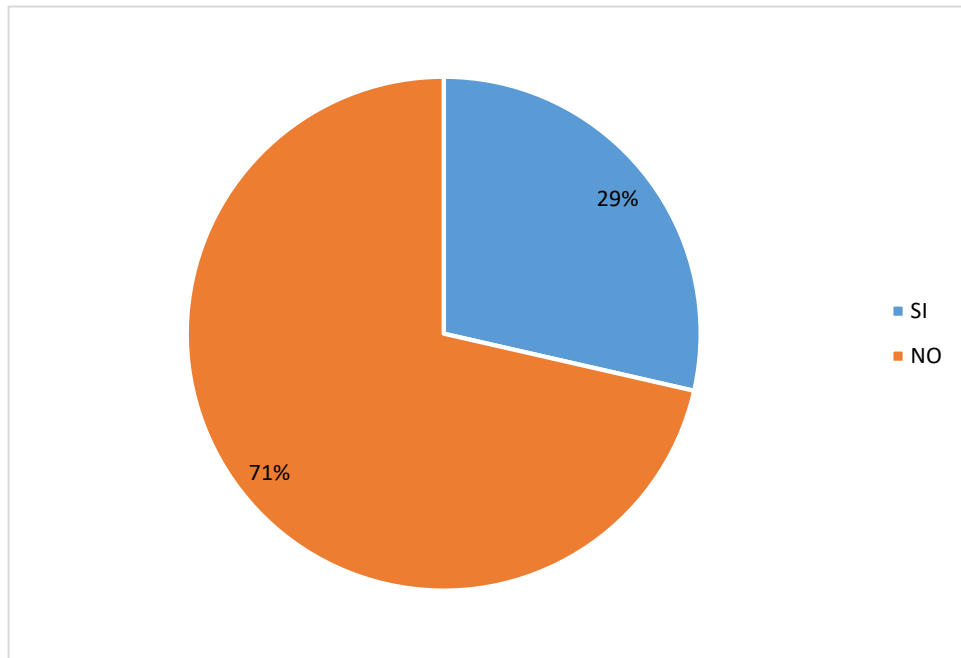
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis de los Resultados

En el gráfico 1, refleja que el 57% del total de encuestados, los cuales fueron 7 colaboradores de la empresa, mencionaron que no tiene conocimiento de este tema, mientras el 43% definitivamente conocen los plazos máximos que la empresa otorga para los pagos totales de las facturas.

2. ¿Cuándo ingresó a laborar usted tenía claro cuál era el procedimiento para realizar las recaudaciones de las cuentas por cobrar?

Gráfico 2 El procedimiento para realizar las recaudaciones de las cuentas por cobrar



Fuente: DIST. QUIN'D.

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

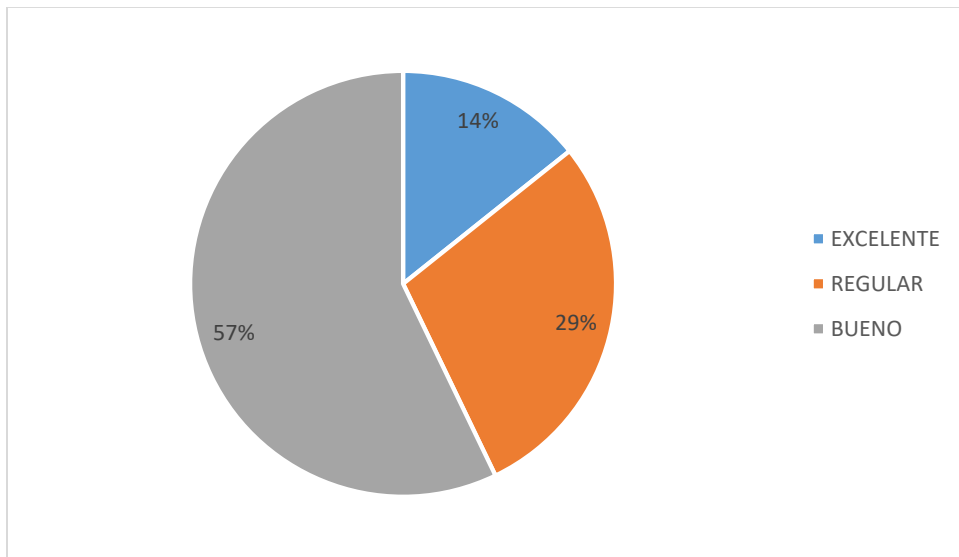
Análisis de los Resultados

Según los datos obtenidos de la encuesta realizada, se puede observar en el gráfico 2, que el 71 % de las personas encuestadas, cuando ingresaron a laborar a la empresa DIST. QUIN'D, no conocían los procedimientos de la empresa, aunque el 29% tenían claro cuál era el procedimiento para realizar las recaudaciones de las cuentas por cobrar.

3. ¿Cómo calificaría usted la gestión de cobranza de la empresa DIST.

QUIND?

Gráfico 3 Gestión de cobranza de la empresa



Fuente: DIST. QUIND

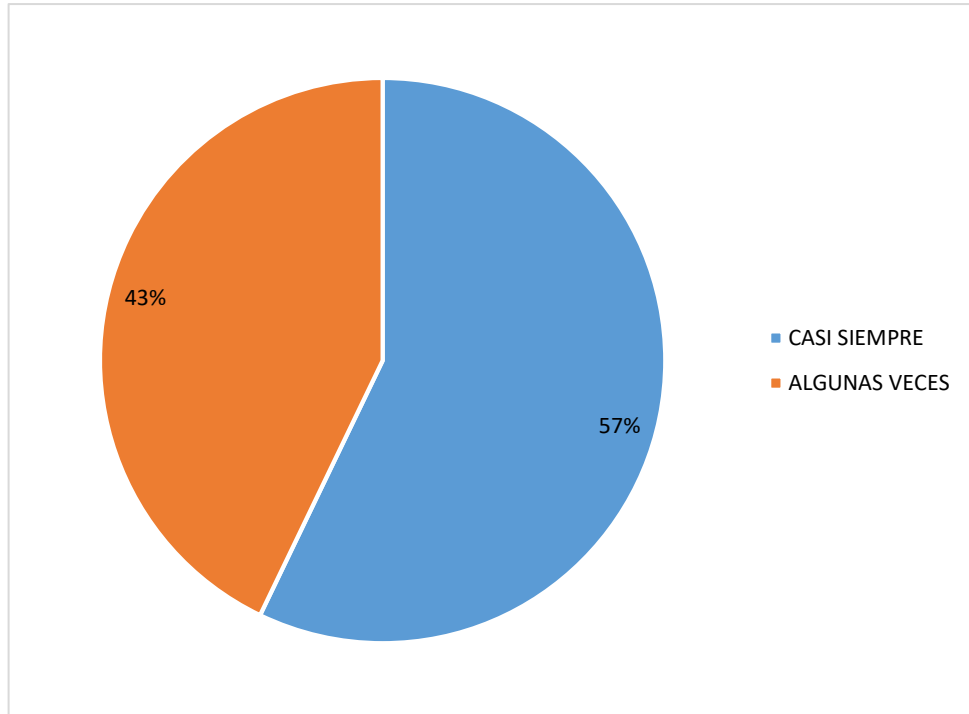
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis de los Resultados

En el presente gráfico 3, muestra que el personal de ventas de la empresa califica la gestión de cobranza con el 57% bueno, un 29% regular y el 14% excelente, indicando que el mayor porcentaje es bueno, debido a que los colaboradores no está desarrollando el 100% de la gestión como debe de ser, lo que impide cumplir con los objetivos trazados por la empresa, lo que ocasionaría perjuicios económicos.

4. ¿Cree usted que el personal que trabaja en Créditos y Cobranzas cumple con el perfil adecuado para desempeñar sus funciones?

Gráfico 4 El personal que trabaja en Créditos y Cobranzas cumple con el perfil adecuado para desempeñar sus funciones



Fuente: DIST. QUIND

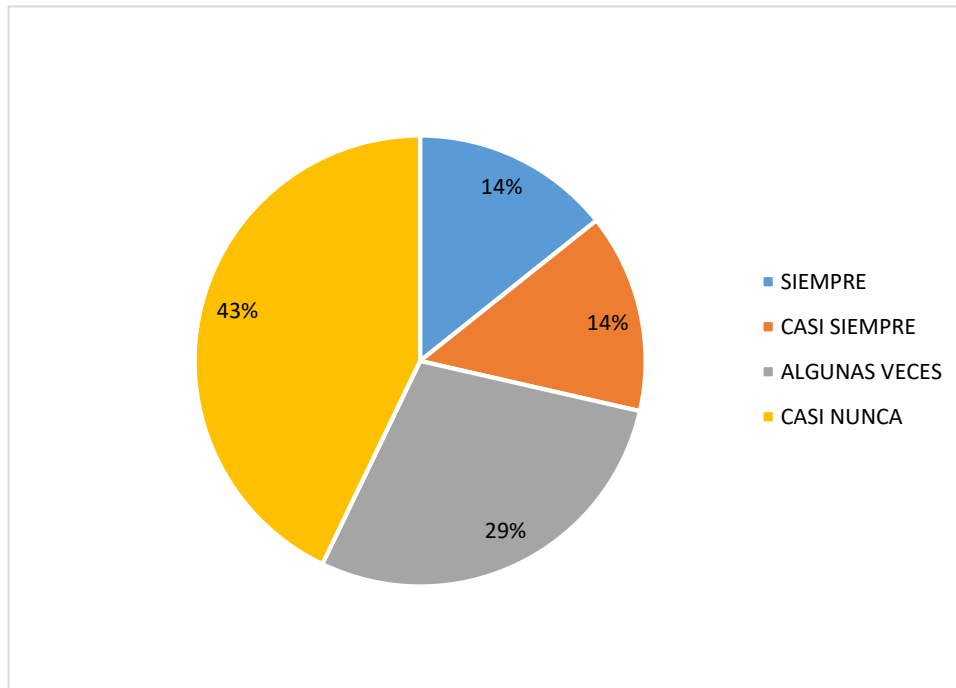
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis de los Resultados

Los datos estadísticos ilustrados en el gráfico 4, reflejan que el 57% del total de los encuestados mencionaron que solo algunas veces el personal cumplen con el perfil adecuado, esto es debido a la falta de conocimientos dentro de la empresa, mientras que el 43% de los encuestados indicaron que el personal de crédito casi siempre cumple con el perfil adecuado.

5. ¿Con qué frecuencia se revisa los estados de cuentas de los clientes de la empresa DIST? QUIN'D?

Gráfico 5 Revision de los estados de cuentas de los clientes



Fuente: DIST. QUIN'D

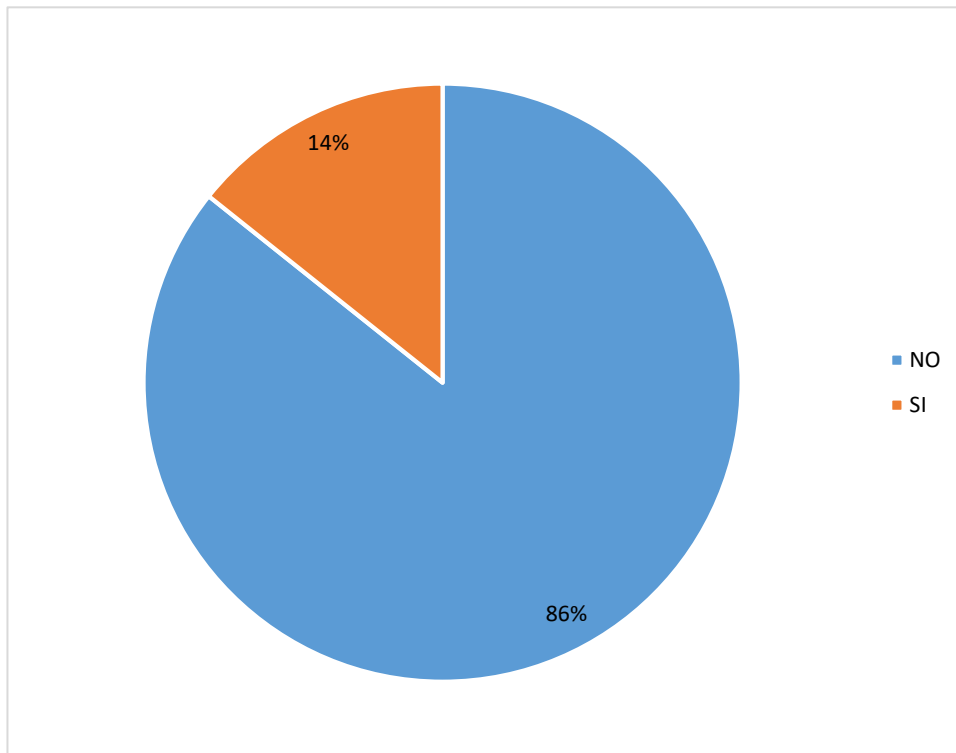
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis de los Resultados

El gráfico 5 refleja que un 43%, de los encuestados, casi nunca hace revisión de los estados de cuentas de los clientes, en relación a un 29% dijeron que algunas veces se revisan, mientras el 14% del personal respondió que siempre revisa los estados de cuentas de los clientes de la empresa DIST. QUIN'D, además otro 14% mencionó que casi siempre los revisa.

6. ¿Conoce usted si actualmente en la empresa existe algún tipo de sistema para el control de la cartera vencida?

Gráfico 6 Sistema para control de la cartera vencida



Fuente: DIST. QUIN'D

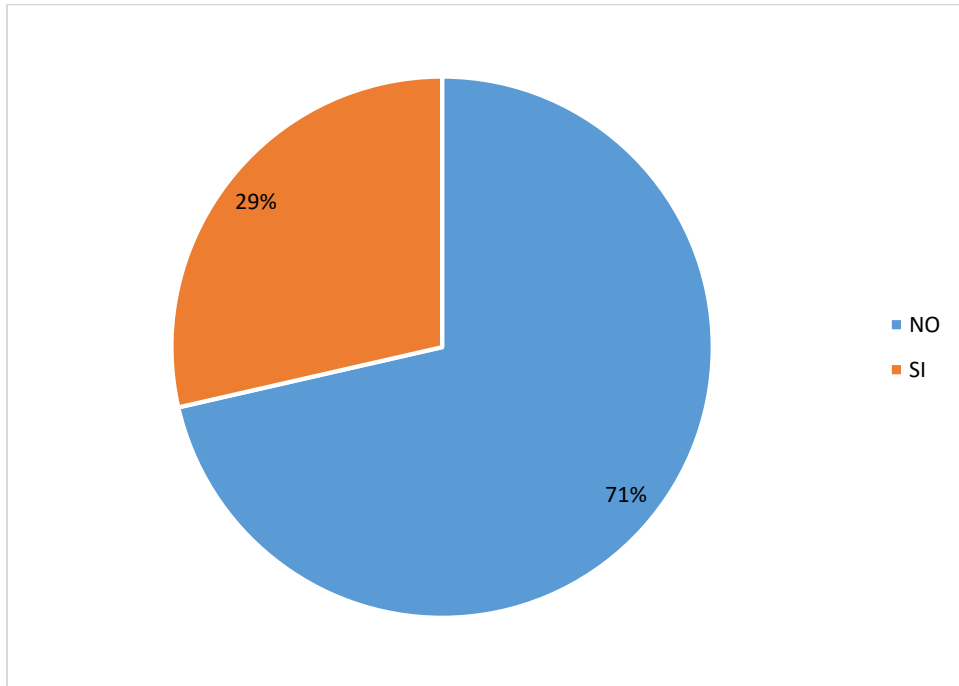
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis de los Resultados

Se observa que el 86% de los encuestados no tiene conocimiento sobre el proceso en cuanto al tema de control de la cartera vencida, debido a la falta de comunicación que existe dentro de la empresa, diferenciando 14% del personal encuestado conoce que la empresa actualmente tiene un sistema para el control de la cartera vencida.

7. ¿Se está realizando un seguimiento a los clientes antes del vencimiento del crédito?

Gráfico 7 Seguimiento a los clientes antes del vencimiento del crédito



Fuente: DIST. QUIND

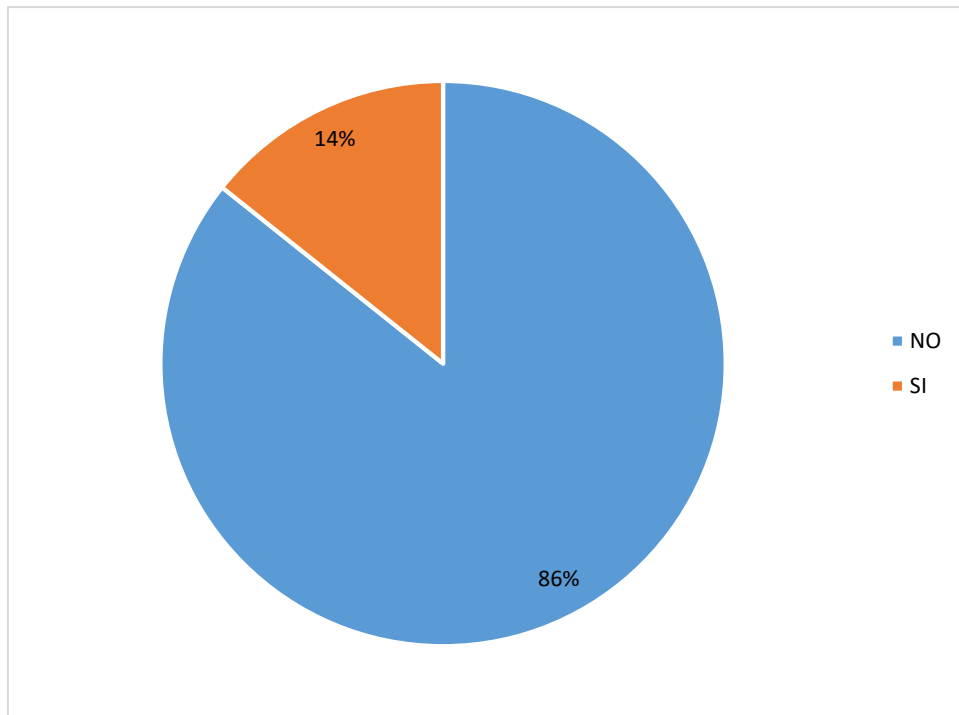
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis de los Resultados

Según los resultados obtenidos, se puede observar en el gráfico 7, que el 71% de los encuestados mencionan que no es probable que existan seguimientos de los clientes, esto se debe a que la empresa no tiene estructurada las funciones del personal, mientras el 29% del total del personal de ventas respondieron que definitivamente si existe un seguimiento para los clientes antes del vencimiento del crédito.

8. ¿Sabe usted si la empresa DIST. QUIN´D tiene cartera considerada como incobrable?

Gráfico 8 Cartera considerada como incobrable



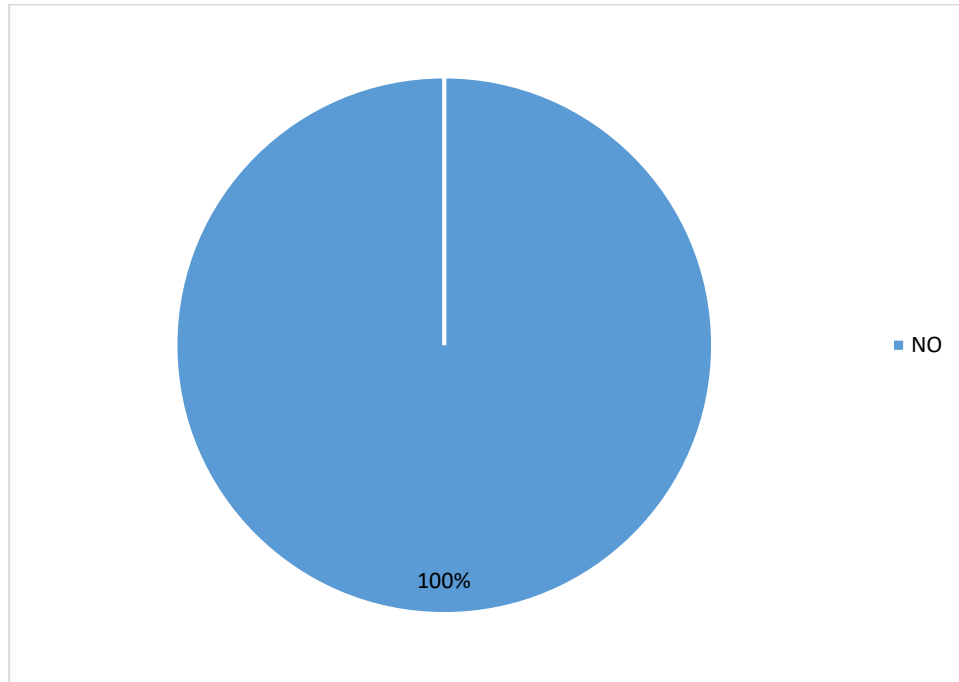
Fuente: DIST. QUIN´D
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis de los Resultados

Con respecto a esta interrogante, el 86% de los encuestados no están seguros, o no consideran que la empresa tiene cartera vencida, quizás porque no están conscientes del problema que existe, por la poca importancia al cobro de las cuentas por cobrar, dedicándose exclusivamente a las ventas, entre tanto el 14% de los vendedores de la empresa, considera que la empresa tiene cartera como incobrable.

9. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un manual de Créditos y cobranzas?

Gráfico 9 Manual de créditos y cobranzas



Fuente: DIST. QUIN'D

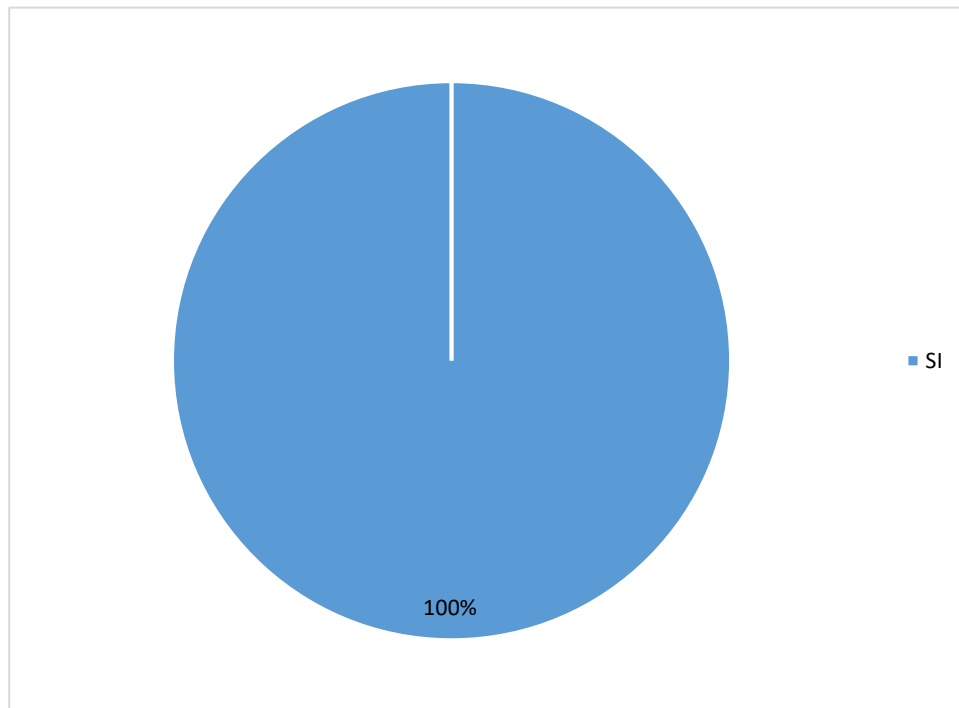
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis de los Resultados

En el presente gráfico 9, indica que el 100% del personal encuestado, no conocen sobre la existencia de un manual explícitamente para la otorgación de créditos y cobranzas dentro de la empresa DIST. QUI'D, debido a que el departamento administrativo no tiene bien estructurada las funciones del personal de la empresa y desconocen del tema.

10. ¿Cree usted que la implementación de un Manual de Procedimientos para la otorgación de Crédito y Cobranzas ayudará a mejorar la recaudación de la cartera vencida?

Gráfico 10 El manual de crédito y cobranzas mejorar la recaudación de la cartera vencida



Fuente: DIST. QUIN'D
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis de los Resultados

Se observa que el 100% de los empleados cree que la implementación de un manual de procedimientos de créditos y cobranzas sería de gran ventaja, debido a que no solo ayudaría a mejorar la recaudación, sino que también podría establecer políticas internas para los empleados antiguos y nuevos, permitiendo a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Evaluación de Control Interno

Se procederá a realizar el Control Interno según el modelo de Coso I, mediante los cinco componentes, aplicando un cuestionario, con el fin de obtener resultado para poder medir del nivel de riesgo y el nivel de confianza para la empresa.

Por lo expuesto anteriormente, se detallarán las fórmulas para obtener el nivel de confianza y el nivel de riesgo.

$$\text{Nivel de Confianza} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}}$$

$$\text{Nivel de Riesgo} = 1 - \text{Nivel de Confianza}$$

Tabla 2 Nivel de Confianza y Riesgo

Riesgo		
Alto	Medio	Bajo
15%- 50%	51%-75%	70%-95%
Baja	Media	Alta
Confianza		

Ambiente de Control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL						
N°	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuesta		Calificación
				Si	No	" Si - 1" "No - 0"
1	Integridad y valores éticos	¿ La empresa cuenta con un código de ética?		X		1
2		¿ La empresa evalúa la aplicación de su código de conducta por parte de sus colaboradores?		X		1
3	Independencia y Supervisión del Sistema de Control Interno	¿ La Gerencia establece las responsabilidades de supervisión de la dirección?		X		1
4		¿ La Gerencia define y evalúa periódicamente las habilidades y experiencia de sus miembros?	No cuenta con un cronograma para evaluaciones al personal		X	0
5		¿ La Gerencia es independiente de la Administración, en cuanto a sus objetivos y toma de decisiones?	La Gerencia de a conocer sobre observaciones de los objetivos y toma de decisiones		X	0
6		¿ La Gerencia conserva la responsabilidad de la conducción del control interno de la Administración?	La empresa no realiza un control interno		X	0
7	Estructura Organizativa	¿ Existe en la empresa una estructura organizativa definida?		X		1
8		¿ Cuenta la empresa con un manual formalizado de funciones?	Las funciones son establecidas empíricamente		X	0

Continua...

Continúa...

9	Evaluación de desempeño	¿ Existe un departamento encargado de la evolución de las competencias de la organización?	Aún no cuenta con un departamento específico para la evolución de las competencias		X	0
10		¿ Existen procesos de selección, inducción, plan de desarrollo y capacitación?	No existe un proceso de selección y capacitación para el personal		X	0
11	Establecimiento de responsabilidades del personal a nivel de Control Interno	¿ La empresa establece incentivo en beneficio de obtener desempeños esperados en relación con el cumplimiento de objetivos?	Solo se establecen los objetivos para los trabajadores de la empresa, sin incentivo		X	0
TOTAL						4
Fuente: DIST. QUIN'D						
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco						

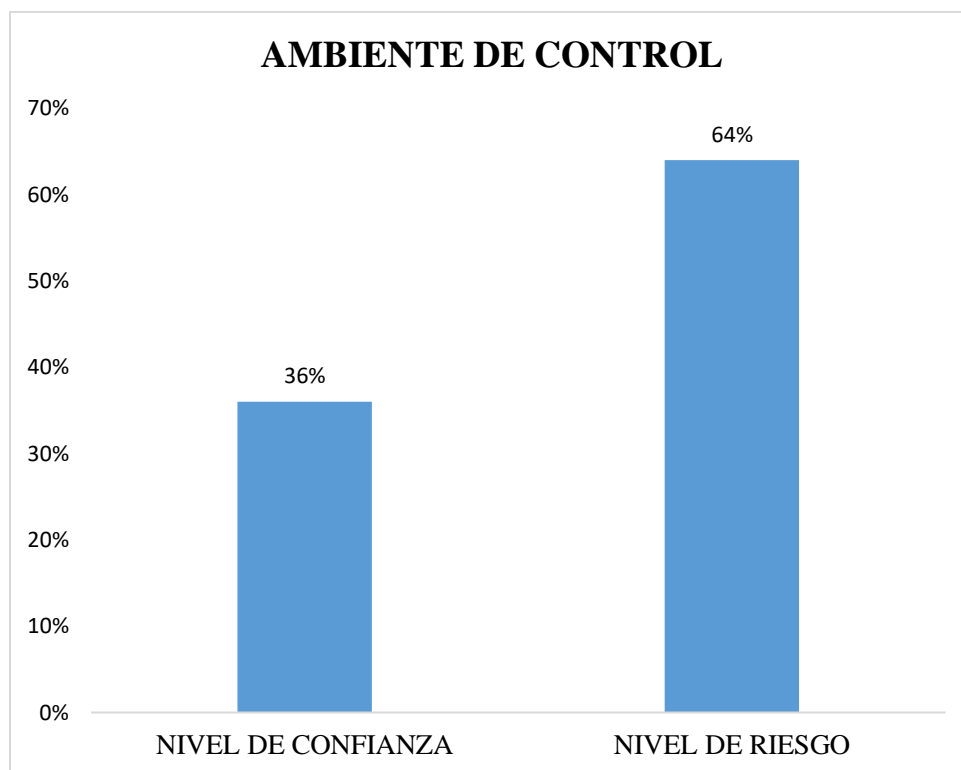
Tabla 3 Nivel de Confianza de ambiente de control

Nivel de Confianza	
Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación Total	
Calificación	= 4
Ponderación Total	= 11
Nivel de Confianza	= 0,36
Nivel de Riesgo	= 1- nivel de confianza
Nivel de Riesgo	= 0,64

Fuente: DIST. QUIN'D

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Gráfico 11 Nivel de confianza de ambiente de control



Fuente: DIST. QUIN'D

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuestionario de control interno, relacionados al ambiente de control se ilustra un 36% de nivel de confianza el cual es bajo, como consecuencia de que la empresa no evalúa periódicamente a los colaboradores, ni cuentan con un manual formal de funciones, para lograr alcanzar objetivos. Además, el nivel de riesgo es del 64% debido a que cuentan con un código ético para aplicar principios a cada actividad, cabe recalcar, que se debe realizar evaluaciones de desempeño de cada colaborador de la empresa DIST. QUIN'D.

Evaluación de Riesgo

EVALUACIÓN DE RIESGO						
N°	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuesta		Calificación
				Si	No	" Si - 1" "No - 0"
12	Definición de Objetivos	¿ La empresa ha establecido objetivos globales dentro de este proceso?		X		1
13	Identificación de Riesgos relacionados con los objetivos	¿ La empresa ha identificado los riesgos en base a los objetivos del proceso?	La empresa no realiza una evaluación de control interno para medir los riesgos		X	0
14	Posibilidad de Fraude en Evaluación de Riesgo	¿La empresa considera varios tipos de fraude dentro de su evaluación de riesgos?	La empresa no considera ningún tipo de fraude		X	0
15	Identificación de Cambios que afecten el Sistema de Control Interno	¿ La empresa identifica cambios ya sean externos, que pueden afectar el desarrollo de su control interno?	La empresa no identifica ninguna clase de cambios externos		X	0
TOTAL						1
Fuente: DIST. QUIN D						
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco						

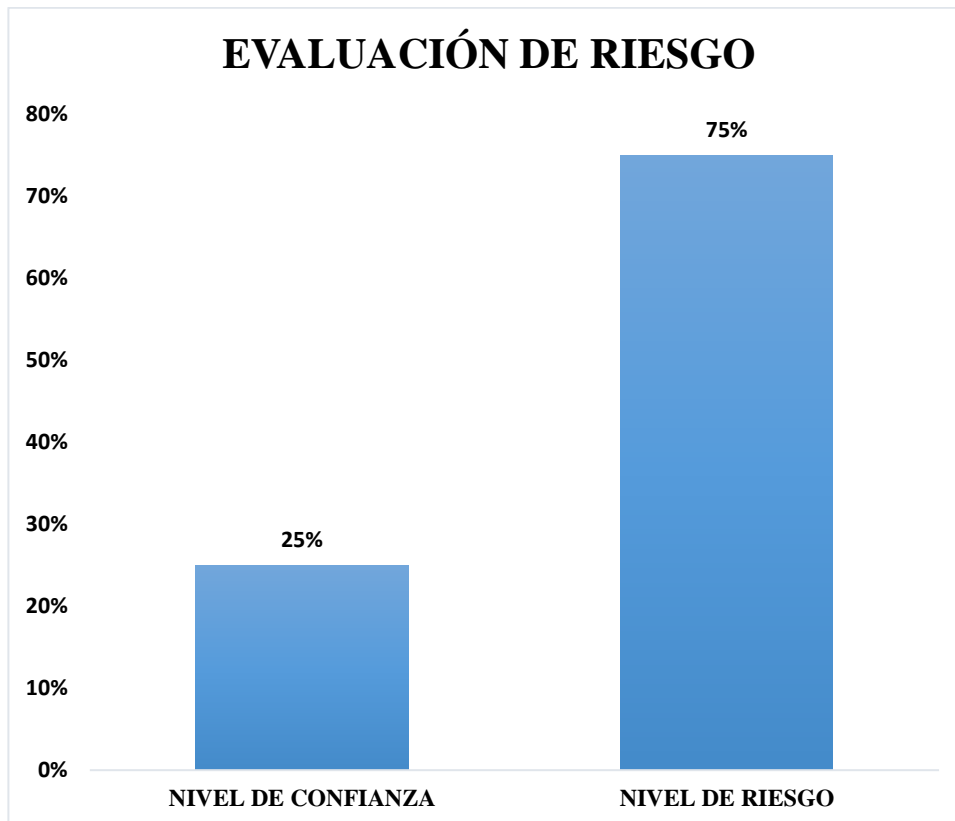
Tabla 4 Nivel de Confianza de Evaluación de Riesgo

Nivel de Confianza	
Nivel de confianza =	Calificación total / Ponderación Total
Calificación	= 1
Ponderación Total	= 4
Nivel de Confianza	= 0,25
Nivel de Riesgo	= 1- nivel de confianza
Nivel de Riesgo	= 0,75

Fuente: DIST. QUIN D

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Tabla 5 Nivel de Confianza de Evaluación de Riesgo



Fuente: DIST. QUIND

Elaborado por: Loida PARRALES Tumbaco.

Al observar el componente de la evaluación de riesgo dentro del control interno refleja el nivel de confianza de un 25% siendo bajo, debido a que la empresa no ha identificado riesgos en base a los objetivos del proceso, lo que afectaría al desarrollo de la misma, mientras que un 75% de nivel de riesgo indica que es medio, aunque la empresa ha establecido los objetivos globales, debe realizar una evaluación de riesgo para considerar tipos de fraude.

Actividades de Control

ACTIVIDADES DE CONTROL						
N°	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuesta		Calificación
				Si	No	" Si - 1" "No - 0"
1	Coordinación de áreas	¿Existen las políticas y los procedimientos necesarios en relación con cada una de las actividades de la entidad definidas para cada área?	Las políticas y procedimientos se encuentran empíricamente		X	0
2	Documentación	Los colaboradores tienen en claro lo que necesitan para la otorgación de crédito a los clientes.	Tienen conocimiento pero no conocen realmente todo del tema		X	0
3	Niveles definidos de autorización	Seguimiento y revisión por parte a los clientes que tienen crédito	No tienen personal para dar seguimiento a los clientes que tiene crédito		X	0
4	Separación de tareas y responsabilidades	Están debidamente diferenciadas la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas definidas en la entidad.	El personal solo cumple con las funciones que le establecieron al comienzo del trabajo		X	0
5	Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos	Se registran y clasifican de manera oportuna las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros		X		1
6		Se realizan conteos físicos, periódicos, de los activos	No se realizan conteos físicos, debido que no hay un personal para esto.		X	0

Continúa...

7	Rotación del personal en las tareas claves	Se cumplen los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado y se desarrollan con calidad.		X		1
8	Indicadores de desempeño	Existe un sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad	No aplican ningún sistema para medir el rendimiento		X	0
9	Función de Auditoría Interna independiente	Se ha desarrollado un plan de Auditoría Interna,	No se ha desarrollado ningún plan de auditoría		X	0
10	Control de la tecnología de información	Existen los debidos controles de tecnología				
11		a) Seguridad física de los equipos de información.		X		1
12		b) Controles de acceso.		X		1
13	Control del sistema de información	c) Controles de proceso de datos.	No cuenta con control de proceso de datos		X	0
14		El sistema de información es flexible y susceptible de modificaciones	En ocasiones, tarda demasiado modificar un asunto.		X	0
15	Acceso restringido a los recursos, activos y registros	El sistema ayuda a controlar todas las actividades de la entidad.		X		1
		Existen dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.	No existen dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos		X	0
TOTAL						5
Fuente: DIST. QUIND						
Elaborado por: Loida PARRALES Tumbaco						

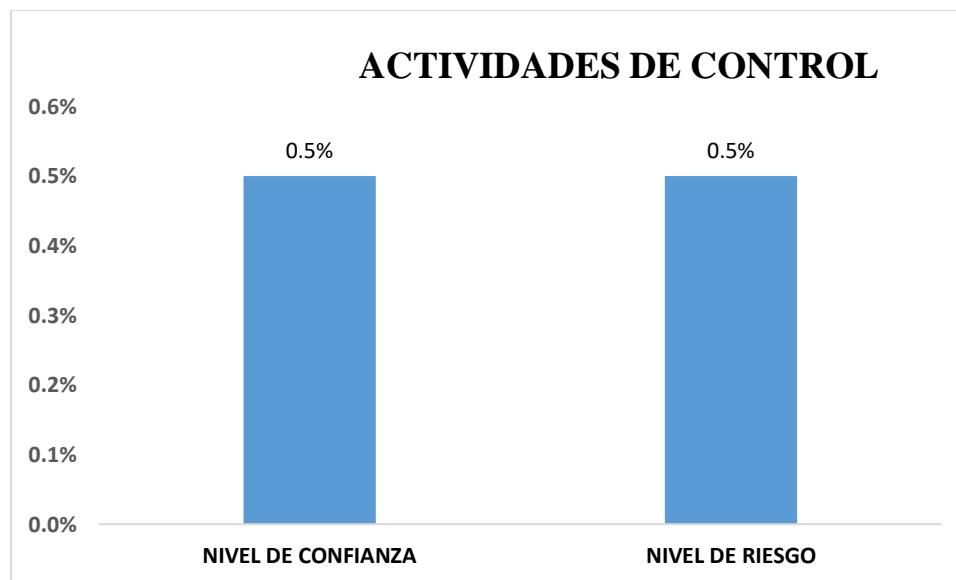
Tabla 6 Nivel de Confianza de Actividad de Control

Nivel de Confianza	
Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación Total	
Calificación	= 5
Ponderación Total	= 15
Nivel de Confianza	= 0,33
Nivel de Riesgo	= 1- nivel de confianza
Nivel de Riesgo	= 0,67

Fuente: DIST. QUIN'D

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco

Gráfico 12 Nivel de Confianza de Actividades de Control



Fuente: DIST. QUIN'D

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

De acuerdo con los resultados obtenidos para la empresa DIST. QUIN'D, en el componente de actividades de control, indica que el 33% del nivel de confianza es bajo, debido a que no existen manuales de control establecidos formalmente para la empresa, mientras un 67 % refleja que el nivel de riesgo es medio.

Información y Comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN							
N°	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuesta		Calificación	
				Si	No	" Si - 1" "No - 0"	
1	Generación de información relevante de calidad	¿ La empresa genera la información necesaria para la toma de decisiones, en el proceso de otorgación de crédito?		X		1	
2		¿ La información puede ser obtenida fácilmente por las personas responsables del control interno?		X		1	
3		¿ Se formaliza la información proporcionada por el cliente?	Muchas veces solo quedan en el registro y no se formaliza			X	0
4		¿ Existe un personal encargado que comunique mensualmente los objetivos y resultados del control interno?		X			1
5		¿ Se comunica formalmente a los colaboradores sus funciones y responsabilidades para el cumplimiento de sus actividades?	Solo de manera empírica			X	0
6	Comunicación con terceras partes relacionadas al control interno	¿ La empresa esta sujeta a comunicar temas de control interno a terceras personas?	No se lleva control interno, por lo que no esta sujeta a comunicar a terceras personas			X	0
TOTAL						3	
Fuente: DIST. QUIND							
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco							

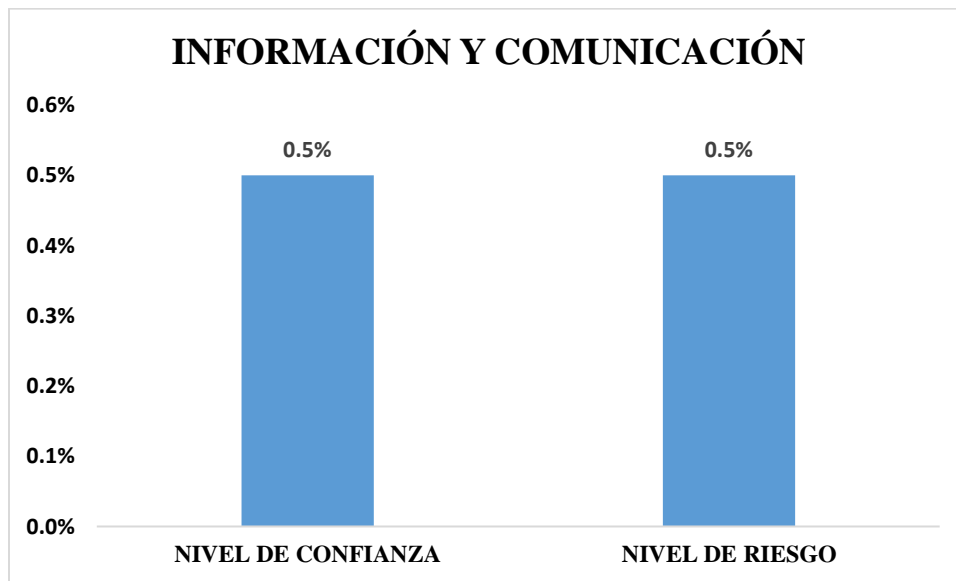
Tabla 7 Nivel de Confianza de Información y Comunicación

Nivel de Confianza	
Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación Total	
Calificación	= 3
Ponderación Total	= 6
Nivel de Confianza	= 0,5
Nivel de Riesgo	= 1- nivel de confianza
Nivel de Riesgo	= 0,5

Fuente: DIST. QUIN'D

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Gráfico 13 Nivel de Confianza de Información y Comunicación



Fuente: DIST. QUIN'D

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

El cuarto componente es información y comunicación, el cual ilustra un 50% de nivel de confianza media, debido a que la empresa genera información necesaria para la toma de decisiones, además el nivel de riesgo corresponde al 50%, es decir que es medio.

Supervisión

SUPERVISIÓN						
N°	Factores de Control Principios	Preguntas	Observaciones	Respuesta		Calificación
				Si	No	" Si - 1" "No - 0"
1	Evaluación de control interno	¿ Se realizan evaluaciones a las actividades que están articuladas con los procesos de otorgación de crédito?	No realizan evaluaciones al personal de la empresa		X	0
2	Comunicación de deficiencia de control interno	¿ Las deficiencias encontradas en el departamento se comunican inmediatamente a la Gerencia para acciones correctivas pertinente?		X		1
3		¿ Existe normas de comunicación adecuadas para detectar deficiencias?	La comunicación se aneja de manera empírica, sin ninguna clase de documentos de por medio		X	0
4		El personal, en el desarrollo de sus actividades, percibe el funcionamiento del sistema de Control Interno.		X		1
TOTAL						2
Fuente: DIST. QUIN D						
Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco						

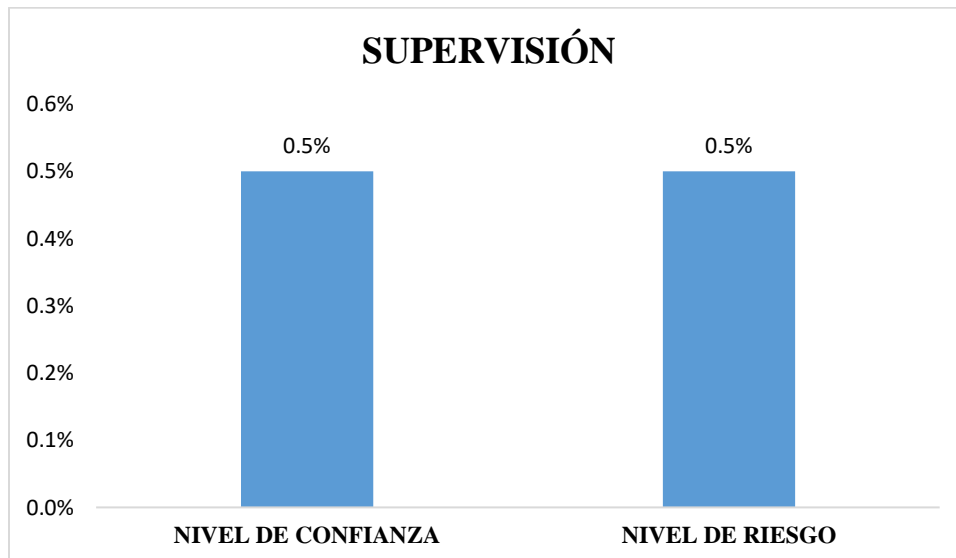
Tabla 8 Nivel de Confianza de Supervisión

Nivel de Confianza	
Nivel de confianza = Calificación total / Ponderación Total	
Calificación	= 2
Ponderación Total	= 4
Nivel de Confianza	= 0,5
Nivel de Riesgo	= 1- nivel de confianza
Nivel de Riesgo	= 0,5

Fuente: DIST. QUIN'D

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco

Gráfico 14 Nivel de Confianza de Supervisión



Fuente: DIST. QUIN'D

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco

El último componente que es la supervisión refleja un 50% tanto para el nivel de confianza como para el nivel de riesgo, lo que quiere decir que se encuentran en un nivel medio, lo que indica que falta supervisión a los colaboradores, y más comunicación.

3.2 Limitaciones

Para la presente investigación se realizó entrevista, encuestas y una evaluación de control interno a los colaboradores directamente involucrados con la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa DIST. QUIN`D, cabe recalcar que no se presentaron problemas al efectuar la recolección de información debido a que el personal apporto con la investigación y se obtuvo una completa predisposición para responder a las interrogantes planteadas, gracias a esto se logró obtener la información correcta, siendo esto fundamental para el desarrollo del proyecto.

3.3 Resultados

De acuerdo con la entrevista, encuesta y la evaluación del control interno realizada a los colaboradores involucrados de la empresa DIST. QUIN`D, se detectaron problemas relacionados con el otorgamiento de créditos, ocasionando dificultad en la Gestión de cuentas por cobrar, debido a la existencia de clientes morosos que incumplen con los respectivos pagos, en el tiempo determinados, lo que genera un bajo rendimiento económico para la empresa.

La falta de fluidez de la empresa se debe al inadecuado proceso de las políticas de créditos y cobranzas, lo que conlleva a incumplir con algunas responsabilidades como, el atraso de los pagos a proveedores y la adquisición de nueva mercadería.

En la actualidad, existen infinidad de opciones para que empresas tengan una adecuada gestión de cuentas por cobrar, con la finalidad de mejorar su estadía comercial y ser competitiva en el mercado laboral.

3.3.1 Razones Financieras

Capital de Trabajo Neto

$$\begin{aligned} \text{Capital de trabajo Neto} &= \text{Activos Corrientes} - \text{Pasivos Corrientes} \\ &= \$29.973,43 - \$18.134,75 = \$11.838,68 \end{aligned}$$

Una vez cumplido con todos los pagos y obligaciones a corto plazo obtenido a través de las entidades financieras, refleja para la empresa un valor de \$ 11.838.68, que corresponde al capital de trabajo neto, el cual servirá para afrontar posibles irregularidades que se puedan presentar en el transcurso del tiempo.

Razón Corriente

$$\text{Razón Corriente o Liquidez} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}} = \frac{\$29.973,43}{\$18.134,75} = 1,65$$

La razón corriente o liquidez de la empresa DIST. QUIN'D refleja un 1.6% para el año 2017, debido a que el valor de los activos corrientes es de \$29,973.43 dólares, siendo mayor que el valor de los pasivos corriente, que es de \$18,134.75, lo que indica que la empresa aún tiene un porcentaje de liquidez para este año.

Indicadores de Actividad- Rotación de Activos

Rotación de Cuentas por cobrar

$$\begin{aligned} \text{Rotación de Cuentas por Cobrar} &= \frac{\text{Ventas a Creditos anuales}}{\text{Cuentas por Cobrar Promedio}} \\ &= \frac{\$42.520,25}{\$6.309,39} = 6,74 \end{aligned}$$

De acuerdo con el cálculo realizado para el análisis de la rotación de cuentas por cobrar, se arrojó un resultado de 6.74 veces correspondiente al año 2017, lo que indica que debido a las ventas de crédito anuales tienen aumento en la empresa DIST. QUIN'D, ya que los vendedores otorgan crédito a los clientes, sin una revisión del historial crediticio.

Días por cobrar promedio

$$\begin{aligned} \text{Días por cobrar promedio} &= \frac{360}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}} = \frac{360}{6,74} \\ &= 53,42 \end{aligned}$$

De acuerdo con los días por cobrar promedio se puede decir, que mantiene 53.42 días lo que equivale a 53 días, lo que ocasionaría que exista riesgo para afrontar los diferentes pagos a los proveedores, debido a la falta de liquidez que presenta la empresa.

3.4 Discusión

Con los resultados obtenidos en la presente investigación, determina que el inadecuado control en el otorgamiento de crédito ha generado que afecte a la economía de la empresa.

De acuerdo con la investigación realizada por Navarrete (2015) en su trabajo de investigación denominado Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A., en la ciudad de Guayaquil, los resultados reflejaron que la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de un manual de monitorio a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranza.

Al realizar un análisis comparativo de esta investigación se puede decir, que la carencia de políticas y procedimientos genera falta de liquidez, por lo que esta investigación titulada Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la empresa DIST. QUIN´D, permitirá disminuir riesgos.

3.5 Propuesta

3.5.1 Título

Elaboración de un manual de políticas y procedimientos en la Gestión de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de la empresa DIST. QUIN´D.

3.5.2 Justificación

La deficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar es un problema que afecta directamente al funcionamiento de la empresa, es por esto, que, para mejorar la

liquidez de la empresa, se propone desarrollar un manual de políticas y procedimientos, debido a la necesidad de reducir la cartera de cobros vencidas y el otorgamiento de créditos, ya que la base económica de la empresa DIST. QUIN'D, es la venta de productos de consumo masivos.

El manual buscará optimizar el cobro de la cartera vencida y tener un control en el otorgamiento de crédito por los vendedores, que conlleve a mejorar procesos, este manual es una herramienta importante que aporta a la empresa para que obtenga resultados favorables y tomar decisiones apropiadas.

3.5.3 Objetivos

Objetivo General

Establecer políticas y procedimientos a través de un manual en la concesión de créditos que permitan el buen manejo de las Cuentas por Cobrar, y mejora de la liquidez en la empresa DIST. QUIN'D.

Objetivos Específicos

- Diseñar políticas y procedimientos de crédito para una cartera vencida moderada en la empresa DIST. QUIN'D.
- Evaluar a los clientes de la empresa DIST. QUIN'D para el otorgamiento de crédito.
- Establecer una base de lineamientos para el buen manejo de las Cuentas por Cobrar de la empresa DIST. QUIN'D.

3.5.4. Desarrollo de la Propuesta

Para el desarrollo de la propuesta, se ha considerado establecer tres variables para el manual de políticas y procedimientos:

- Gestión de procesos de crédito:
- Gestión de procesos de cobranzas;
- Políticas de crédito y Políticas de Cobranza

Gestión de procesos de crédito

La gestión de procesos de créditos se desarrolla con secuencias establecidas de actividades, con el fin de ofrecer seguridad para el otorgamiento de crédito, es por esto, que debe considerarse los siguientes pasos:

El proceso de gestión de crédito se requerirá:

- Una solicitud de crédito por el solicitante;
- Anexos requeridos por la empresa, los cuales se detallan a continuación
 1. Copia de cédula de identidad y papeleta de votación actualizada, copia de RUC, en caso de tener.
 2. Planilla de agua, luz o teléfono (dirección)
 3. Dos referencias personales
 4. Se actualizará la información de los datos de los clientes con crédito por lo menos una vez al año.

- Ingreso de información al sistema de la empresa, para su respectiva actualización
- Revisión del historial crediticio
- Aprobación: se establecen montos, plazos y formas de pagos
- Desaprobación: Se informa al solicitante

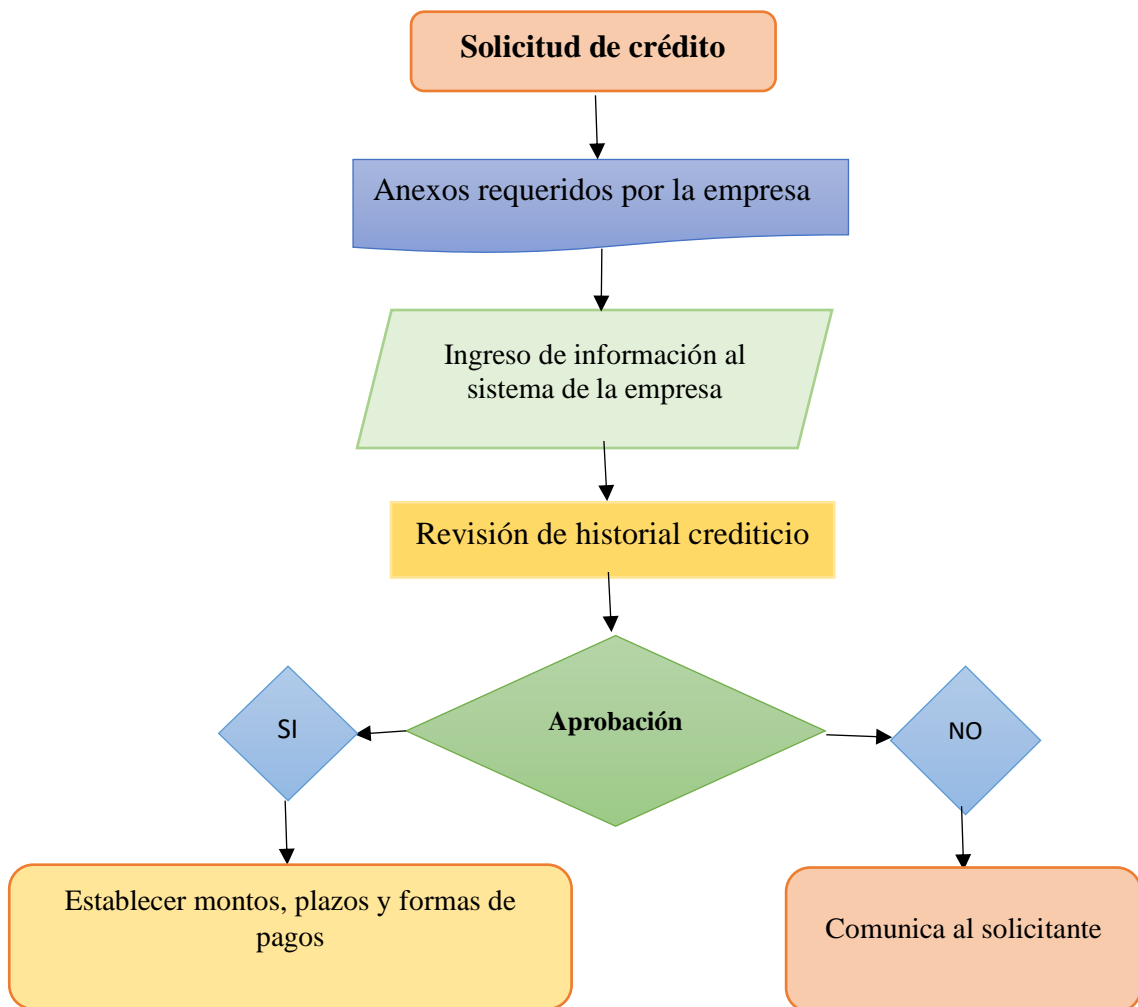


Figura 1 Gestión de proceso de crédito

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Gestión de procesos de cobranzas

La gestión de procesos de cobranzas de las cuentas por cobrar, son de las facturas no canceladas o por vencer en un plazo determinado por la empresa, es por esto que se realizarán las siguientes gestiones de cobros con el fin de tener un mejor manejo:

- Reporte de las facturas vencidas y por vencer.
- Contactar al cliente en caso de que hayan transcurrido más de los 30 días de pago desde la emisión de la factura, se procederá a:
 - Enviar mensajes de textos
 - correos electrónicos
 - Llamadas telefónicas
- Si se llegara a contactar al cliente, se estipulará un contrato o convenio de pago, en el cual estén de acuerdo las dos partes
- En caso de no lograr un acuerdo con el cliente se tomarán acciones legales, para luego llegar a un acuerdo con el cliente.

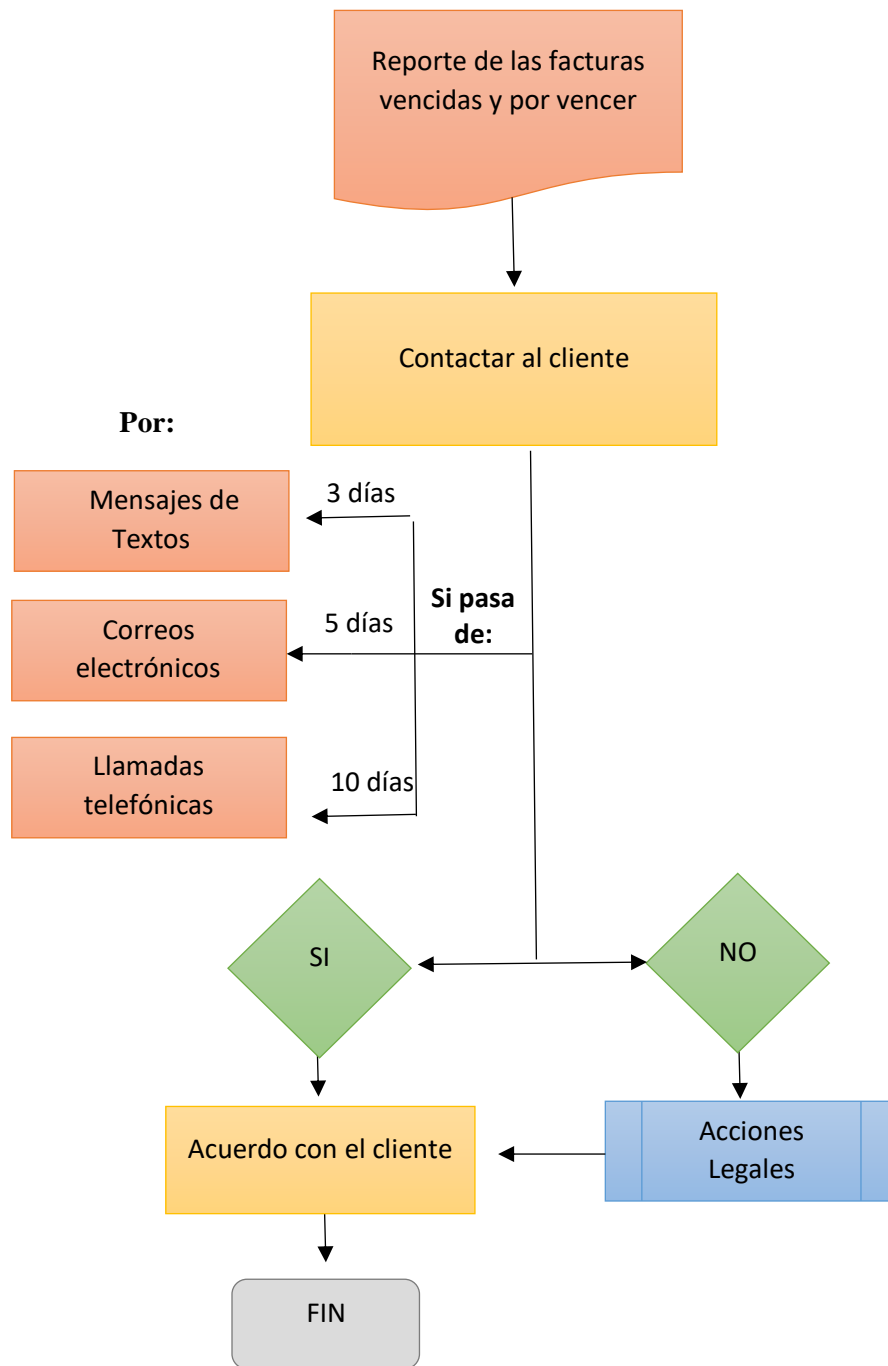


Figura 2 Gestión de procesos de cobranzas

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas

Son normas establecidas por la empresa de manera legal y técnica con el fin de otorgar créditos y establecer la gestión de cobranzas.

Estructura Organizacional

La estructura organizacional para la empresa DIST. QUIN'D, está compuesta por la Gerente General, el Supervisor y sus Vendedores:

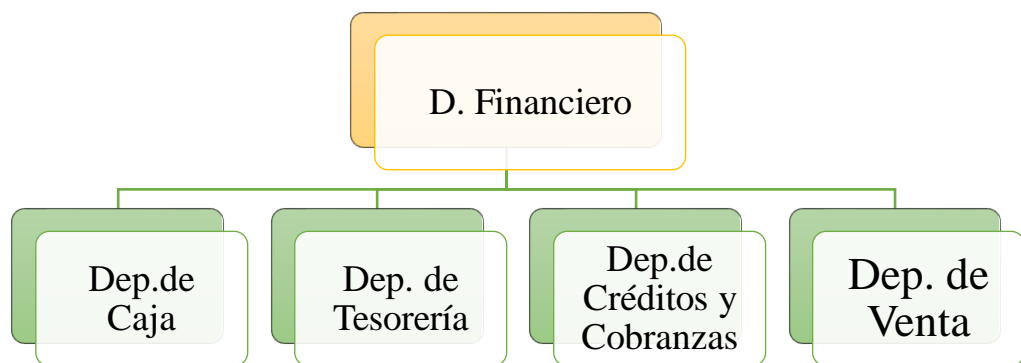


Figura 3 Estructura Organizacional

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Descripción del puesto: Dirección Financiera

Funciones:

- Elaborar los programas anuales de trabajo y vigilar que se cumplan las metas.
- Elaborar el presupuesto anual de cobranza.

- Controlar que se dé cumplimiento a las políticas de crédito fijadas.
- Atender y relacionarse con las diferentes instituciones financieras en lo pertinente al manejo de los recursos para lograr la eficacia con cada una de las actividades.
- Informar a la Gerencia General en forma oportuna de las actividades relacionadas con la cobranza.

Descripción del puesto: Jefe de Crédito y cobranzas

Funciones:

- Tener un registro de control por cada cliente, de manera física y digital que permita tener acceso de una manera oportuna.
- Verificar que estén completos los documentos requeridos por la empresa.
- Establecer las políticas de cobranza de acuerdo con la gerencia general.
- Llevar el control del personal y sus actividades, realizando capacitaciones periódicas, para actualizar sus conocimientos.
- Supervisar los procedimientos de cobro.
- Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representan un riesgo.
- Ser encargado de la cartera de crédito y de realizar un seguimiento con el objetivo de reducir la morosidad de los clientes.

- Incentivar a los colaboradores, con el fin de cumplir los objetivos trazados por la empresa.

Descripción del puesto: Departamento de Ventas

Funciones:

- Ejecutar, Desarrollar el plan de ventas de la empresa.
- Incrementar las ventas de la empresa.
- Optimizar las actividades de venta
- Obtener de los recursos humanos y materiales rendimientos con el mínimo esfuerzo.
- Corregir la problemática surgida en los planes de las ventas con los clientes.

Políticas de crédito

- Al otorgar crédito a los clientes deberá realizarse un contrato, que establezca lineamientos sobre el crédito.
- Los créditos serán aprobados por la Gerente General de la empresa.
- Toda cancelación de contrato se deberá comunicar inmediatamente al responsable.
- Revisar las condiciones de pago de todos los clientes y solo otorgar el crédito a quien reúna los requerimientos establecidos.
- No se otorgará crédito a los clientes que adeuden.

- Para los clientes nuevos se realizará un análisis para su solvencia de pago.
- Los plazos de cancelación del crédito serán de 30 días transcurrido desde la emisión de la factura.

La empresa DIST. QUIN´D debe considerar los siguientes pasos:

- Una persona encargada del área de cobranza, que se encuentre capacitada y maneje la base de manera confidencial.
- Una base de los clientes antiguos y nuevos de la empresa, con el fin de conocer su historial.
- Una solicitud al momento de otorgar el crédito de los productos de la empresa.
- La información en la solicitud deberá ser llenada de manera clara, precisa y concisa.
- Si en caso, de que el cliente sobrepase los \$150 dólares del valor total de la factura, deberá abonar el 50% al contado y el otro 50% a crédito (para otorgación de crédito).
- Revisar el historial crediticio del cliente para aprobar o desaprobar el crédito.

Gestión de cobros

El objetivo primordial es manejar de manera adecuada el proceso de recaudación con el propósito de minimizar riesgos.

Para esto, se mencionarán algunas políticas:

- El departamento contable será encargado de recibir los pagos del cliente.
- Se elaborará un comprobante de ingreso con todos los datos completos para posterior a esto, subirlos al sistema de la empresa.
- En caso de que el pago sea en cheque, se procederá a realizar el depósito para luego generar el respectivo comprobante.
- Una vez, terminado el proceso de depósito, el contador procederá a dar de baja la deuda del cliente con su respectivo registro.
- El contador deberá elaborar el informe, que a su vez será entregado al encargado para su respectiva revisión.

Procedimientos en el área de cobranzas

El departamento de cobranzas será el encargado de cubrir con las necesidades económicas y minimizar las cuentas por cobrar:

- Cheques de garantía.
- Llamadas telefónicas, y mensajes de textos con anticipación al día de pago, con el fin de que los clientes recuerden la promesa de pago, y cancelen los valores pendientes.
- Las facturas deberán estar reflejadas al sistema informático de la empresa.
- Reportes sobre el vencimiento de las operaciones dentro de la empresa.

Las políticas establecidas son las siguientes:

- El encargado de la gestión de cobranzas tendrá que disponer de todos los documentos en orden con respecto al historial crediticio de los clientes.
- Elaborar un reporte con las fechas reales en que se realizó el seguimiento del cliente, como las llamadas telefónicas, envíos de mensajes de textos, envíos de correos electrónicos, visitas a sus domicilios.
- Los reportes deberán estar realizados en el sistema de la empresa DIST. QUIND.

Políticas de cobros jurídicos.

En caso de que el cliente supere los 30 días de créditos otorgados, se tomarán medidas judiciales, para la recuperación de la cartera vencida.

Las cuales se detallarán a continuación:

- Verificar los valores reales que adeudan los clientes.
- Verificar los datos de los clientes y su historial crediticio.
- Si en caso, se excede los \$1000,00 dólares de la cartera de crédito se tomarán en consideración la ejecución de los procedimientos.
- Enviar al central de riesgo desde el primer día de impago, previamente a ello es notificado por:
 - Escrito y enviado físicamente a la última dirección reportada por el cliente.
 - En los extractos mensuales que se envían físicamente a los clientes.
 - Notificación por correos electrónicos y mensajes de textos.

- Las personas de cobranzas se ponen en contacto con el cliente en tres casos:
 - Cobranza preventiva: contacto con el cliente de alto riesgo, que se realizan como recaudación.
 - Cobranzas administrativas: Se establecen diversas estrategias de cobro a carteras.
 - Cobranza Prejudicial: El tiempo es de 30 a 50 días mora.
- En caso de seguir incumplido con las promesas de pagos se enviará como cuentas incobrables

Los clientes cuando van a incumplir sus pagos deberán hacer lo siguiente:

- Acceder a la entidad para manifestar su situación.
- Realizar acuerdos de pagos con la empresa.
- A menor tiempo peor será el reporte y el score de puntaje para un nuevo crédito para el usuario
- La única forma de limpiar su reporte es realizando el pago total de la empresa.

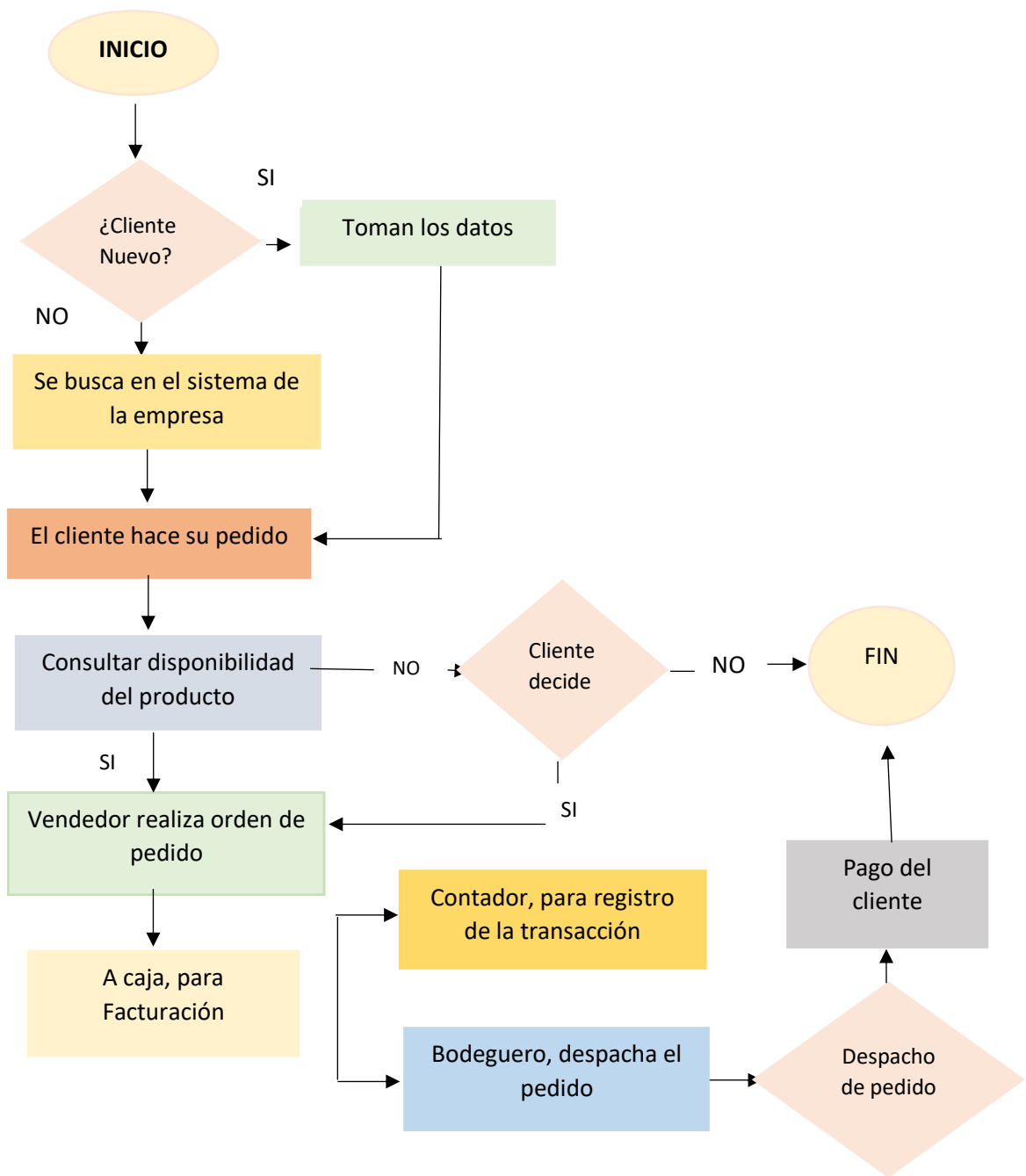


Figura 4 Proceso de Venta

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

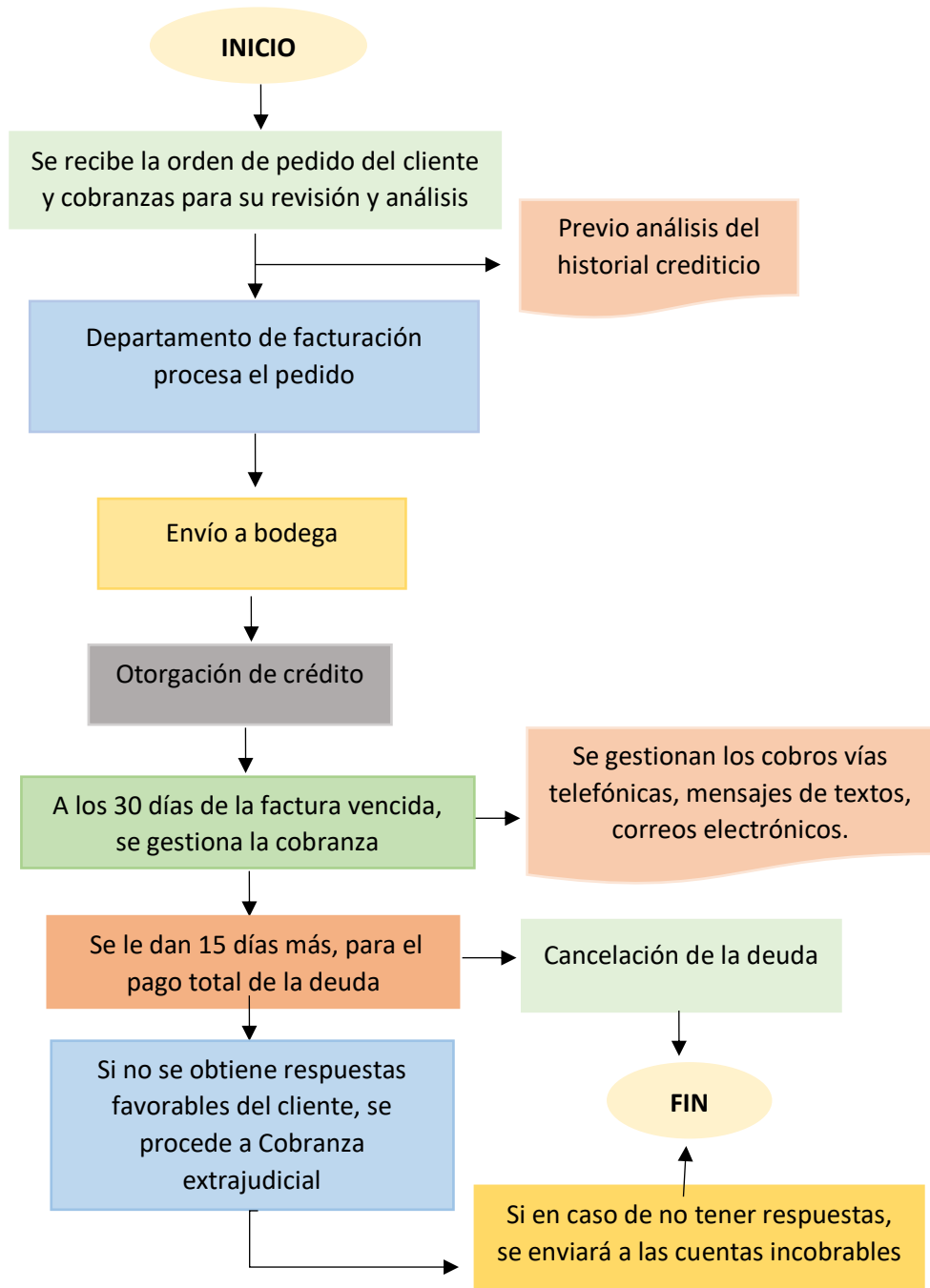


Figura 5 Proceso de Departamento de Cobranzas

Elaborado por: Loida PARRALES Tumbaco.

Procedimientos en el departamento de contabilidad

- Se procesa la documentación real y necesaria en el sistema del departamento contable de la empresa DIST. QUIN'D.
- Se realiza el registro de compra y venta, para proceder a la declaración del Impuesto al Valor Agregado y Retenciones en el Servicio de Rentas Interna

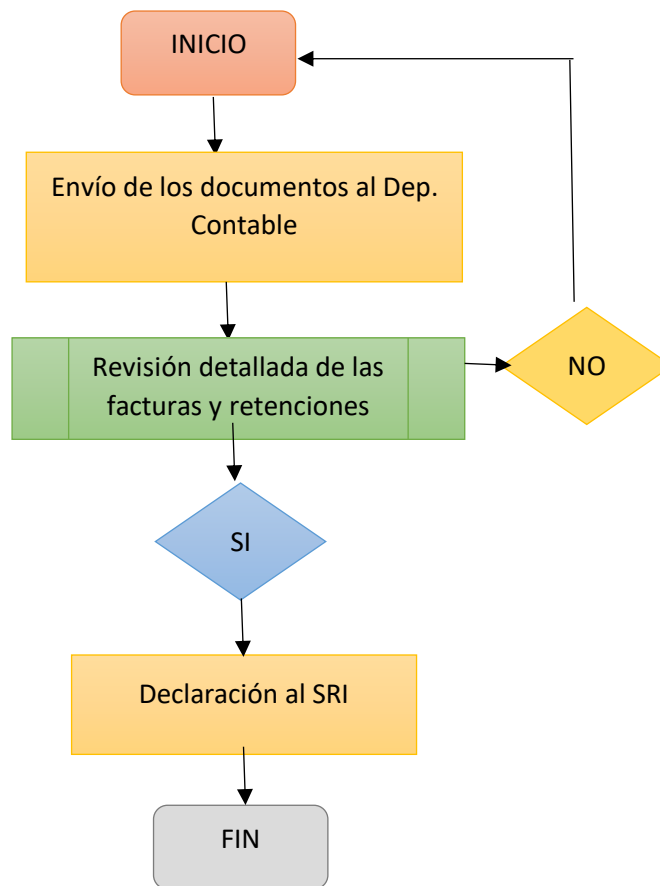


Figura 6 Procedimientos en el departamento de contabilidad

Elaborado por: Loida Parrales Tumbaco.

Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera de la empresa DIST. QUIN'D.

Para el cierre del año 2017, en el estado de situación financiera refleja que el total de los activos corrientes tiene un porcentaje de 56%, lo que indica que mantiene una liquidez estable, cabe mencionar que los inventarios es uno de los porcentajes principales con un 49%, es decir que la empresa adquiere mercadería nueva constantemente, en cuanto a las cuentas por cobrar se puede observar que es de un 21%, debido a los créditos otorgados por el personal de ventas.

Además, en los pasivos corrientes se puede observar que uno de los porcentajes que más sobresale corresponde a los préstamos bancarios con un 69%, lo que es generado por la adquisición de mercadería, dando como resultado que la empresa contraiga deudas y obligaciones.

Análisis Vertical del estado de resultado de la empresa DIST. QUIN'D.

En cuanto al costo de ventas se puede decir, que ha existido un incremento debido a la gestión de compras que realiza la empresa DIST. QUIN'D con un valor de \$ 751933.39 lo que equivale a un 88.42%.

De acuerdo con los gastos se puede indicar que uno de los porcentajes con mayor realce es la cuenta de IVA que se carga al gasto con un 6.10% y los gastos de beneficios sociales con un 1.66%, siendo aceptables para la empresa DIST. QUIN'D.

Análisis de los Indicadores Financieros

El análisis de los Estados Financieros a través de la aplicación de los Indicadores Financieros como: Capital de trabajo neto, Razón corriente, rotación de las Cuentas por Cobrar y los días por cobrar promedio, que se realizaron dentro del desarrollo de esta investigación, dio a conocer la salud en que se encontraba la empresa DIST. QUIN D, midiendo el grado de solvencia, para saber si era capaz de pagar sus deudas de vencimiento. Cabe mencionar que al realizar los cálculos de los Indicadores Financieros, reflejaron valores estables, aunque pueden mejorar, generando un nivel de Liquidez oportuno, para tomar decisiones seguras con respecto a inversiones futuras y para el crecimiento de la empresa.

CONCLUSIONES

- La ausencia de políticas y procedimientos en la Gestión de créditos y cobranzas para la empresa ocasiona que los colaboradores manejen de forma inadecuada las Cuentas por Cobrar, así como también al momento de otorgar crédito a los clientes, debido a que la empresa aún no cuenta con política de manera formal.
- No aplican ratios financieros, ni técnicas de control en la Gestión de las cuentas por cobrar, lo que genera un desconocimiento en cuanto a los saldos reales de los estados financieros de la empresa, es decir, que no permite conocer si cuenta o no con fondos disponibles para seguir con la actividad económica.
- La liquidez se ve afectada debido a que no cuenta con lineamientos claros y establecidos de manera formal con respecto a la otorgación de créditos, causando inconvenientes como atrasos de los pagos a proveedores o situaciones similares, para que la empresa se vea expuesta a riesgos.

RECOMENDACIONES

- Al implementar políticas y procedimientos en la Gestión de créditos y cobranzas ayudará a generar mayor productividad, eficiencia y eficacia en la empresa, así como también el manejo correcto las Cuentas por Cobrar.
- Aplicar los procedimientos de control, mediante los ratios financieros en la Gestión de cuentas por cobrar, con la finalidad de reducir riesgos y generar mayor confianza.
- Adoptar los lineamientos establecidos de la empresa con todos los colaboradores, con el propósito de recuperar la cartera vencida, y mejorar el nivel de liquidez.

BIBLIOGRAFÍA

- Josefa Esther Arroba Salto & Tatiana Cabrera. (septiembre de 2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 10. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Aching, C. (2015). *En su libro Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*.
- Albanese D; Boland L; Rivera C. (2014). El análisis e interpretación de Estados Contables como herramienta de gestión de organización. *Universidad Nacional del Sur*.
- Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda. *Tesis de Licenciatura*. Universidad Laica Vicente de Rocafuerte, Guayaquil.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson educación.
- Bravo, M. &. (2013). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España.
- Calderón, P. B. (2013). CONTROL EN LA ADMINISTRACION DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA DE LA LIQUIDEZ GLOBALOLIMP S.A. *INGENIERA DE CONTABILIDA Y AUDITORÍA*. UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE , GUAYAQUIL.
- Danny, A., Laura, G., & Eloisa, G. (2017). El control de la cartera de clientes y su incidencia en la información financiera. *Titulo de Licenciado en Contabilidad y Finanzas*. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas, Lima, Perú.
- Estupiñan Gaitan G & Estupiñan Gaitan R. (2012). *Análisis Financiero y de Gestión*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Ferrer, I; Medina, P. (2014). *Gestión empresarial de la agencia de publicidad*. España.
- Fierro, M. A. (2015). *Contabilidad de Activos con enfoque NIIF para pymes (4a. ed.)*. Ecoe Ediciones.
- Galindo, Mariana, & Ríos, V. (Agosto de 2015). Productividad. *Serie de estudios económicos, 1, 2*.
- GÁLVEZ, C. (2016). *Cuentas por cobrar teoría y aplicación*. Chile.
- García, V. (2011). *La Política monetaria y cambiaria*. Venezuela: Mc Graw Hill.

- Guajardo G. (2012). *Contabilidad para no contadores*. Mexico: Progamas Educativos S.A.
- Hernandez Sampieri R, Fernandez & Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: educación.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. lima: Copyright.
- Herz, L. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. Lima: Copyright.
- Hyun. (2013). Liquidity and leverage. *ScienceDirect*.
- J.M., S. (2010). *Introducción a la contabilidad y las finanzas*. Barcelona: Profit Editorial .
- James, C. (2014). *Fundamentos de administración financiera*. México.
- January, M. S. (2012). *La equifinalidad en los tipos de cobranzas*. Gestipoli.
- José Carlos del Toto & Antonio Fonteboa & Elvira Armanda & Carlos Manuel Santos. (2005). *Programa de Preparación Económica de cuadros por integrantes del comité académico Nacional* (Msc. Argelia Cristina Reyes ed.). Cuba: Centro de estudios contables financieros (CECOFIS). Obtenido de <http://www.cecofis.cu>
- Matamorros, S. (2007). *AUDITORIA FINANCIERA , AUDITORIA TRIBUTARIA*. Guayaquil.
- Montece, V. R. (2016). Modelo de Crédito-Cobranzas y Gestión Financiera en la empresa Comercial Facilito. *Título de Ingeniera*. UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, Santo Domingo.
- Morales J & Morales A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, J. (2013). *Economía Financiera*. *Economía Financiera*.
- Navarrete, S. C. (2015). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. *Ingeniería en Contabilidad y Auditoría*. Universidad Politécnica SALASIANA, Guayaquil.
- Numpaque, M. C. (14 de 6 de 2015). *Cartera cuentas por cobrar*. Obtenido de de in Slide Share: es.slideshare.net/MartaCNumpaque/cartera-cuentas-por-cobrar
- Pachecho, E., & Maldonado, I. (2012). Análisis Financiero de la empresa M Y M LDTA. *Administrador Financiero*. Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña, Bucaramanga.
- Rementeria, A. (2014). Concepto de gestión. *Comunicación y Cultura*.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
<p>Gestión de cuentas por cobrar y la Liquidez de la empresa DIST. QUIN'D, cantón La Libertad, año 2017</p>	<p>De qué manera la gestión de cuentas por cobrar afecta en la liquidez de la empresa DIST. QUIN'D año 2017?</p> <p>¿Qué políticas de crédito y cobranzas aplica la empresa DIST. QUIN'D en la gestión de cuentas por cobrar?</p>	<p>General</p> <p>Evaluar la gestión de cuentas por cobrar a través de técnicas contables y ratios a los Estados Financieros para la medición de la liquidez en la empresa DIST. QUIN'D.</p> <p>Específicos</p>	<p>La adecuada gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa DIST. QUIN'D año 2017.</p>	<p>Gestión de cuentas por cobrar – Variable independiente.</p>	<p>Políticas de crédito.</p> <p>Políticas de cobranza.</p> <p>Productividad.</p> <p>Índice de morosidad.</p>

	<p>¿Qué procedimientos de control utiliza la empresa DIST. QUIN'D para la gestión de sus cuentas por cobrar?</p> <p>¿Cómo mide la liquidez la empresa DIST. QUIN'D?</p>	<p>Diagnosticar las políticas de crédito y cobranza que aplica la empresa DIST. QUIN'D a la gestión de cuentas por cobrar.</p> <p>Analizar los procedimientos de control que utiliza la empresa DIST. QUIN'D en la gestión de sus cuentas por cobrar.</p> <p>Evaluar la liquidez de la empresa DIST. QUIN'D a través de la aplicación de ratios a los estados financieros.</p>		<p>Liquidez – Variable dependiente.</p>	<p>Control de Cartera.</p> <p>Ratios de liquidez corriente.</p> <p>Prueba ácida</p> <p>Razón Corriente</p> <p>Capital de trabajo.</p> <p>Control de Liquidez</p>
--	---	--	--	---	--



MODELO DE ENTREVISTA



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Entrevista

Entrevista dirigida al Gerente y contador de la empresa DIST. QUIN´D.

- 1) ¿Cuánto tiempo lleva dirigiendo/ trabajando para la empresa DIST. QUIN´D y cuáles son sus funciones dentro de la empresa?**

- 2) ¿A qué se dedica la empresa DIST. QUIN´D?**

- 3) ¿Existen manual de funciones y procedimientos para otorgar crédito a los clientes?**

- 4) ¿En su opinión cuál es el impacto del nivel de las cuentas por cobrar en el capital de trabajo?**

- 5) ¿Considera que es importante realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar?**

- 6) ¿Qué recomendaciones plantearía para que la empresa optimice su recaudación de cobros?**
- 7) ¿Cuál considera usted que es el problema principal que se ha presentado en la empresa?**
- 8) ¿Considera que es importante adoptar nuevas medidas de control con relación al riesgo de la liquidez, la gestión de cobranza y registro contable?**
- 9) ¿Considera que la concesión de crédito es de forma ágil y transparente?**
- 10) ¿Qué opina sobre los clientes morosos y cómo afecta al normal desarrollo de la empresa?**



MODELO DE ENCUESTA



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Objetivo: Analizar y evaluar al Departamento de ventas de la empresa DIST. QUIN'D con el fin que se pueda exponer la importancia que tiene un Manual de Procedimientos dentro de cada departamento.

- 1. ¿Sabe usted los plazos máximos que otorga la empresa para los pagos de las facturas?**
- 2. Cuándo ingreso a laborar usted tenía claro cuál era el procedimiento para realizar las recaudaciones de las cuentas por cobrar?**
- 3. Cómo calificaría usted la gestión de cobranza de la empresa DIST. QUIN'D?**
- 4. ¿Cree usted que el personal que trabaja en Créditos y Cobranzas cumple con el perfil adecuado para desempeñar sus funciones?**

- 5. ¿Con que frecuencia se revisa los estados de cuentas de los clientes de la empresa DIST. QUIN'D?**

- 6. ¿Conoce usted si actualmente en la empresa existe algún tipo de sistema para el control de la cartera vencida?**

- 7. ¿Se está realizando un seguimiento a los clientes antes del vencimiento del crédito?**

- 8. ¿Sabe usted si la empresa DIST. QUIN'D tiene cartera considera como incobrable?**

- 9. ¿Sabe usted si la empresa cuenta con un manual de Créditos y cobranzas?**

- 10. Cree usted que la implementación de un Manual de Procedimientos para la otorgación de Crédito y Cobranzas ayudara a mejorar la recaudación de la cartera vencida?**

Presupuesto de la propuesta

Para la empresa DIST. QUIND, es importante contar con recursos económicos para la implementación de la propuesta, lo cual se detalla a continuación:

Tabla 9 Presupuesto

INDICADORES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	SUBTOTAL
Asesor en contabilidad	1	210	\$ 210.00
Impresiones		10	\$ 10.00
Capacitación al personal		100	\$ 100.00
TOTAL			\$ 320.00

Elaborado por: Loida Parrales

Cronograma de actividades

Las actividades para diseñar e implementar las políticas y procedimientos se detallan a continuación.

Tabla 10 Cronograma de actividades

Nº	ACTIVIDADES	MESES				
		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1	Capacitación al personal	X				
2	Socialización de la propuesta		X			
3	Análisis de las políticas y procedimientos		X			
4	Estrategias ejecutadas			x		
5	Análisis de los resultados				x	
6	Verificación de los resultados finales					X

Elaborado por: Loida Parrales

Foto de la entrevista con el Supervisor Sr. Omar Quinde de la O.



Área de la empresa DIST QUIN'D.



Tabla 11 Estado de Situación Financiera de la Empresa DIST. QUIN´D

DIST. QUIN´D			
Estado de Situación Financiera			
Al 31 de Diciembre del 2017			
Activos Corrientes			
Activos Corrientes			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 9,059.64	30%	
Cuentas por cobrar	\$ 6,309.39	21%	
Inventarios	\$ 14,604.40	49%	
Total de Activos Corrientes	\$ 29,973.43	100%	56%
Activos No corrientes			
Equipo de Computación	\$ 1,500.00	6%	
Muebles y Enseres	\$ 720.00	3%	
Vehículo	\$ 17,400.00	74%	
Terrenos	\$ 3,750.00	16%	
Otros Propiedades, Planta y Equipo	\$ 1,000.00	4%	
Dep. Acum. de Propiedades, Planta y			
(-) Equipo	\$ 948.00	4%	
Total de Activos No Corrientes	\$ 23,422.00	100%	44%
Total de Activos	\$ 53,395.43		100%
Pasivo			
Pasivos Corrientes			
Préstamos Bancarios	\$ 12,591.29	69%	
Participación a trabajadores	\$ 2,450.03	14%	
Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	\$ 39.05	0%	
Impuesto a la renta diferido	\$ 3,054.38	17%	
Total de Pasivos Corrientes	\$ 18,134.75	100%	
Otros Pasivos	\$ 13,844.48	100%	
Total de Pasivos	\$ 31,979.23	100%	60%
Total Patrimonio Neto	\$ 21,416.20	100%	40%
Total Pasivo Y Patrimonio	\$ 53,395.43		100%

Elaborado por: Loida Parrales

Fuente: DIST. QUIN´D

Tabla 12 Estado de Resultado de la empresa DIST. QUIN´D

DIST. QUIN´D		
Estado de Resultado		
Al 31 de Diciembre del 2017		
Ingresos		
Ventas Netas	\$ 850,405.09	100.00%
Total de Ingresos	\$ 850,405.09	100.00%
Costos Y Gastos		
Costos		
Costo de Ventas	\$ 751,933.39	88.42%
Gastos		
Beneficios Sociales	\$ 14,148.00	1.66%
Honorarios Profesionales	\$ 1,800.00	0.21%
Transportes	\$ 1,800.00	0.21%
Gastos de Gestión	\$ 2,559.50	0.30%
Impuestos, Contribuciones y Otros	\$ 1,234.80	0.15%
Iva que se carga al Gasto	\$ 51,872.23	6.10%
Depreciación de Propiedad, Planta y Equipo	\$ 948.00	0.11%
Pagos por otros Servicios	\$ 7,775.61	0.91%
Total de Costos y Gastos	\$ 834,071.53	98.08%
Utilidad del Ejercicio	\$ 16,333.56	1.92%
Utilidades Para Trabajadores		
15% de Participación a Trabajadores	\$ 2,450.03	
Utilidad antes del Impuesto a la Renta	\$ 13,883.53	
22% del Impuesto a la Renta	\$ 3,054.38	
Utilidad Disponible para los Accionistas	\$ 10,829.15	

Elaborado por: Loida Parrales

Fuente: DIST. QUIN´D



La Libertad 11 de febrero del 2019

Lcda. María Fernanda Alejandro Msc.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Universidad Estatal Península de Santa Elena

En su despacho

Yo Lady Yadira Quinde de la O, representante legal y gerente de la empresa DIST. QUIN'D, me dirijo a usted con la finalidad de darle a conocer lo siguiente:

Que la Srta. Loida PARRALES Tumbaco con cédula de identidad N° 240032163-0 se le concede la respectiva autorización para que realice su trabajo de investigación, titulado "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DIST. QUIN'D CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2017", con la finalidad de realizar actividades de investigación que aporte al desarrollo de la organización, por lo que me comprometo otorgarle la información necesaria para que el trabajo de investigación alcance su objetivo final.

Por su amable atención me suscribo

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Lady Quinde de la O", with a horizontal line underneath.

Srta. Lady Quinde de la O

Gerente General

0920286192