



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Unidad de Educación a Distancia

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Diseño de un sistema de control interno para el componente cuentas por cobrar de la empresa comercial Almacenes Patty del cantón piñas, provincia de El Oro.

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

AUTORA:

Ximena Beatriz Armijos Armijos

DIRECTORA:

Dra. Amparito Del Rosario Zhapa Amay

Loja-Ecuador

2023

Certificación

Loja, 20 de marzo de 2023.

Dra. Amparito Del Rosario Zhapa Amay
DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Titulación denominado: **Diseño de un sistema de control interno para el componente cuentas por cobrar de la empresa comercial Almacenes Patty del cantón piñas, provincia de El Oro.**

, previo a la obtención del título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, de autoría de la estudiante **Ximena Beatriz Armijos Armijos**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa.



firmado electrónicamente por:
**AMPARITO DEL
ROSARIO ZHAPA AMAY**

Dra. Amparito Del Rosario Zhapa Amay
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Autoría

Yo, **Ximena Beatriz Armijos Armijos**, declaro ser autora del presente Trabajo de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.



Firma:

Cédula: 0706444114

Fecha: 30 de junio de 2023

Correo electrónico: ximena.b.armijos@unl.edu.ec

Teléfono: 0967419981

Carta de autorización por parte de la autora, para la consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo del Trabajo de Titulación.

Yo, **Ximena Beatriz Armijos Armijos**, declaro ser autora del Trabajo de Titulación dominado: **Diseño de un sistema de control interno para el componente cuentas por cobrar de la empresa comercial Almacenes Patty del cantón Piñas, provincia de El Oro**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**; autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los treinta días del mes de junio del dos mil veintitrés.

Firma: 

Autora: Ximena Beatriz Armijos Armijos

Cédula: 0706444114

Dirección: Abdón Calderón / Piñas

Correo electrónico: ximena.b.armijos@unl.edu.ec

Teléfono: 0967419981

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Titulación: Dra. Amparito Del Rosario Zhapa Amay.

Dedicatoria

Dedico este Trabajo de Titulación, a todas las personas que estuvieron presentes en esta importante meta trazada de mi vida, que han sido los pilares fundamentales para no rendirme en el intento. Bridando sus palabras de aliento, sus conocimientos y sus experiencias.

De manera especial dedico esta investigación , a mis padres Víctor y Lida, que han sido la guía en este arduo camino, me han inculcado con ejemplo grandes valores, principios, a ser perseverante en mis objetivos, por enseñarme que con esfuerzo, trabajo y constancia todo se puede lograr y que cada sacrificio tiene su recompensa.

Ximena Beatriz Armijos Armijos

Agradecimiento

En este espacio quiero agradecer primeramente a Dios, que con su sabiduría y bendiciones nada de esto hubiese sido posible, a mis padres y hermanos por ser mi inspiración, por hacerme sentir orgullosa de lo que soy y de lo que puedo lograr hacer, que desinteresadamente y con paciencia me han apoyado en todas y cada una de las decisiones que he ido tomando a lo largo del camino, que con su infinita comprensión me han enseñado a desenvolverme como ser humano.

De igual forma, agradezco a mis compañeros de aula, por compartir momentos y experiencias enriquecedoras, a mi Directora de Trabajo de Titulación que con su experiencia, conocimiento y motivación me oriento en la investigación de este Trabajo de Titulación, a los Docentes que me guiaron a la formación de vida profesional.

Ximena Beatriz Armijos Armijos

Índice de Contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenidos	vii
Índice de tablas:	x
Índice de figuras:	xi
Índice de anexos:.....	xiii
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
2.1 Abstract.....	3
3. Introducción	4
4. Marco Teórico.....	7
5. Metodología	37
6. Resultados.....	41
7. Discusión	78
8. Conclusiones.....	89
9. Recomendaciones	91
10. Bibliografía.....	93
11. Anexos.....	101

Índice de tablas:

Tabla 1. Sectores de una empresa.....	8
Tabla 2. Empresas de cada sector	9
Tabla 3. Empresas de acuerdo con el tamaño.....	10
Tabla 4. ¿Se realizan reportes mensuales del estado de las cuentas por cobrar?.....	41
Tabla 5. ¿De forma periódica, se recogen criterios y recomendaciones de los empleados para mejorar el funcionamiento del área?	43
Tabla 6. ¿Considera que la gerencia se asegura de que el área de cuentas por cobrar tome en cuenta las recomendaciones realizadas para mejorar su funcionamiento?	44
Tabla 7. ¿Se realiza una evaluación periódica del funcionamiento del área para evidenciar debilidades y fortalezas?	45
Tabla 8. ¿Considera que la empresa cuenta con un control adicional dentro del área de cuentas por cobrar para mantener un funcionamiento óptimo?	46
Tabla 9. ¿Considera que la empresa maneja correctamente los documentos del área de cuentas por cobrar?	46
Tabla 10. ¿Los informes de las cuentas por cobrar son revisados por el área de gerencia de forma periódica para verificar el seguimiento de cobro?.....	47
Tabla 11. ¿Considera que existe un buen canal de comunicación entre el gerente y el responsable de cuentas por cobrar?.....	48
Tabla 12. ¿El gerente está al tanto de los registros mensuales de las cuentas por cobrar que se presentan en la empresa?	49
Tabla 13. ¿El resumen mensual de las cuentas por cobrar es difundido a los empleados para mantenerlos al tanto de la situación económica de la empresa?	50
Tabla 14. ¿La información acerca de las cuentas por cobrar es accesible tan solo para el gerente de la empresa?	51
Tabla 15. ¿En caso de existir anomalías o dificultades en los registros de cuentas por cobrar se reporta de inmediato al gerente o responsable del área?	52
Tabla 16. ¿La comunicación del área encargada de cuentas por cobrar posibilita la participación de empleados para establecer estrategias que ayuden a recaudar el dinero de estas cuentas?	53
Tabla 17. ¿Se evalúa de forma frecuente la efectividad de las líneas de comunicación e información del área de cuentas por cobrar?	54

Tabla 18. ¿Las líneas de comunicación que se ha establecido posibilitan la solución de dificultades en el área?.....	55
Tabla 19. ¿Existe un listado actualizado de clientes que adeudan a la empresa?.....	57
Tabla 20. ¿Existe una vigilancia efectiva sobre el vencimiento de cobros?.....	58
Tabla 21. ¿Se archivan correctamente las facturas, para identificar las ventas del mes y las cuentas pendientes por cobrar?	59
Tabla 22. ¿La empresa presenta estados de cuenta mensuales relacionados con las cuentas por cobrar?	60
Tabla 23. ¿Se ejecutan análisis periódicos de cartera?	61
Tabla 24. ¿La empresa cuenta con procesos orientados al registro de estimaciones de cuentas difíciles de cobrar y recuperar?.....	62
Tabla 25. ¿Se ejecutan acciones de seguimiento a las cuentas por cobrar?	63
Tabla 26. ¿Considera que la empresa presenta políticas y lineamientos adecuados para el control de las cuentas por cobrar?.....	64
Tabla 27. ¿Dentro de la organización se fomenta y promueve la adopción de lineamientos relacionados con las cuentas por cobrar para evitar la aparición de riesgos?	65
Tabla 28. ¿Conoce la forma en que se controla y evalúa la eficacia de la administración y gestión de las cuentas por cobrar?.....	66
Tabla 29. ¿Considera que la empresa cuenta con planes de acción y lineamientos enfocados a afrontar correctamente los riesgos que puedan presentarse en la gestión de cuentas por cobrar?	67
Tabla 30. ¿Existe un colaborador principal que se encargue de verificar el funcionamiento adecuado de la gestión de cuentas por cobrar?	68
Tabla 31. ¿Conoce Ud., sobre los planes de recuperación de las cuentas por cobrar, en caso de presentarse alguna dificultad?	69
Tabla 32. ¿Considera que la empresa cuenta con una planificación estratégica adecuada que posibilita solventar dificultades a largo plazo?.....	70
Tabla 33. ¿La empresa en la que labora cuenta con un sistema de control interno para cuentas por cobrar?	70
Tabla 34. ¿Al iniciar sus actividades laborales, se le presentó o comentó acerca de la existencia de un sistema de gestión de cuentas por cobrar?	71
Tabla 35. Desde su perspectiva ¿considera que el sistema que se maneja es adecuado y eficiente?	72

Tabla 36. ¿El sistema de cuentas por cobrar presenta una estructura jerárquica adecuada?	73
Tabla 37. ¿Considera que las funciones de los responsables de las cuentas por cobrar están debidamente especificadas?	74
Tabla 38. ¿Considera que el manejo de las cuentas por cobrar se ajusta a las características y necesidades de la empresa?.....	75
Tabla 39. Procedimiento de Cuentas por Cobrar Diario.....	84

Índice de figuras:

Figura 1. Empresas por constitución legal	10
Figura 2. Tipos de contabilidad.....	14
Figura 3. Tipos de cuentas por cobrar	18
Figura 4. Fases de gestión de Cobranzas.....	35
Figura 5. Reportes mensuales de las cuentas por Cobrar.	42
Figura 6. Reuniones para establecer la solución a cuentas por Cobrar.	43
Figura 7. La gerencia asegura que el área de cuentas por cobrar a tomado en cuenta sus recomendaciones.....	44
Figura 8. Evaluación periódica del funcionamiento de área para evidenciar debilidades y fortalezas.....	45
Figura 9. La empresa maneja correctamente los documentos del área de cuentas por cobrar.	47
Figura 10. Los informes de las cuentas por cobrar son revisados por el área de gerencia de forma periódica.....	48
Figura 11. Buen canal de comunicación entre el gerente y el responsable de cuentas por cobrar.	49
Figura 12. La gerencia está al tanto de los registros mensuales de las cuentas por cobrar que se presentan en la empresa.....	50
Figura 13. El resumen mensual de las cuentas por cobrar es difundido a los empleados para mantenerlos al tanto de la situación económica de la empresa	51
Figura 14. Las anomalías o dificultades en los registros de cuentas por cobrar se reportan de inmediato al gerente o responsable del área.	52
Figura 15. La comunicación del área encargada de cuentas por cobrar posibilita la participación de empleados.....	53
Figura 16. Existe evaluación frecuente de la efectividad de las líneas de comunicación e información del área de cuentas por cobrar.....	54
Figura 17. Líneas de comunicación establecidas posibilitan la solución de dificultades en el área.....	55
Figura 18. La empresa cuenta con un programa informático adecuado para el control de cuentas por cobrar.....	56
Figura 19. Listado actualizado de clientes que adeudan a la empresa.	57

Figura 20. Vigilancia efectiva sobre el vencimiento de cobros.....	58
Figura 21. El archivo de las facturas permite identificar las ventas del mes y las cuentas pendientes por cobrar.....	59
Figura 22. La empresa presenta estados de cuenta mensuales relacionados con las cuentas por cobrar.....	60
Figura 23. Ejecución de análisis periódicos de cartera.....	61
Figura 24. Procesos orientados al registro de estimaciones de cuentas difíciles de cobrar y recuperar.	62
Figura 25. Ejecución acciones de seguimiento a las cuentas por cobrar.....	63
Figura 26. La empresa presenta políticas y lineamientos adecuados para el control de las cuentas por cobrar.....	64
Figura 27. La organización fomenta y promueve la adopción de lineamientos relacionados con las cuentas por cobrar para evitar la aparición de riesgos.....	65
Figura 28. Forma en que se controla y evalúa la eficacia de la administración y gestión de las cuentas por cobrar.	66
Figura 29. Planes de acción y lineamientos enfocados a afrontar correctamente los riesgos que puedan presentarse en la gestión de cuentas por cobrar.	67
Figura 30. Verificación del funcionamiento adecuado de la gestión de cuentas por cobrar.	68
Figura 31. Planes de recuperación de las cuentas por cobrar, en caso de presentarse alguna dificultad.....	69
Figura 32. Sistema de control interno para cuentas por cobrar.	71
Figura 33. Existencia de un sistema de gestión de cuentas por cobrar.	72
Figura 34. Eficiencia del sistema que se maneja.....	73
Figura 35. Estructura jerárquica del sistema de cuentas por cobrar.	74
Figura 36. Funciones de los responsables de las cuentas por cobrar son especificadas.....	75
Figura 37. Manejo de las cuentas por cobrar se ajusta a las características y necesidades de la empresa.	76
Figura 38. Organigrama reestructurado.....	79
Figura 39. Flujograma del proceso de ventas a crédito.....	86
Figura 40. Flujograma de procesos de recuperación de cartera.	87
Figura 41. Flujograma del proceso para dar de baja a las cuentas incobrables.....	88

Índice de anexos:

Anexo 1. Cuestionario de Control Interno	101
Anexo 2. Balances generales.....	105
Anexo 3. Certificado de Traducción Abstract.....	107

1. Título

Diseño de un sistema de control interno para el componente cuentas por cobrar de la empresa comercial Almacenes Patty del cantón Piñas, provincia de El Oro.

2. Resumen

El presente estudio tuvo como propósito demostrar el desarrollo e implementación de un sistema de control interno de cuentas por cobrar en la empresa comercial Almacenes Patty del Cantón en la provincia de Piñas El Oro. Para ello se utilizó un diseño descriptivo con un enfoque transaccional o transversal porque es necesario analizar los niveles o estados de las variables de estudio. La muestra incluye 5 empleados de la empresa, se utilizaron métodos de análisis de encuestas, entre los principales resultados alcanzados se puede observar que las falencias del sistema de control interno, la mala separación de funciones provoca muchos errores en su funcionamiento diario, razón por la cual no se toman decisiones adecuadas y oportunas en la empresa. La política de la empresa le permite trabajar mal, porque la creación e implementación de un buen sistema de control interno ayudará a los deudores a lograr la meta. En este caso, la empresa debe implementar medidas de cumplimiento del sistema de control interno en las áreas de cuentas por cobrar, reglas, procedimientos y políticas de la empresa en forma suficiente para lograr uno de los objetivos del sistema de control interno. Es adecuado para proteger los recursos de la organización e identificar los riesgos potenciales y reales que pueden afectarlos financieramente.

Palabras claves: Manual de procedimientos, cartera económica, manual de control interno.

2.1 Abstract

The purpose of this study was to demonstrate the development and implementation of an internal control system for accounts receivable in the commercial company Almacenes Patty del Cantón in the province of Piñas El Oro. For this purpose, a descriptive design with a transactional or transversal approach was used because it is necessary to analyze the levels or states of the study variables. The sample includes 5 employees of the company. Survey analysis methods were used. Among the main results achieved it can be observed that the shortcomings of the internal control system, the poor separation of functions causes many errors in its daily operation, reason why adequate and timely decisions are not taken in the company. The company's policy allows it to work poorly, because the creation and implementation of a good internal control system will help the debtors to achieve the goal. In this case, the company must implement internal control system compliance measures in the areas of accounts receivable, rules, procedures and policies of the company sufficiently to achieve one of the objectives of the internal control system. It is adequate to protect the organization's resources and identify potential and actual risks that may affect them financially.

Keywords: *Procedures manual, economic portfolio, internal control manual.*

3. Introducción

El control interno es una de las principales herramientas a nivel contable y financiero de una institución ya que permite a la administración medir la eficiencia y eficacia de las operaciones al igual que denota la confiabilidad de los valores presentados a término de un periodo, reflejando la situación económica de una empresa que posteriormente sirve de antecedente principal para la toma de decisiones. Dicho de otra manera, el control interno puede entenderse como un plan a través del cual una institución ejecuta su planificación a través de la aplicación de principios, métodos y procedimientos que se encuentren alineados en búsqueda de la obtención de ingresos a través del cumplimiento de objetivos y metas planteados (Serrano et al., 2018).

En lo referente a las cuentas por cobrar, Espejo (2012); señala: “Las cuentas por cobrar pertenecen al activo corriente, comprenden otras deudas pendientes de cobro, que se conceden sin la suscripción de documentos y deben efectivizarse dentro del corto plazo”. Es decir, se basan netamente en un análisis del perfil de la persona que solicita el crédito, motivo por el cual es esencial contar con experiencia para el análisis del mismo.

En este contexto, la entidad objeto

o de estudio de la presente investigación fue la empresa comercial Almacenes Patty, que está ubicada en la calle Abdón Calderón y González Suarez del cantón Piñas. Además se consolida como una empresa perteneciente al sector comercial de la venta al por menor de motocicletas y línea blanca da crédito directo, con lo mencionado su cartera de clientes es bastante amplia por lo que a menudo manejan el crédito como parte de contratos de compra, esto ha dificultado de manera constante los ingresos del negocio ya que al tratarse en su gran mayoría de contratos verbales por los años de trabajo juntos o la experiencia en ventas no se establecen mecanismos para pagos puntuales, por lo que no se han recuperado de manera total los valores de cuentas por cobrar.

El comercial objeto de estudio, no cuenta en la actualidad con lineamientos óptimos y con las políticas necesarias para el control de las cuentas por cobrar, lo que origina la alta cantidad de clientes en mora y la baja liquidez para las operaciones, lo que hace que en algunas ocasiones no pueda cumplir con las diferentes obligaciones. Así mismo, presenta debilidades en el manejo de los registros de ventas a crédito en su sistema de facturación. De igual manera, la demora en el proceso de cobranza se debe a la inexistencia de un

procedimiento para el otorgamiento de créditos y la falta de una persona encargada de llevar el seguimiento de las facturas a crédito.

El no cobro de las facturas atrasadas dificulta de manera directa al giro de las operaciones del negocio, impidiendo que exista un flujo de rotación de inventario de forma correcta y en beneficio de la institución, debido a la falta de liquidez, lo que ha provocado que las pérdidas durante el último trimestre hayan sido considerables. Tomando en cuenta lo mencionado se recalca la importancia de la presente investigación, ya que se desea ejecutar un análisis exhaustivo del manejo actual de las cuentas por cobrar para el diagnóstico de las principales dificultades y con ello la emisión de las mejores soluciones que se encuentren al alcance de la parte administrativa de la institución.

Adicionalmente, se puede evidenciar la importancia que implica el estudio para la institución de tal manera que los objetivos y metas planteados puedan alcanzarse en el menor tiempo posible. También se recalca una contribución a la sociedad para que se pueda utilizar la investigación como antecedente para los futuros profesionales. De esta forma, se contribuye también al sector empresarial, fomentando la implementación de sistemas de control interno para mejorar el proceso de recuperación de cartera y la rentabilidad.

A todo esto, se ha planteado la siguiente interrogante, ¿Podemos diseñar un sistema de control interno para mejorar el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa comercial Almacenes Patty?

Es así como, se plantea el siguiente objetivo general: Diseñar un sistema de control interno para el componente cuentas por cobrar de la empresa comercial Almacenes Patty del cantón Piñas, provincia de El Oro. Los objetivos específicos son: 1) Determinar cuáles son los modelos de control interno idóneos a través de una revisión teórico- documental; 2) Diagnosticar cuál es la situación actual del componente cuentas por cobrar de la empresa comercial Almacenes Patty del cantón Piñas, provincia de El Oro y 3) Proponer un modelo de control interno para la mejora de la gestión de cobranza en la empresa comercial Almacenes Patty del cantón Piñas, provincia de El Oro.

Para el alcance de los objetivos mencionados se desarrolló la presente investigación de acuerdo a la estructura planteada en el Art. 229 del Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja, iniciando por el título que fue aprobado por la autoridad pertinente, el resumen en español e inglés, introducción, marco teórico en el cual se

establecen conceptos y ciertas estrategias construidas a partir de libros de contabilidad, así como de investigaciones con objetivos similares, tal es el caso del estudio realizado por López et al., (2018), a la empresa ROOT+CO y estudio realizado en 2016 por Aide Chiguano a ISECOM. S.A que tienen por finalidad dar solución a la falta de gestión en el manejo del rubro de cuentas por cobrar. También consta de la metodología la cual inicia con el levantamiento de la información a través de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores del comercial, para su posterior análisis e interpretación en tablas y gráficos de frecuencias estadísticas, procedimientos que nos lleva a los resultados obtenidos los cuales reflejan la ausencia total de políticas y procedimientos de control de las cuentas por cobrar. Por otra parte, en el presente trabajo se hace constar otro apartados como la discusión que nos sirve para contrastar los resultados con el marco teórico, así como la conclusiones y recomendaciones generadas en base a los objetivos planteados con su respectiva bibliografía que avala el contenido teórico del presente estudio (UNL, 2021).

4. Marco Teórico

4.1 Empresa

Una empresa se considera como un tipo de organización humana dedicada a diferentes actividades relacionadas con los resultados tanto económicos como comerciales, es decir, nacen de la evidencia de necesidades de un grupo de personas y con ellos una base para la obtención beneficios económicos a futuro, de tal manera que se solidifique dentro del mercado al que se dirige (García et al., 2020).

Se conoce también a la empresa como una organización o institución orientada a la generación y ofrecimiento de bienes y servicios que demandan las personas dentro del entorno, y obtiene beneficios económicos que contribuyen al crecimiento y desarrollo de la misma. Esta organización, presenta varios objetivos previamente establecidos que son alcanzados en base a los recursos y estrategias que se plantean; además utiliza todos los recursos y materiales para alcanzar las metas propuestas y un reconocimiento adecuado en el mercado (Baque et al., 2020) .

Podemos decir que una empresa es una organización creada con la finalidad de poder satisfacer necesidades ya sea de un servicio o producto de las personas del área de acción escogida y por su parte los emprendedores reciben un beneficio económico por la inversión del capital, la ejecución de diferentes actividades para el cumplimiento de los objetivos empresariales así la adopción del riesgo que implica el inicio de cualquier negocio.

4.1.1 *Finalidad de las empresas*

Toda empresa opera con el direccionamiento de alcance de objetivos enmarcados en la obtención de recursos económicos que permitan la consecución de sus operaciones y el alcance de rentabilidad y reconocimiento de la marca, de acuerdo con Enríquez y Reyes (2022) se evidencian como principales dificultades:

- Fin económico externo
- Fin económico interno
- Fin social externo
- Fin social interno

Generalmente, las empresas se constituyen con la finalidad de otorgar y obtener beneficios; es decir, que ejecuta actividades eficaces para mantenerse dentro del mercado y

generar intereses económicos, sociales, políticos y tecnológicos. Las empresas con frecuencia ejecutan acciones para ofertar servicios y productos de calidad que posibiliten la satisfacción de las necesidades poblacionales; y a la vez genera estrategias empresariales para mantener dentro del mercado y generar una competitividad adecuada (Macías y Mero, 2022).

Uno de los objetivos más importantes de las empresas es el de mantenerse a través del tiempo y alcanzar un adecuado nivel de rentabilidad y de ingresos financieros superiores que posibilitan el crecimiento de la organización. La gestión empresarial depende del establecimiento de estrategias correctas que posibiliten el establecimiento de una cultura organizacional correcta y de las habilidades y competencias necesarias para alcanzar un nivel de competitividad alto (Suárez, 2018).

Como se puede observar, la finalidad o meta principal de las empresas es la oferta de servicios o productos orientados a satisfacer las necesidades poblacionales e incrementar los beneficios económicos de la organización. De esta manera, las empresas constituidas oficialmente buscan principalmente un posicionamiento adecuado dentro del mercado y un crecimiento y desarrollo satisfactorio a largo plazo.

4.1.2 *Sectores de una empresa*

De acuerdo a Segarra et al. (2020); las empresas con enfoque en la naturaleza de las actividades que desarrollan se encuentran dentro de 3 sectores productivos tal como muestra la tabla 1.

Tabla 1
Sectores de una empresa

Sector	Descripción
Sector primario	Extracción de materias primas o su transformación en productos semielaborados
Secundario	Manufacturación de productos finales a partir de materias primas o productos semielaborados.
Terciario	Servicios de gestión de la información y otros bienes intangibles.

Nota. Tomado de Segarra et al. (2020)

El sector empresarial se divide en tres componentes principales: el primero hace referencia al sector primario, dentro del cual se agrupan a las empresas dedicadas a la transformación de materia prima en productos semielaborados. El sector secundario se refiere a las actividades y acciones relacionadas a la transformación de insumos para la producción de bienes finales. Por último, el sector terciario se relaciona con la prestación y ofrecimiento de servicios; como el comercio, transporte y telecomunicaciones (Atucha y Lacaze, 2018). A continuación, la tabla 2 muestra las empresas que pertenecen a cada sector.

Tabla 2
Empresas de cada sector

Sector	Empresas
Primario	Agricultura
	Ganadería
	Pesca
	Minería
Secundario	Industria manufacturera
	Construcción
	Servicios básicos (electricidad, agua y luz)
Terciario	Comercio
	Hoteles y restaurantes
	Transporte, telecomunicaciones
	Empresas inmobiliarias y empresariales
	Administración pública
	Enseñanza
	Servicios sociales

Nota: Tomado de Atucha y Lacaze (2018)

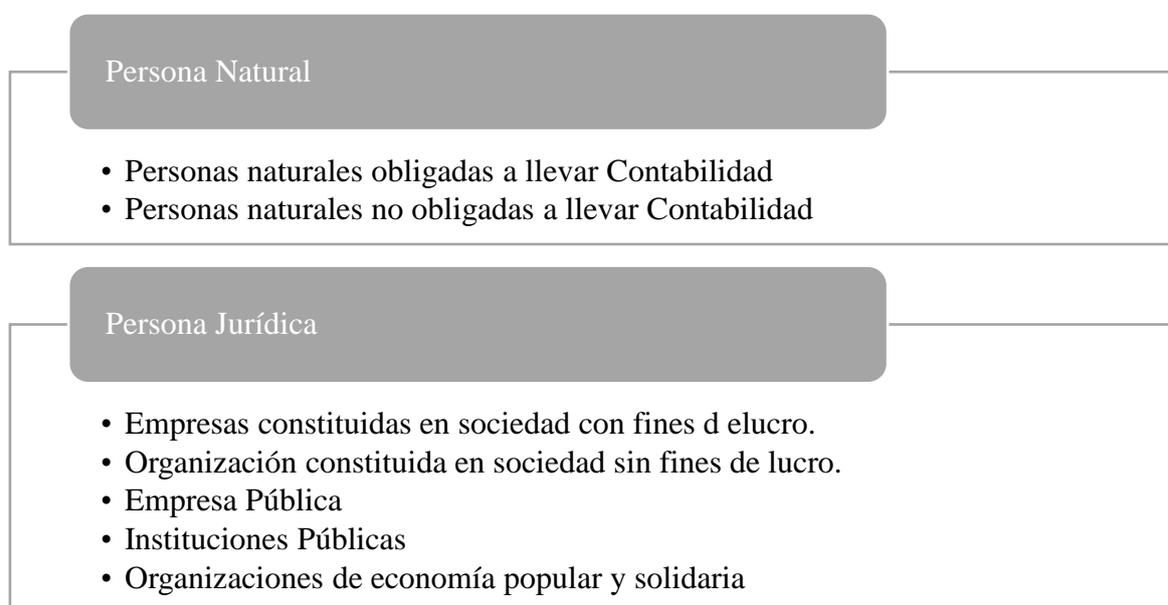
Como se puede observar, existen diferentes tipos de empresa que pertenecen a los sectores identificados y se dedican a diversas actividades orientadas a la satisfacción de las necesidades y requerimientos poblacionales. Sin embargo, todas las empresas tienen una finalidad determinada que se orienta al crecimiento y desarrollo de la organización; así como su posicionamiento dentro del mercado; y a contribuir con los requerimientos de los clientes.

4.1.3 Clasificación de la Empresa

Existen diferentes tipos de empresa, que se clasifican de acuerdo con el tipo de unidad legal y el tamaño que presentan; es así como, de acuerdo con Tello et al. (2018), se identifican los siguientes tipos:

De acuerdo con la constitución legal: Pueden ser de dos tipos; persona natural (personas naturales obligadas a llevar contabilidad y no obligadas a llevar contabilidad); y personas jurídicas (sociedades con fines de lucro, si fines de lucro, empresa pública, instituciones públicas y organizaciones de economía popular y solidaria), tal como se muestra en la figura 1.

Figura 1
Empresas por constitución legal



Nota: Tomado de Tello et al., Contabilidad General (2018)

De acuerdo con el tamaño: puede ser grande, mediana tipo B, mediana tipo A; pequeña y microempresa, tal como se indica en la tabla 3.

Tabla 3
Empresas de acuerdo con el tamaño

Tamaño	Ingresos	Cantidad de trabajadores
Grande	5.000.001 en adelante	200 en adelante
Mediana tipo B	2.000.001 a 5.000.000	100 a 199

Tamaño	Ingresos	Cantidad de trabajadores
Mediana tipo A	1.000.001 a 2.000.000	50 a 99
Pequeña	100.001 a 1.000.000	10 a 49
Microempresa	< a 100.000	1 a 9

Nota: Tomado de Tello et al. (2018)

La clasificación de las empresas se presenta en base a su constitución legal y al tamaño que presentan; de esta forma se puede definir la finalidad a la que se orienta; así como el capital inicial y las aspiraciones de crecimiento económico a las que aspira. Esto permite plantear objetivos claros y alcanzables dentro de las organizaciones y generar estrategias adecuadas para conseguir lo propuesto.

4.2 Contabilidad

La contabilidad es una ciencia que permite el registro de las operaciones económicas para conocer el nivel de utilidad o pérdida que una institución genera en un periodo de tiempo determinado, además proporciona valiosa información para la correcta ejecución de toma de decisiones enfocándose en una mejora a nivel empresarial, económico y administrativo solidificando a las empresas como uno de los sectores más productivos de la economía a nivel país (Vallejo y Zirufu, 2022).

Se conoce a la contabilidad como un elemento principal y de suma importancia para las empresas dentro del área de recursos financieros; ya que posibilita el registro de transacciones de las actividades diarias que realiza la empresa u organización. Asimismo, permite la coordinación de actividades económicas y administrativas; así como la medición y planeación de los procesos operativos diarios para contribuir con el alcance de objetivos empresariales propuestos (Tello et al., 2018).

Como ya se ha dicho, la contabilidad es un proceso definido de actividades interconectadas, que comienza con la identificación de las transacciones y termina con la preparación de los estados financieros. Cada paso del proceso contable genera información. La generación de información no es un fin en sí mismo. Es un medio para facilitar la difusión de la información entre los diferentes grupos de usuarios. Esta información permite a las partes interesadas tomar las decisiones adecuadas (Rodríguez, 2020). Por lo tanto, la difusión de la información es una función esencial de la contabilidad. Para ser útil, la información contable debe garantizar:

- Proporcionar información para la toma de decisiones económicas
- Servir a los usuarios que confían en los estados financieros como su principal fuente de información;
- Proporcionar información útil para predecir y evaluar el importe,
- El calendario y la incertidumbre de los flujos de efectivo potenciales;
- Proporcionar información para juzgar la capacidad de la dirección de utilizar los recursos para cumplir con los objetivos
- Proporcionar información sobre las actividades que afectan a la sociedad, y
- Proporcionar información fáctica e interpretativa revelando los supuestos subyacentes sobre asuntos sujetos a interpretación, evaluación, predicción o estimación.

El papel de un contable en la generación de información contable consiste en observar, cribar y reconocer los acontecimientos y las transacciones para medirlos y procesarlos, y así elaborar informes que incluyan información contable que se comunique a los usuarios. A continuación, éstos son interpretados, descodificados y utilizados por la dirección y otros grupos de usuarios. Hay que asegurarse de que la información proporcionada sea pertinente, adecuada y fiable para la toma de decisiones. Las necesidades aparentemente divergentes de los usuarios internos y externos de la información contable han dado lugar al desarrollo de subdisciplinas dentro de la disciplina contable.

4.2.1 Clasificación de la contabilidad

Según Espejo (2012), la contabilidad está en función de las actividades que desarrollan las empresas, por lo cual se clasifica de la siguiente manera:

Contabilidad comercial: Empresas que se dedican a la compraventa, sin transformar o cambiar las características iniciales de productos.

Contabilidad de costos: Empresas que se dedican a la transformación de materia prima en productos terminados.

Contabilidad bancaria: Instituciones financieras, está vinculada con el análisis de elementos financieros que circulan internamente en una entidad financiera.

Contabilidad gubernamental: Instituciones del sector público.

Contabilidad agropecuaria: Empresas que se dedican actividades agrícolas y ganaderas.

Contabilidad hotelera: Empresas hoteleras.

Contabilidad minera: Empresas dedicadas a la actividad explotación del subsuelo. Asimismo, Urbina (2019), manifiesta que existen diferentes tipos de contabilidad que se relacionan con el contexto en el cual se desarrolla; estos son:

Contabilidad gubernamental: Se encarga de registrar los diversos hechos y acontecimientos económicos que suceden dentro de un estado; de forma organizada y sistemática; con el objetivo de presentar información y datos confiables y oportunos que contribuyan al cumplimiento de la misión de diferentes instituciones públicas.

Contabilidad de servicios: se trata de acciones intangibles que se ejecutan por parte de profesionales especializados que aportan su conocimiento para resolver actividades económicas que necesitan de su contribución. Dentro de este tipo de contabilidad se realizan evaluaciones financieras dentro de las empresas.

Contabilidad por actividades: Es un tipo de contabilidad que sirve como herramienta o recurso eficiente que contribuye a la gestión empresarial que no alteran los lineamientos y funciones de los sistemas de costos tradicionales. Esto ayuda a la eliminación de desperdicios, al generar evidencias que no prestan valor y que no ayudan a identificar las fuentes de costo a través de la identificación de inductores de costo y mejora continua.

Contabilidad financiera: Es un tipo de contabilidad que se encarga de dar a conocer la situación actual de la empresa u organización mediante el análisis de los estados financieros, es decir, las transacciones que se han realizado por parte de la empresa durante un determinado período de tiempo; con la finalidad de que los usuarios conozcan el estado financiero organizacional y tomen decisiones adecuadas.

Contabilidad administrativa: Se encarga de producir información y datos para los usuarios internos de una empresa u organización, facilitando las actividades de

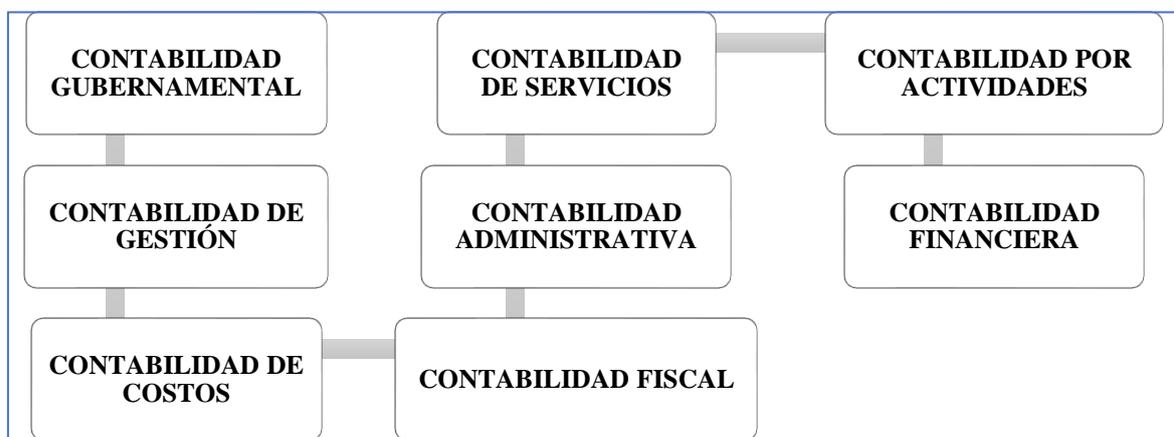
planificación, control y toma de decisiones administrativas. Esto posibilita que la empresa adquiera una adecuada estrategia competitiva de modo que alcance una rentabilidad adecuada.

Contabilidad de gestión: Se relaciona con el desarrollo organizacional; ya que su objetivo principal es otorgar información oportuna y eficaz al área gerencial, que posibilite la toma de decisiones enfocadas en la atención de requerimientos del entorno.

Contabilidad de costos: Esta contabilidad permite el cálculo del costo de fabricación de un producto o servicio; de esta forma se puede implementar estrategias gerenciales a través del análisis de costos que permiten el control, evaluación, planeación y ejecución de un pronóstico adecuado de producción y financiación organizacional.

Contabilidad fiscal: son las actividades o acciones que se asocian con las obligaciones o tareas tributarias que se rigen bajo la normativa fiscal dentro de cada nación; es decir, que se centra en la tributación y el pago de impuestos financieros de una persona natural o jurídica.

Figura 2
Tipos de contabilidad



Nota: Elaboración de la autora.

Por lo tanto, los diferentes tipos de contabilidad son efectivas y eficaces de acuerdo con el entorno y contexto en el cual se desarrollan; de esta forma se logra mantener su control económico y rentable adecuado de las diferentes organizaciones o empresas. Los diferentes tipos de contabilidad pueden ser utilizados de acuerdo con la finalidad empresarial que se presenta y si es usado adecuadamente generará beneficios económicos satisfactorios.

4.3 Plan de Cuentas

El Plan de Cuentas de una empresa es una lista de todas las cuentas de Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos y Gastos incluidas en el Libro Mayor de la empresa. El número de cuentas incluidas en el plan de cuentas varía en función del tamaño de la empresa. Una pequeña empresa familiar puede tener sólo veinte cuentas en total, mientras que una empresa mundial probablemente tendrá cientos de cuentas. En un plan de cuentas se utiliza un sistema de numeración para facilitar la organización y el mantenimiento de los registros. El siguiente sistema de numeración sería similar al de una empresa mediana (Reyes et al., 2019).

El plan de cuentas es considerado como un elemento o factor esencial y muy importante dentro de la gestión financiera; ya que contribuye a la clasificación, registro e información acerca de los planes, transacciones y acontecimientos financieros de forma organizada y sistemática. el mismo cuenta con un listado de cuentas individuales utilizadas para el registro total dentro de un libro mayor. Este plan de cuentas especifica las transacciones financieras realizadas, definiendo su alcance y contenido. Además, se proporciona la estructura relacionada a la codificación, clasificación y registro de la información y datos financieros relevantes en el sistema de gestión financiera (Cooper y Pattanayak, 2011).

Un plan de cuentas es un listado de los nombres de las cuentas que una empresa ha identificado y puesto a disposición para registrar las transacciones en su libro mayor. Una empresa tiene la flexibilidad de adaptar su plan de cuentas para que se ajuste mejor a sus necesidades, incluyendo la adición de cuentas según sea necesario. Dentro del plan de cuentas encontrará que las cuentas suelen aparecer en el siguiente orden, de acuerdo con Tello et al. (2018), es:

4.3.1 Cuentas de balance general

- Activo
- Pasivo
- Patrimonio

4.3.2 Cuentas de resultados

- Ingresos
- Costos

- Gastos

Por otro lado, Herrera (2017), manifiesta que la clasificación de los planes de cuenta es la siguiente:

Cuentas reales o de balance: Se refieren a las cuentas que registran los derechos, bienes y obligaciones que debe cumplir la empresa. Pueden ser, cuentas de activos (bienes y derechos); cuentas de pasivos (obligaciones referentes a terceros) y patrimonios (total de aportaciones).

Cuentas nominales: Son aquellas que se encargan de los ingresos y egresos de la empresa, que se producen a causa de la actividad económica que genera.

Cuentas mixtas: Su saldo se determina por una parte real y otra nominal; pero al cierre de la misma todo el saldo debe ser real.

Cuentas de orden: Son aquellas en que las operaciones no interfieren en el activo, pasivo o patrimonio, pero provoca una responsabilidad en referencia a las transacciones que se produjeron.

Dentro de las categorías de ingresos y gastos de explotación, las cuentas pueden organizarse además por función empresarial (como producción, venta, administración, financiación) y/o por divisiones de la empresa, líneas de productos, etc. El organigrama de una empresa puede servir de esquema para su plan contable. Por ejemplo, si una empresa divide su negocio en diez departamentos (producción, marketing, recursos humanos, etc.), es probable que cada departamento sea responsable de sus propios gastos (salarios, suministros, teléfono, etc.). Cada departamento tendrá su propia cuenta de gastos de teléfono, sus propios gastos de salarios, etc.

El plan de cuentas es probablemente tan grande y complejo como la propia empresa. Una empresa internacional con varias divisiones puede necesitar miles de cuentas, mientras que un pequeño minorista local puede necesitar tan sólo un centenar de cuentas.

4.4 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son los fondos que los clientes deben a su empresa por productos o servicios que se han facturado. El valor total de todas las cuentas por cobrar figura en el balance como activo corriente e incluye las facturas que los clientes deben por

artículos o trabajos realizados para ellos a crédito. Dicho de otra manera, las cuentas por cobrar son la cantidad de dinero que una empresa tiene que cobrar a cambio de los bienes o servicios suministrados a un cliente a crédito. Cuanto más tiempo permanezcan impagadas las cuentas por cobrar, más difícil será conseguir fondos para fabricar bienes para nuevas ventas (Mantilla y Huanca , 2020).

Las cuentas por cobrar son elementos que representan los activos que la empresa u organización ha adquirido a través de las operaciones comerciales que ha realizado dentro de las ventas de bienes o servicios. Generalmente, estas cuentas son producidas por las ventas a crédito que constituyen una parte fundamental de la rentabilidad empresarial y del activo circulante de la organización (Chiguano, 2016).

El análisis de las cuentas por cobrar de una empresa ayudará a los inversores a hacerse una mejor idea de la estabilidad financiera y la liquidez generales de la empresa. Consecuentemente según Altieri et al. (2018), menciona los siguientes como fundamentos principales de las cuentas por cobrar:

- Verificar los saldos de las cuentas por cobrar. Utilizar documentos fuente, como las facturas, para mantener los saldos exactos.
- Enviar facturas precisas y a tiempo.
- Generar informes de cuentas por cobrar.
- Contabilizar las facturas pagadas.
- Cotejar sus registros.

4.4.1 Clasificación de las Cuentas Por Cobrar

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de dos maneras, de acuerdo con Guzmán (2019), son:

Cuentas por Cobrar a Corto Plazo: Son aquellas cuya disponibilidad es inmediata, dentro del plazo no mayor a un año. Estas cuentas deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como un activo corriente.

Cuentas por Cobrar a Largo Plazo: Son aquellas cuya disponibilidad es dentro de un plazo mayor a un año. Estas cuentas deben presentarse fuera del activo corriente.

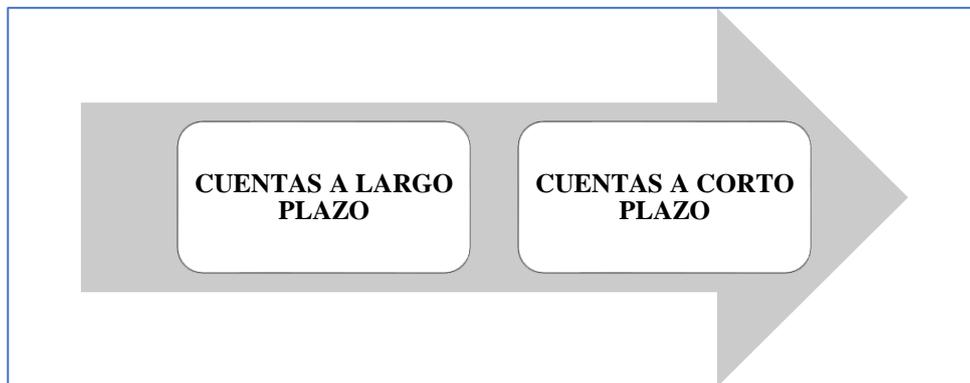
4.4.2 Pérez (2018), manifiesta que las cuentas por cobrar se clasifican en dos tipos:

Cuentas por cobrar comerciales: Son aquellas que se originan en base a la venta de bienes y servicios y que provienen de las funciones principales del movimiento que posee la empresa u organización; están respaldadas en base a la entrega de una factura, que presenta una fecha determinada de vencimiento.

Cuentas por cobrar no comerciales: Se refieren a las responsabilidades circulares en las cuales la organización actúa como fiduciaria; son movimientos que no son propios de la empresa; son distintas al servicio que ofrece la entidad.

Figura 3

Tipos de cuentas por cobrar



Nota: Elaboración de la autora.

Las cuentas por cobrar constituyen un elemento esencial y fundamental dentro de la empresa; puesto que otorgan información necesaria para conocer el estado financiero de la empresa. Este tipo de cuentas poseen información específica de las ventas a crédito que se han realizado por parte de la empresa, mismas que deben ser cobradas en un determinado período de tiempo.

4.4.3 Cuentas relacionadas en la recuperación de cartera

Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes de la empresa y su recuperación no puede ser mayor a un año. Este tipo de cuenta se genera por los créditos otorgados a los clientes al momento de generarse la venta del bien o del servicio. La no recuperación de las mismas conlleva un riesgo para la empresa, ya que cuenta con dicho flujo para cubrir otras operaciones a corto plazo. Al no lograr la recuperación de la cartera

en determinado tiempo, puede llegar a desfinanciar a la empresa, dando así a la contratación de créditos bancarios y de esta manera puede llegar a desfinanciar a la empresa dando así a la contratación de créditos bancarios y como consecuencia el aumento de los gastos financieros (Yagual, 2022).

La cartera vencida hace referencia a las cuentas que no han sido canceladas por parte de terceros hacia la empresa por un servicio o producto ofrecido. De esta forma, se obtiene un pago en mora y se ejecutan los métodos de cobranza para la recuperación oportuna del dinero, y pueden emplearse varias técnicas de cobro. La mejora de la gestión de la recuperación de cartera implica un punto clave y fundamental para la resolución de problemas económicos organizacionales (Morales y Morales, 2019).

4.5 El crédito

El crédito es la capacidad de pedir dinero prestado o acceder a bienes o servicios con el entendimiento de que se pagará más tarde. Los prestamistas, los comerciantes y los proveedores de servicios (conocidos colectivamente como acreedores) conceden el crédito basándose en su confianza en que usted puede devolver lo que ha pedido prestado, junto con los gastos financieros que puedan aplicarse. En la medida en que los acreedores consideren que eres digno de su confianza, se dice que eres solvente, o que tienes "buen crédito" (Armijos J. et al., 2022).

En siglos pasados, los acreedores podían calibrar su solvencia basándose únicamente en su reputación. Obviamente, este método era subjetivo y propenso al error, la manipulación y la parcialidad. Hoy en día, los acreedores prefieren un enfoque más objetivo, suelen fijarse en su historial crediticio su historial de préstamos y devoluciones- como primer paso para determinar si le conceden un crédito. Su historial crediticio se resume en archivos conocidos como informes de crédito, recopilados por tres agencias de crédito independientes: Los bancos, las cooperativas de crédito, los emisores de tarjetas de crédito y otros acreedores comunican voluntariamente a las agencias de crédito su información sobre préstamos y reembolsos (Asqui, 2021).

Por otra parte, la información principal que nace del crédito es el número de cuentas de tarjetas de crédito que tiene, sus límites de préstamo y los saldos pendientes actuales, al igual que los importes de los préstamos que ha pedido y la cantidad que ha devuelto si los pagos mensuales de sus cuentas se han realizado a tiempo, con retraso o no se han realizado en su totalidad, finalmente también se encuentra información de los contratiempos

financieros más graves, como ejecuciones hipotecarias, embargos de coches y quiebras, esto con el fin de ayudar a limitar sus decisiones de préstamo, los acreedores suelen utilizar un número de tres dígitos conocido como puntuación de crédito como primer paso para decidir si conceden o no un crédito. Su puntuación de crédito destila la información de sus informes de crédito a algo que es fácil de interpretar, y lo hace de una manera justa que minimiza la posibilidad de sesgo (Aguirre et al., 2020).

Los sofisticados sistemas conocidos como modelos de puntuación de crédito calculan su puntuación de crédito realizando complejos análisis estadísticos sobre el contenido de su expediente de crédito. Los distintos modelos, calculan las puntuaciones de forma diferente, pero todos asignan puntuaciones más altas a las personas cuyo historial crediticio las hace estadísticamente más solventes que las que tienen puntuaciones más bajas, es decir el crédito tiene más de un significado en finanzas, pero la mayoría de la gente piensa que el crédito es un acuerdo en el que el prestatario pide dinero prestado al prestamista y luego le devuelve el dinero junto con los intereses (Macias et al., 2020).

El crédito también puede significar la capacidad de una persona o empresa para pagar sus deudas o su historial crediticio. Un cambio en el balance de una empresa disminuye sus activos o aumenta sus pasivos o su patrimonio neto. El crédito es una relación entre un prestatario y un prestamista. El prestatario pide dinero prestado al prestamista. El prestatario devuelve el dinero en una fecha posterior junto con los intereses. La mayoría de la gente sigue pensando que el crédito es un acuerdo para comprar algo o recibir un servicio con la promesa de pagarlo más tarde. Esto es lo que se denomina una compra a crédito. Las tarjetas de crédito son la forma más común de comprar algo a crédito ahora mismo. Esto añade un intermediario al contrato de crédito. El banco que ha dado la tarjeta al comprador paga al comerciante en su totalidad y da crédito al comprador, de modo que éste puede devolver el dinero al banco a lo largo del tiempo y pagar los intereses (Araque, 2020).

El crédito también puede significar la cantidad de dinero que una persona o empresa puede pedir prestado o su solvencia. Si tienen un buen crédito, no les preocupa que el banco rechace su solicitud de hipoteca. Las empresas de calificación crediticia examinan la solvencia de las personas y las empresas que elaboran informes al respecto (y especialmente para los bonos que emiten). El crédito tiene muchas formas diferentes. La mayoría de las personas recurren a un banco o a otro tipo de crédito financiero. En este grupo se incluyen los préstamos para coches, casas, préstamos a la firma y líneas de crédito. Cuando un banco

presta dinero a un cliente, le da un crédito por el dinero, que debe ser devuelto más tarde (Reyna et al., 2021).

En la banca personal o la contabilidad financiera, un crédito es una entrada que muestra que se ha recibido dinero. En el registro de una cuenta corriente, los créditos (depósitos) suelen estar a la derecha y los débitos (dinero gastado) a la izquierda. En términos de contabilidad financiera, si una empresa compra algo a crédito, la transacción debe registrarse en muchos lugares del balance. Imagina que una empresa compra cosas a crédito. Tras la transacción, el importe de la compra se retira de la cuenta de existencias de la empresa (mediante un débito). Esto crea un activo para la empresa. Pero el importe de la transacción se añade a las cuentas por pagar de la empresa (mediante un crédito), creando un pasivo (Armijos et al., 2022).

La mayoría de las veces, el crédito se define como un acuerdo entre un prestamista y un prestatario. El crédito también se denomina solvencia o historial crediticio de una empresa. Dependiendo del tipo de contabilidad, un crédito puede disminuir el activo o aumentar el pasivo. También puede disminuir los gastos o aumentar los ingresos. Los préstamos y los créditos son dos formas diferentes de obtener dinero. En un crédito, a diferencia de un préstamo, el banco entrega al cliente una determinada cantidad de dinero que puede utilizar según sus necesidades, tanto si utiliza toda la cantidad como si utiliza parte de ella o no utiliza nada (López y Cruz , 2021).

El crédito bancario es la cantidad total de dinero que una persona o empresa puede pedir prestada a un banco. Un banco puede conceder un crédito con o sin garantía. La aceptación del crédito depende de la puntuación crediticia del prestatario, de sus ingresos, de sus garantías, de sus activos y de la cantidad de deudas que ya tenga. El dinero crediticio es el valor creado al hacer reclamaciones, obligaciones o deudas para el futuro. Estos créditos o deudas pueden ser entregados a otras personas a cambio de su valor. La adición de dinero a crédito en las economías modernas se realiza a menudo a través de la banca de reserva fraccionaria. El crédito es cosas como la cantidad de dinero que queda en una cuenta de cargos del banco o la cantidad de dinero que se añade a una cuenta corriente. El crédito es el número de clases de inglés que hay que tomar para obtener un título. Crédito es dar honor o devolver dinero a una cuenta (Nieto, Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a Emergencia Sanitaria, 2021).

Aunque cada agencia de calificación utiliza una escala ligeramente diferente, cada una de ellas asigna calificaciones en forma de letras para las deudas a largo plazo. Una calificación de AAA es la más alta posible, mientras que una calificación de D o C es la más baja.

4.5.1 Calificaciones de grado de inversión

Los prestatarios gubernamentales o corporativos con una calificación entre BBB y AAA se consideran con grado de inversión. Se trata de prestatarios de muy bajo riesgo, a los que se considera muy probable que cumplan todas sus obligaciones de pago. Como hay una gran demanda de su deuda, estas empresas o gobiernos suelen poder pedir dinero prestado a tipos de interés extremadamente bajos.

4.5.2 Calificaciones de no inversión

Una calificación crediticia de BB o inferior indica una deuda sin grado de inversión o especulativa. El término burlón "bonos basura" también se utiliza para estos prestatarios, indicando la probabilidad percibida de que estén en riesgo de impago, o que ya lo hayan hecho. Sin embargo, estos tipos de bonos tienen una ventaja: suelen pagar un interés más alto al tenedor de los bonos.

4.5.3 Factores que afectan a la calificación crediticia

Las agencias de crédito tienen en cuenta varios factores a la hora de calificar a un prestatario potencial. En primer lugar, una agencia considera el historial de préstamos y pagos de deudas de la entidad. Un historial de impagos, incumplimientos o quiebras puede afectar negativamente a la calificación. La agencia también examina los flujos de caja del prestatario y los niveles de deuda actuales. Si la organización tiene ingresos constantes y el futuro parece brillante, la calificación crediticia será más alta. Si hay dudas sobre las perspectivas económicas del prestatario, su calificación crediticia bajará (Nieto, Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, Prevo a Emergencia Sanitaria, 2021).

Las calificaciones crediticias o las puntuaciones crediticias se basan en la debida diligencia llevada a cabo por las agencias de calificación, que deben adoptar una visión equilibrada y objetiva de la situación financiera del prestatario y de su capacidad para pagar la deuda. Esto puede influir en la aprobación o no de un préstamo, pero también en el tipo de interés al que habrá que devolverlo. Las calificaciones crediticias también desempeñan un papel importante en la decisión de un inversor potencial de comprar o no bonos. Una

mala calificación crediticia hace que la inversión sea más arriesgada, ya que la probabilidad de que la empresa incumpla los pagos de los bonos se considera mayor.

Una calificación crediticia a corto plazo refleja la probabilidad de que un prestatario incurra en impago en el plazo de un año. Este tipo de calificación crediticia se ha convertido en la norma en los últimos años, mientras que en el pasado se tenían más en cuenta las calificaciones crediticias a largo plazo. Las calificaciones crediticias a largo plazo predicen la probabilidad de impago del prestatario en un momento dado en un futuro prolongado. Un instrumento de deuda con una calificación inferior a BB se considera de grado especulativo, lo que significa que es más probable que incumpla los préstamos.

4.5.4 *Informes de crédito*

Su informe de crédito es el documento maestro que respalda su crédito, y cada oficina de crédito emite uno. Los informes de crédito resumen varios aspectos de su historial crediticio durante un máximo de siete años, incluyendo (Toledo et al., 2021):

- Préstamos que pidió en el pasado
- Préstamos que está utilizando actualmente (incluidas las líneas de crédito no utilizadas)
- Perdidas de valores prestados
- Pagos mínimos mensuales requeridos
- Historial de pagos
- Registros públicos, como quiebras o ejecuciones hipotecarias
- Cualquier préstamo que esté en mora o en cobro
- Consultas de crédito de los últimos dos años
- Los informes de crédito son importantes porque sirven como datos brutos para las puntuaciones de crédito que los prestamistas utilizan para evaluar su solvencia y decidir si le ofrecen un préstamo.

4.5.5 *Tipos de Crédito*

De acuerdo con Perugachi et al. (2022), se presentan los tipos de créditos:

Crédito renovable: Con el crédito renovable, se le da un límite máximo de préstamo, y puede hacer cargos hasta ese límite. Debe hacer un pago mínimo cada mes, pero por lo demás la cantidad que paga puede ser cualquier parte de los cargos pendientes, hasta

el importe total. Si realiza un pago parcial, arrastrará el resto de su saldo, o revolverá la deuda. La mayoría de las tarjetas de crédito se consideran crédito renovable.

Tarjetas de crédito: Antes eran emitidas por los comercios para su uso exclusivo en sus establecimientos, pero hoy en día son relativamente raras. Las tarjetas de crédito se utilizan de forma muy parecida a las de crédito, pero no permiten mantener un saldo: Debe pagar todos los cargos por completo cada mes.

Crédito de servicios: tus contratos con proveedores de servicios, como los de gas y electricidad, los de cable e Internet, las compañías de telefonía móvil y los gimnasios, son todos acuerdos de crédito: Estas empresas le proporcionan sus servicios cada mes con el entendimiento de que usted pagará por ellos después.

Crédito a plazos: El crédito a plazos es un préstamo por una suma específica de dinero que usted se compromete a devolver, más los intereses y las comisiones, en una serie de pagos mensuales iguales (cuotas) durante un período de tiempo determinado. Los préstamos para estudiantes, los préstamos para automóviles y las hipotecas son ejemplos de créditos a plazos.

4.5.6 Políticas de crédito

Las políticas de crédito deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Las políticas que otorgan plazos de crédito muy reducidos, normas crediticias estrictas y una administración que otorga o rechaza el crédito con lentitud restringen las ventas y la utilidad de manera que, a pesar de la reducción de la inversión en Cuentas por Cobrar, la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas será más baja de la que se puede obtener con niveles más altos de venta y Cuentas por Cobrar (Lizárraga, 2010).

Las políticas de crédito son lineamientos que se encargan de definir y determinar la extensión de un crédito a un cliente y la cantidad que se le acreditará. La empresa es la encargada de ofrecer las fuentes de información acerca de los créditos que se pueden otorgar; es decir, que son normativas orientadas a establecer los puntos clave para que un cliente pueda acceder a un crédito dentro de la organización (Figueroa y Méndez, 2016).

4.6 Cobranza

El cobro de deudas se produce cuando una agencia, persona o empresa de cobros intenta cobrar las deudas vencidas de los prestatarios. Es posible que un cobrador se ponga

en contacto con usted si no ha hecho los pagos de un préstamo o de una tarjeta de crédito y esos pagos están muy atrasados. Si ha sido cofirmante de un préstamo o es un usuario autorizado de una tarjeta de crédito de otra persona, también puede ponerse en contacto con usted una agencia de cobro de deudas para que le paguen el dinero que le deben. Esas deudas atrasadas pueden ser de cualquier tipo, incluyendo Gutiérrez et al. (2021); tenemos:

- Deudas médicas
- Deudas de préstamos de coche/auto
- Deudas de préstamos personales
- Deudas de tarjetas de crédito
- Deudas de préstamos estudiantiles
- Facturas de servicios públicos y de teléfono impagadas

Los cobradores de deudas son empresas externas que trabajan en nombre de otra empresa para cobrar las deudas. Si una empresa trabaja para el acreedor original, el acreedor paga al cobrador un porcentaje de la deuda cobrada. A veces, las agencias de cobro de deudas compran la deuda original por centavos de dólar después de que usted no pague la deuda al acreedor original, y luego van tras usted.

4.6.1 Objetivo de la cobranza

Ávila (2019), indica que el objetivo de la cobranza de recuperar el dinero adeudado mediante el tratamiento de un sistema efectivo es muy importante entender que el objetivo de la cobranza es mantener íntegros portafolios de crédito existentes en la empresa. Por lo tanto, las estrategias de negocio acomodadas al cumplimiento de este objetivo se fundamentan en un proceso integral. Este objetivo se refiere a que se debe tener apropiadamente establecidas las políticas de crédito y cobranza, tener bien planeadas las técnicas y estrategias que permitan recuperar créditos que ya están vencidos; toda organización debe de generar objetivos.

4.6.2 Mecánica de cobranza

El éxito encargado de la cobranza no ha de medirse por la forma en que va disminuyendo el activo representado por las cuentas por cobrar, lo difícil del cobro es realizarlo y así mantener en un buen nivel a la empresa, en cuanto a los montos y a la fecha

de vencimiento se refiere, sin dañar el buen nombre de la empresa y la buena reputación de los clientes hacia ella, podemos concluir que el buen cobro está basado en: Políticas (procedimientos), gestión de Cobro (cobro pronto de acuerdo a las fechas de vencimiento) y control de operaciones (ayudar a la gestión de ventas) (Carrera, 2017).

Para la mayoría de los mercados competitivos que ofrecen créditos a sus clientes, la cobranza se convierte no en un procedimiento de forma continua, sino esporádico, el cual requiere de un seguimiento y control de las acciones para poder recuperar el monto de las cuentas por cobrar.

4.6.3 *Técnicas de cobranzas*

Actualmente existe en uso un buen número de técnicas de cobranza. A medida que aumenta el retraso excesivo de una cuenta, las actividades de cobranza se vuelven más estrictas y personales. Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más común se encuentran, enviar avisos o cartas en que se informa al cliente que su cuenta venció y se le solicita su liquidación de la deuda (Mosquera, 2021).

Otro método en algunos casos resulta eficaz, consiste en que la compañía se niegue a realizar nuevos despachos hasta que el cliente liquide sus cuentas vencidas. Aunque el objetivo de los procedimientos de cobranza es apresurar el cobro de pagos vencidos, y reducir la cartera vencida, las compañías deben evitar conflictos con clientes normalmente solventes, y que por alguna buena razón no han cumplido con el pago pertinente de su deuda. Si se aplica un procedimiento de cobranza sumamente agresivo, el resultado podría ser la reducción de las ventas, ya que los clientes optan por proveedores con políticas de cobranza más complacientes (Carrera, 2017).

4.6.4 *Principales situaciones que afectan la recuperación de las cuentas por cobrar*

De acuerdo con Florencia y Yagual (2018), las principales situaciones que afectan la recuperación de cuentas por cobrar son:

1.- Dificultades financieras del comprador: Los titulares de las áreas de crédito y de cobranzas deben conocer si las dificultades son temporales o graves con base en el historial experiencias, ante lo cual es necesario evaluar una posible estimación de castigos de cuentas de cobro dudoso

2.- Falta de pago del deudor por voluntad o descontento por mala interpretación de las condiciones de venta

3.- Falta de intenciones de pago. Este caso es de sumo cuidado ya que puede titular como fraude a la empresa y se deberá resolver por instancias en su caso judiciales

4.- Falta de cuidado por parte del comprador ya sea por olvido o descuido

5.- Mala administración del área de cobranzas por no enviar al cliente los estados de cuenta y recordatorios de pago

4.7 Procesos contables

Los pasos del ciclo contable son la identificación de las transacciones, el registro de las transacciones en un diario, la contabilización de las transacciones, la preparación del balance de comprobación no ajustado, el análisis de la hoja de cálculo, el ajuste de las discrepancias de los asientos, la preparación de un estado financiero y el cierre de los libros.

Los cuatro primeros pasos del ciclo contable de acuerdo a Quiroz et al. (2019); son:

- Identificar y analizar las transacciones,
- Registrar las transacciones en un diario
- Contabilizar la información del diario en un libro mayor y Preparar un balance de comprobación no ajustado
- Comenzamos presentando los pasos y su documentación relacionada.

4.8 Sistema de control

Toda organización o empresa requiere para su buen desempeño administrativo, un sistema de control bien diseñado, que le ayude a coordinar el proceso de toma de decisiones y que motive a los individuos que laboran dentro de la Organización, actuar de manera concentrada. Al respecto, Horngren, et. al. (2007) definen al sistema de control administrativo como “un medio para recopilar y utilizar información a fin de ayudar y coordinar las decisiones de planeación y de control dentro de una organización y de guiar la conducta de sus gerentes y empleados”.

4.8.1 Control interno

Los controles internos son políticas y procedimientos aplicados por una organización para garantizar la fiabilidad de sus informes financieros, la eficacia de sus operaciones y el cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Los controles internos pueden probarse y validarse comprobando si se han seguido los pasos de un proceso específico como las firmas de aprobación (Mejía , 2019).

Los controles internos se dividen a grandes rasgos en actividades preventivas y de detección. Las actividades de control preventivo tienen como objetivo impedir que se produzcan errores o fraudes en primer lugar e incluyen prácticas de documentación y autorización exhaustivas. Los controles enfocados en la detección son procedimientos de refuerzo diseñados para detectar elementos o eventos que no han sido detectados por la primera línea de defensa (López et al., 2020).

La separación de funciones, una parte clave del proceso de control interno preventivo, garantiza que ninguna persona esté en condiciones de autorizar, registrar y custodiar una transacción financiera y el activo resultante. La autorización de las facturas, la verificación de los gastos, la limitación del acceso físico a los equipos, el inventario, el efectivo y otros activos son ejemplos de controles internos preventivos (Sotomayor et al., 2020).

Los controles internos enmarcados en la detección intentan encontrar los problemas dentro de los procesos de una empresa una vez que se han producido. Pueden emplearse de acuerdo con muchos objetivos diferentes, como el control de calidad, la prevención del fraude y el cumplimiento legal. En este caso, la actividad más importante es la conciliación, que se utiliza para comparar conjuntos de datos, y se adoptan medidas correctivas si hay diferencias materiales. Otros controles de detección son las auditorías externas de las empresas de contabilidad y las auditorías internas de los activos, como el inventario.

4.8.2 *Objetivos del control interno*

Los objetivos del control interno se centran en la identificación de manera puntual de las principales anomalías y dificultades detectadas a nivel interno de acuerdo con Espinoza y Vázquez (2020); las principales directrices son:

- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera
- Comparación de los registros contables de los activos
- Utilización de máquinas registradoras para ingresos
- Aseguramiento de los activos de la empresa
- Medición de la efectividad y eficiencia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes y regulares aplicables

4.8.3 *Requisitos de un buen control interno*

- Corrección de fallas y errores: El control debe detectar e indicar errores de planeación, organización o dirección.
- Previsión de fallas o errores futuros: el control, al detectar e indicar errores actuales, debe prevenir errores futuros, ya sean de planeación, organización o dirección.
- El control es de vital importancia, ya que este establece medidas para corregir las actividades, de tal modo que se alcancen los planes exitosamente; el control se emplea para crear mejor calidad, enfrentar el cambio, producir ciclos más rápidos, agregar valor y facilitar la delegación y el trabajo en equipo (Espinoza y Vázquez , 2020).

4.8.4 *Características del Sistema de control interno*

- Forma parte del sistema contable, financiero, de planeación, de información y de sus operaciones (manuales).
- Es responsabilidad del gerente o representante legal, su establecimiento, mantenimiento y perfeccionamiento de acuerdo con la naturaleza, estructura y misión organizacional.
- En cada unidad, área o sección, su encargado es responsable del sistema de control interno ante su jefe inmediato.
- La auditoría interna se encargará de hacer la evaluación independiente del sistema y propondrá recomendaciones al gerente para mejorarlo.
- Todas las transacciones deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna para preparar en igual forma informes operativos, administrativos y financieros (Espinoza y Vázquez 2020).

4.8.5 *Componentes de Sistema de Control Interno*

Se derivan del estilo de dirección del negocio y están integrados en el proceso de gestión, tenemos los siguientes:

Entorno de control: El núcleo de un negocio es el personal.

Evaluación de riesgos: Identificar riesgos, fijar objetivos con el fin de establecer mecanismos analizar y tratar los riesgos correspondientes.

Actividades de control: Deben establecerse y ejecutarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se lleve a cabo de forma eficaz las

acciones que se consideran necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a los objetivos propuestos por la entidad.

4.8.6 Principios y Normativas del Control Interno

Estupiñán (2006); manifiesta que el control interno comprende el plan de organización, el conjunto de métodos debidamente clasificados y coordinados, las medidas tomadas en una entidad para asegurar sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

4.9 Gestión Financiera

Se entiende por finanzas de acuerdo Padilla (2013); son todas aquellas actividades relacionadas con el intercambio y manejo de capital. Las finanzas son una parte de la economía, ya que tienen que ver con las diferentes maneras de administrar dinero en situaciones particulares y específicas. Las finanzas pueden ser divididas en términos públicos y privados, dependiendo de quién sea el sujeto que administre el capital: si se refiere a un individuo particular o si hace alusión al Estado u otras instituciones públicas.

Por lo tanto, de acuerdo con el autor antes señalado “la gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control”.

De acuerdo con Guajardo Cantú (2008); existen diez principios económico-financieros:

1. El dilema entre el riesgo y el beneficio. Es preferible tener una cantidad de dinero ahora que la misma en el futuro. El dueño de un recurso financiero debe recibir una contraprestación para que prescinda de este, lo que, en el caso del ahorrista, es la tasa de interés y en el caso del inversionista, la tasa de rendimiento o de retorno.

2. El valor del dinero en el tiempo. A largo plazo, maximizar la ganancia neta; es decir, la función: ganancia neta = ingresos - costos.

3. Maximización de la riqueza del inversionista. El principio de conformidad financiera establece que las inversiones a largo plazo se deben financiar con fondos a largo plazo, y, de manera semejante, se deben financiar inversiones a corto plazo con fondos a corto plazo.

4. Financiamiento apropiado. El ser humano prefiere tener dinero en efectivo, pero sacrifica liquidez con la esperanza de ganar interés o utilidades.

5. El dilema entre la liquidez y la necesidad de invertir. El inversionista prudente no debe esperar a que la economía siga siempre igual. El nivel de los negocios de una empresa o inversionista puede variar respondiendo a fuerzas económicas locales, regionales, nacionales o mundiales. Algunos se ven favorecidos en tiempos de bonanzas y otros prosperan en tiempos de dificultad.

6. El ciclo de los negocios. El buen empleo de fondos adquiridos por deuda sirve para aumentar las utilidades de una empresa o inversionista. Un inversionista que recibe fondos prestados al 15 %, por ejemplo, y los aporta a un negocio que rinde 20 %, está aumentando sus propias ganancias con el buen uso de recursos de otro.

7. Apalancamiento o uso de deuda. El inversionista prudente diversifica su inversión total, repartiendo sus recursos entre varias inversiones distintas. El efecto de diversificar es distribuir el riesgo y así reducir el riesgo total.

8. Diversificación eficiente. En una economía de libre mercado, cada recurso económico idealmente será empleado en el uso que más rendimiento promete, sin ningún tipo de obstáculo.

9. El desplazamiento de recursos. Es una situación en la que la capacidad de inversión de las empresas se reduce debido a la deuda pública. El efecto desplazamiento se basa en dos hechos económicos fundamentales: el consumo del dinero y la escasez de los recursos.

10. Costos de oportunidad. Se entiende como aquel costo en que se incurre al tomar una decisión y no otra. Se mide por la rentabilidad esperada de los fondos invertidos en el proyecto o de la asignación de la inmovilización a otras utilidades.

4.10 Cuentas por Cobrar

“Representan derechos exigibles, originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente” (Barron Morales, 2014, p.66), por lo tanto, las cuentas por cobrar constituyen aquellos recursos financieros posesión de la empresa, mismos que producirán réditos a futuro. Integran el grupo de activos circulantes, los siguientes:

Clientes: Constituyen los importes pendientes de pago que se derivados del giro del negocio, puede ser tanto la venta de productos y servicios a crédito.

Documentos por Cobrar: Son aquellos documentos pendientes de pago generados por la venta de productos o servicios a crédito.

Empleados: Son los rubros originados por préstamos concedidos a los empleados, accionistas o trabajadores de la institución.

Otros: Representan los documentos/cuentas generadas por operaciones distintas al movimiento del negocio. (Guajardo Cantú y Andrade de Guajardo, 2008)

De acuerdo con Pacter (2013); las cuentas por cobrar representan activos financieros no derivados con pagos fijos o identificables que se no tasan dentro de mercado dinámico, disímiles de:

- a. Aquellos que la empresa desea vender prontamente, que se deben catalogar como disponibles para la venta, y los que la empresa desde un primer reconocimiento distingue a valor razonable mediante pérdida o ganancia.
- b. Los que la empresa en un primer reconocimiento distingue como disponible para la venta, o
- c. Los activos para los cuales el poseedor no recuperaría toda su inversión inicial, que no sea debido al deterioro del préstamo, los cuales deberán constituirse como disponibles para la venta.

4.10.1 *Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar*

Otorgamiento del crédito: las empresas comerciales con el fin de incrementar su volumen de ventas deciden contener crédito a sus clientes, sin embargo, este proceso no puede ser realizado al azar, por el contrario, implica un análisis exhaustivo de cada solicitante y para ello se puede usar la técnica de las 5 C del Crédito, usada ampliamente por las instituciones financieras pero que también puede ser aplicado a cualquier otro tipo de empresa.

Las 5 C del crédito: “Son un conjunto de factores que las instituciones financieras utilizan al efectuar el análisis de una solicitud de crédito, su nombre se origina a partir de cada uno de los factores: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones” (Herández, et.al., 2017)

De acuerdo a Tapia (s.f.) los cinco factores mencionados se definen de la siguiente manera:

- **Carácter:** El carácter de pago es la credibilidad que ha construido una persona en lo referente al pago de sus compromisos y obligaciones de crédito. Esta variable, en términos sencillos se refiere a qué tan bueno o malo es un sujeto para honrar sus deudas; el carácter se puede ver a través del historial crediticio de una persona.
- **Capacidad:** Un prestamista necesita saber si la persona que recibe el crédito tiene posibilidades de pagar su compromiso, es decir, si tiene los ingresos necesarios para destinar al pago de deudas. La capacidad de pago se obtiene al restar los gastos de los ingresos ese es su ingreso neto. Los especialistas recomiendan que no se destine más del 40% de los ingresos a pagar deudas.
- **Colateral:** También suele ser llamado “garantía” o “aval” y se refiere a los activos (por ejemplo, un bien inmueble, maquinaria, inventarios) con los que cuente el cliente para asegurar o garantizar el pago del préstamo en el caso de que, por alguna razón, no pudiera pagar el monto.
- **Capital:** Los ingresos, como el salario mensual del cliente, suelen ser la fuente principal de pago de un crédito, no obstante, los entes también pueden tomar en

cuenta otros factores, como el capital; es decir, los ahorros, inversiones y otros activos con los que cuente el posible deudor para hacer frente a su compromiso.

- *Condiciones:* Se refiere a las condiciones generales que puedan afectar el pago del monto prestado, incluyen: el plazo de pago, su periodicidad, tasas de interés normales y por mora, entre otros.

Cobranza: Para Díaz (2007); las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que:

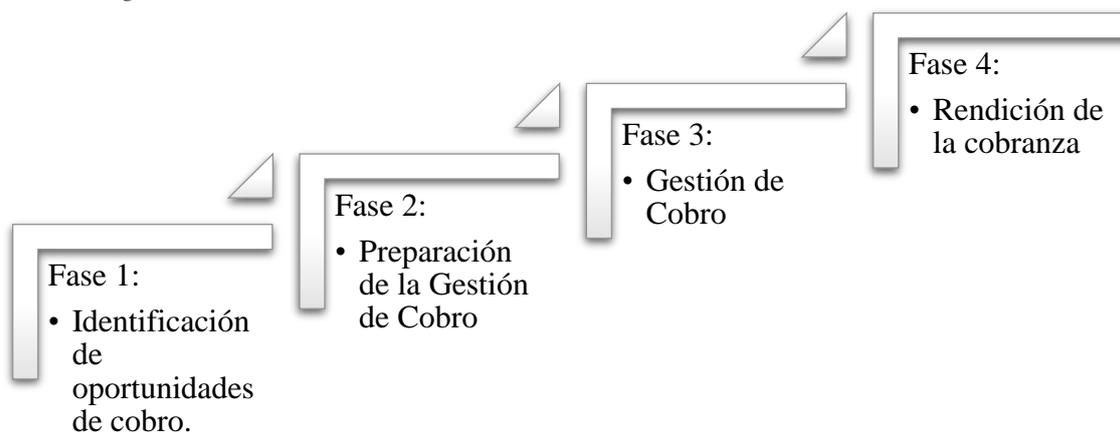
La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago.

También se interpreta como cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero. (p. 124).

El autor citado, detalla cinco (5) fases que delimitan el circuito en las gestiones de cobranzas, las cuales se identifican como una serie de pasos o actividades que originan las gestiones de cobro y que son inherentes al momento en que se produce la oportunidad de cobro; estas fases se detallan a continuación:

Figura 4

Fases de gestión de Cobranzas



Nota: Tomado de Díaz (2007); “Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa”. Editorial Club de Estudio.

Fase 1. Identificación de Oportunidades de Cobro: La cobranza surge de una operación previa de Ventas, que, a su vez, originó un proceso de facturación. Esto significa que en el momento de la cobranza ya se dispone de registros de computación con información almacenada (fecha de vencimiento) que permitirá identificar, en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro.

Fase 2: Preparación de la Gestión de Cobro: La gestión de cobro (cuando se realiza por medio de cobradores) debe estructurarse según la distribución geográfica de los deudores, de manera que cada cobrador será responsable de su zona asignada.

Fase 3: Gestión de Cobro: Si la Cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario, el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo.

Fase 4: Rendición de la Cobranza: Los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido.

4.10.2 Cuentas Incobrables

Guajardo Cantú (2008); indican que se considera común que dentro de una organización dedicada a la venta de productos y servicios bajo la modalidad crediticia tenga ciertos clientes que no paguen las deudas. A este fenómeno se lo llama cuentas incobrables,

mismas que se colocan dentro del rubro gasto cuentas incobrables lo cual afecta directamente al Estado de Resultados. El importe de gastos por incobrable total puede variar acorde las políticas generales crediticias del negocio.

Al cierre del período se calcula el total de cuentas incobrables para generar un valor razonable de las pérdidas lo cual se reflejará en el Estado de Resultados. Al momento que ciertas cuentas de clientes obtienen el carácter de dudosas se tiene que reducir para que en pro que señalen un estimado de futuros cobros. De otra forma, el valor en Balances no concordaría a la situación real. El valor en libros se actualiza dentro de la cuenta Estimación Incobrables de carácter Acreedor.

Efectivamente, toda empresa si busca reflejar un contexto realista de sus cuentas deberá establecer las incobrables que eventualmente se presenten en el ejercicio, para ello es preciso establecer estrategias enfocadas a calcular un aproximado que manifieste objetivamente el saldo de los deudores.

5. Metodología

5.1 Enfoque de la Investigación

El enfoque mixto de la investigación combina dos métodos principales, el cuantitativo y el cualitativo; con la finalidad de describir correctamente el comportamiento y desarrollo de un determinado fenómeno en el entorno. Este enfoque ejecuta una revisión profunda de la literatura relacionada a la variable de estudio y un análisis exhaustivo de su comportamiento; asimismo, posibilita la medición del desenvolvimiento dentro del entorno. De esta forma, se genera una visión global de la evolución del fenómeno en el contexto (Núñez, 2017).

La investigación tuvo un enfoque mixto; ya que se analizaron todas las características principales de las variables cuentas por cobrar dentro de una empresa y el sistema de control. Además, se aplicó el cuestionario de control interno para conocer la situación actual de la organización respecto a las cuentas por cobrar. Es decir, que se utilizó el método cualitativo y cuantitativo para obtener datos específicos que contribuyan a entender el comportamiento de la variable en el contexto.

5.2 Alcance de la Investigación

El alcance descriptivo de investigación, es aquel que se centra en detallar todas las características y rasgos distintivos del fenómeno o variable de estudio; para poder determinar las causas de su aparición y la predicción de su comportamiento. El investigador tiene como finalidad observar y describir todos los aspectos que caracterizan a la variable de investigación para identificar correctamente el progreso del desarrollo en el contexto y población indicada (Ramos, 2020).

La investigación tuvo un alcance descriptivo; puesto que a través de la redacción del marco teórico se describieron las características esenciales de las cuentas por cobrar y del sistema de gestión. Adicionalmente, a través de la aplicación de los cuestionarios de control interno se detalló la situación actual de la empresa en cuanto al sistema de cuentas por cobrar que maneja.

5.3 Tipo de Investigación

Se conoce que la investigación bibliográfica-documental es aquella que se centra en recopilar, recolectar y seleccionar información proveniente de documentos, archivos y artículos relacionados con el tema de investigación, con el propósito de establecer una visión general del comportamiento y desarrollo de la variable dentro del contexto. Se caracteriza

por utilizar fuentes secundarias de información para determinar el desenvolvimiento y aspectos principales de la variable de estudio (Reyes y Carmona, 2020).

La investigación fue de tipo bibliográfica documental; ya que se ejecutó una revisión documental de varios archivos y artículos relacionados con el control de cuentas por cobrar y los sistemas de gestión; para obtener una visión general sobre el comportamiento de las variables dentro del entorno.

La investigación de campo es aquella que se orienta a la recolección de datos provenientes de forma directa de los individuos que forman parte de la muestra de investigación. La función principal del investigador es observar, recolectar y describir todas las características importantes del desenvolvimiento de la variable dentro del entorno sin intervenir dentro del proceso (Gallardo, 2017).

El presente proyecto de investigación fue de campo; ya que se recolectará información directamente de la empresa para conocer la situación actual de la empresa respecto al sistema de gestión que utilizan para administrar las cuentas por cobrar. De este modo, se podrá visualizar la forma en que maneja la empresa este tipo de cuentas.

5.4 Diseño de Investigación

El diseño de investigación no experimental, se centra en analizar y estudiar a profundidad un determinado fenómeno de estudio, sin cambiar o modificar su comportamiento dentro del entorno; el investigador se centra en describir y detallar todas las características principales de las variables para dar a conocer su desarrollo; sin intervenir en su progreso o evolución (Hernández et al., 2014).

La investigación tuvo un diseño no experimental; ya que se analizaron a profundidad las características de las cuentas por cobrar y los sistemas de gestión a través de una revisión bibliográfica; así como la situación actual de la empresa en la gestión de las cuentas por cobrar; sin necesidad de interferir en su desarrollo; tan solo se detallaron los aspectos fundamentales de las variables.

5.5 Población y Muestra

La población estuvo conformada por los empleados que laboran en Almacenes Patty; que son quienes conocían la información acerca del proceso de gestión de cuentas por cobrar que se maneja dentro de la empresa. De esta forma se obtuvo una perspectiva global de la

administración de esta área. Es importante señalar que se trabajó con la población y no con una muestra debido a que el número de colaboradores es de cinco.

5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El cuestionario de control interno es un instrumento que se orienta a la recolección de información importante de una determinada empresa u organización a través de la opinión de los empleados y trabajadores, con la finalidad de ejecutar una auditoría interna y conocer las áreas o procesos que se deben mejorar (Morales P. , 2021).

Teniendo presente la definición anterior, el cuestionario de control interno fue empleado en la presente investigación con el fin de obtener información específica acerca del sistema de gestión de cuentas por cobrar que maneja la empresa; es por ello que este instrumento de recolección de datos fue diseñado con preguntas cerradas y de tipo dicotómicas.

El formato del cuestionario aplicado se encuentra en anexo 1.

5.7 Procedimiento de la recolección y análisis de información

Para la recopilación de datos y análisis de los mismos, se ejecutó el siguiente procedimiento:

- Se realizó un acercamiento inicial con el área de gerencia de la empresa Almacenes Patty, con la finalidad de socializar el estudio y obtener la autorización para aplicar el cuestionario de control interno.
- Posterior a ello, se explicó al personal de la organización la finalidad del proyecto y el propósito del cuestionario; manifestando la participación voluntaria dentro de la investigación.
- Después se aplicó el cuestionario de control interno de forma grupal por motivos de horario laboral de los empleados.
- Luego, se recopilaron los resultados dentro de una matriz de Excel, generando tablas y gráficas de frecuencias estadísticas que nos permiten evidenciar los resultados de manera más sintética y ordenada con el fin que el lector lo comprenda.

- Finalmente, se realizaron las estadísticas descriptivas del cuestionario de control interno para diagnosticar la situación actual del componente cuentas por cobrar.

6. Resultados

Referente al tema de investigación la empresa Comercial Almacenes Patty, viene otorgando créditos desde el año 2007, con lo cual se puede evidenciar que no existe un control adecuado sobre las cuentas de cobrar vigentes, basándonos en los Estados financieros de año fiscal 2021 y 2022 los cuales están en el Anexo 2, donde podemos observar un incremento en la cuenta por cobrar del 22.54 %, debido a que hubo mayor movimiento en ventas, pero no se ejecutó una debida recuperación de cartera. Desde el momento en que la empresa no cuenta con un sistema contable completo la gestión de cuentas por cobrar se ve totalmente atrofiada por lo que no se puede delegar funciones al respecto ya que es imposible tener acceso a una información organizada, donde se presente datos de los deudores, fechas de vencimiento, fecha de iniciación del crédito, dando lugar a un sistema de control ineficiente porque el estado de cuentas por cobrar se lo lleva manualmente de forma empírica.

Teniendo presente lo anteriormente indicado, se procedió a aplicar el cuestionario de control interno que consta en el Anexo 1, obteniendo los resultados que se describen a continuación.

6.1 Actividades de Monitoreo y Supervisión

Tabla 4

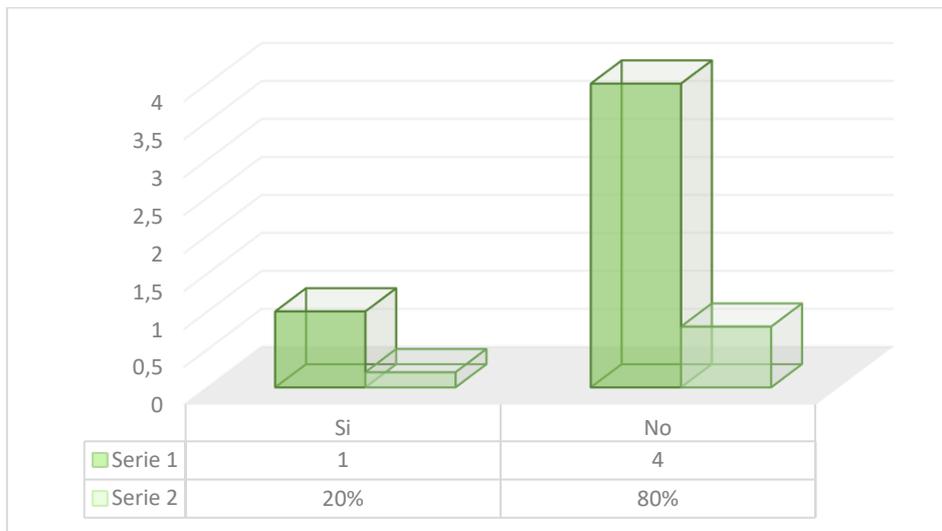
¿Se realizan reportes mensuales del estado de las cuentas por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Sí</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 5

Reportes mensuales de las cuentas por Cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenidas en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty

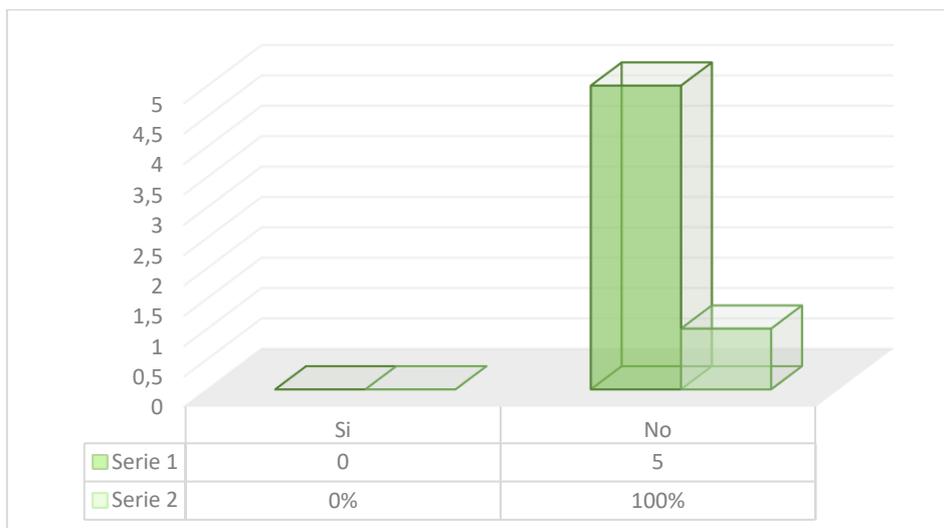
Interpretación:

Como se puede observar tanto en la tabla 4 como en la figura 5, el 80% de las personas encuestadas, es decir cuatro empleados respondieron que no existe la generación de reporte mensual del estado de cuentas por cobrar, y tan solo el 20% (un empleado) respondió lo contrario, esto se debe a que la respuesta positiva fue otorgada por un empleado nuevo.

En cuanto la interrogante: ¿Se establecen reuniones mensuales para establecer estrategias de solución de las cuentas por cobrar?, se obtuvieron los resultados de la figura 6.

Figura 6

Reuniones para establecer la solución a cuentas por Cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenidas en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se observa en la figura anterior que hace referencia a la ejecución de reuniones mensuales para establecer estrategias de solución de cuentas por cobrar, el 100% de las personas encuestadas refirieron que no lo hacen, por lo que esto constituye un problema muy grande que se debe resolver con urgencia.

Tabla 5

¿De forma periódica, se recogen criterios y recomendaciones de los empleados para mejorar el funcionamiento del área?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Sí</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como muestra la tabla anterior, se puede encontrar que del 100% de personas encuestadas el 80% de ellas refieren que no se recogen de manera periódica las recomendaciones de los empleados para mejorar el funcionamiento del área, mientras que el 20% restante refieren que sí se realiza esta actividad, en consecuencia, este aspecto se convierte en el punto de partida para el diseño de sistema de control interno de componente cuentas por cobrar.

Tabla 6

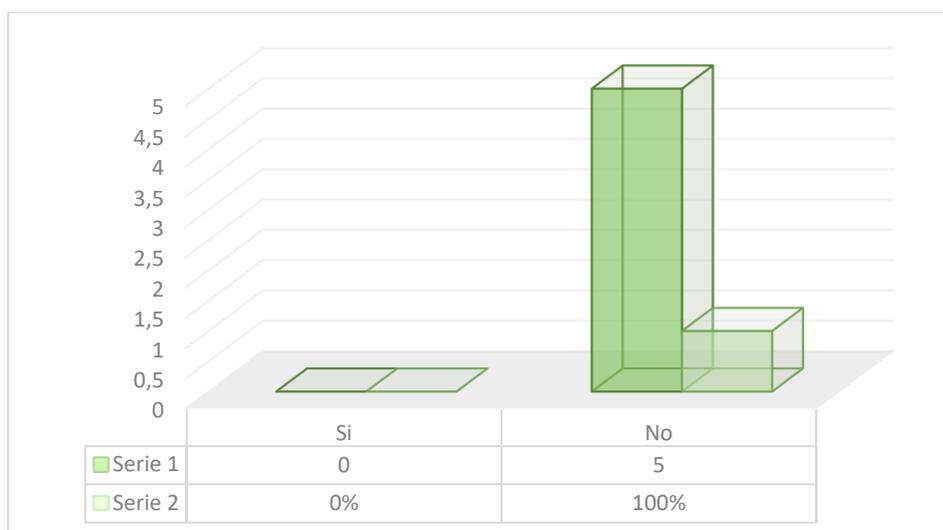
¿Considera que la gerencia se asegura de que el área de cuentas por cobrar tome en cuenta las recomendaciones realizadas para mejorar su funcionamiento?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	0	0%
<i>No</i>	5	100%
<i>Total</i>	5	100

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 7

La gerencia asegura que el área de cuentas por cobrar a tomado en cuenta sus recomendaciones.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Es importante mencionar que tanto en la tabla 6 y la figura 7, el 100% de las personas a las que se les aplicó el cuestionario, refirieron que dentro de la empresa no se considera que la gerencia se asegura de que el área de cuentas por cobrar tome en cuenta las recomendaciones realizadas para mejorar su funcionamiento.

Tabla 7

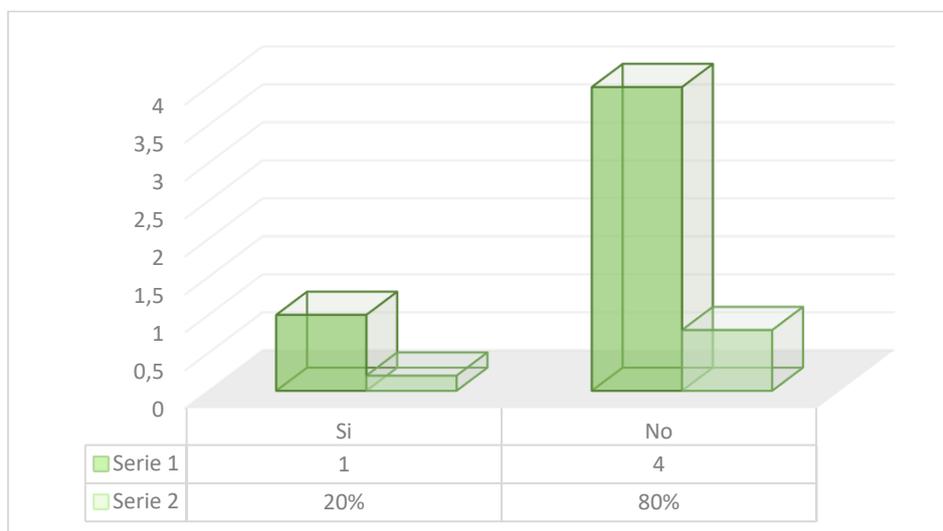
¿Se realiza una evaluación periódica del funcionamiento del área para evidenciar debilidades y fortalezas?

Opciones	Frecuencia	%
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 8

Evaluación periódica del funcionamiento de área para evidenciar debilidades y fortalezas



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Podemos observar que en la tabla 7 al igual que la figura 8, el 80% de las personas encuestadas dentro de la empresa refieren que no se realiza una evaluación periódica del funcionamiento del área para evidenciar debilidades y fortalezas, mientras que el 20% expresó lo contrario.

Tabla 8

¿Considera que la empresa cuenta con un control adicional dentro del área de cuentas por cobrar para mantener un funcionamiento óptimo?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se observa en la tabla 9, el 100% de las personas a las que se le aplicó el cuestionario se refieren que la empresa no cuenta con un control adicional dentro del área de cuentas por cobrar para mantener un funcionamiento óptimo.

Tabla 9

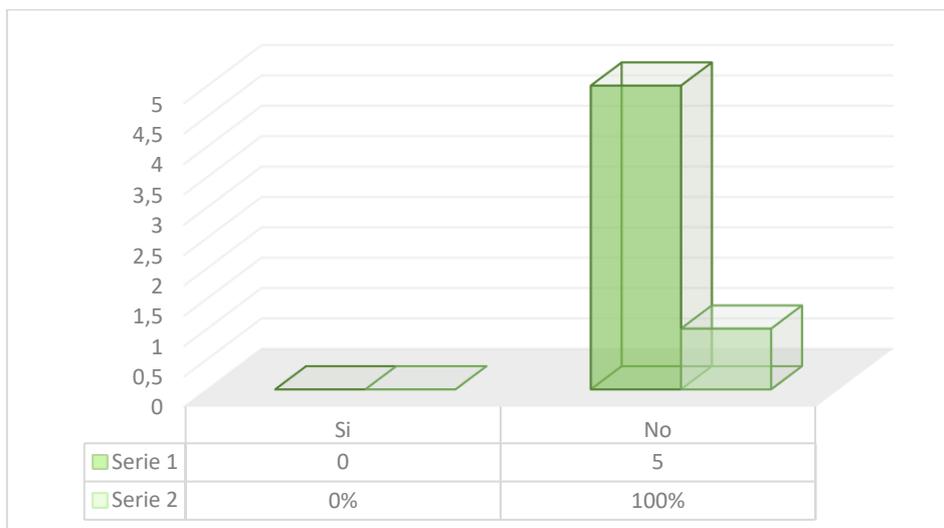
¿Considera que la empresa maneja correctamente los documentos del área de cuentas por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 9

La empresa maneja correctamente los documentos del área de cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 9 y figura 9, el 100% de las personas que se les aplicó el cuestionario refieren que no consideran que la empresa maneja correctamente los documentos del área de cuentas por cobrar, lo que causa un malestar al momento de presentar alguna información.

Tabla 10

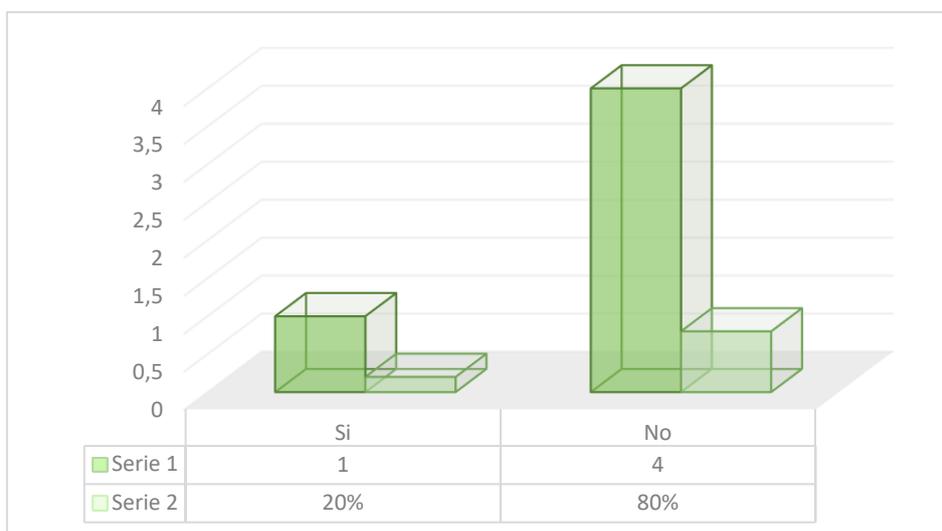
¿Los informes de las cuentas por cobrar son revisados por el área de gerencia de forma periódica para verificar el seguimiento de cobro?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 10

Los informes de las cuentas por cobrar son revisados por el área de gerencia de forma periódica



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se observa tanto en la tabla 10 como en la figura 10, del 100% de personas encuestadas el 80% de ellas refieren que los informes de las cuentas por cobrar no son revisados por el área de gerencia de forma periódica para verificar el seguimiento de cobro.

6.2 Sistema de Información y Comunicación

Tabla 11

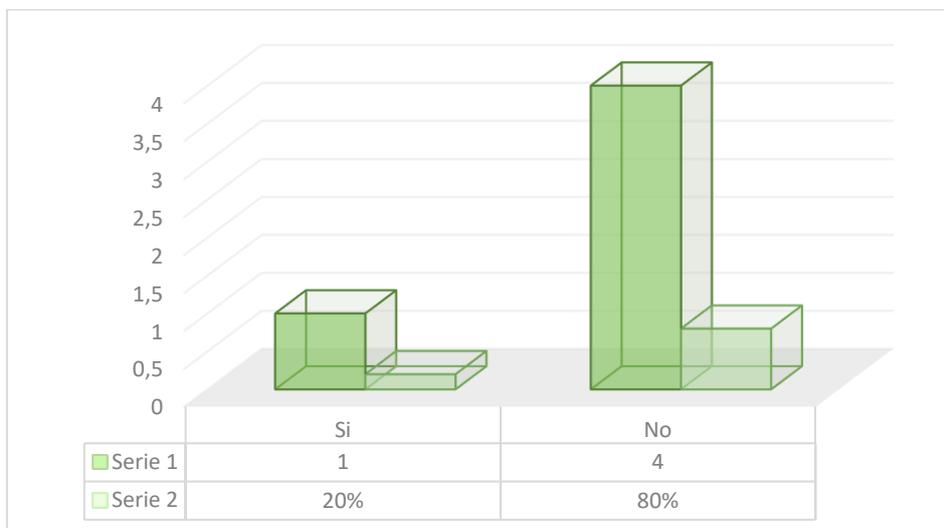
¿Considera que existe un buen canal de comunicación entre el gerente y el responsable de cuentas por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty

Figura 11

Buen canal de comunicación entre el gerente y el responsable de cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Para la tabla 11 y figura 11, que responde a si considera que existe un buen canal de comunicación entre gerente y el responsable de cuentas por cobrar, el 80% de las personas que se les aplicó el cuestionario mencionaron que no hay un buen canal de comunicación, mientras que el 20% de las personas expresó lo contrario.

Tabla 12

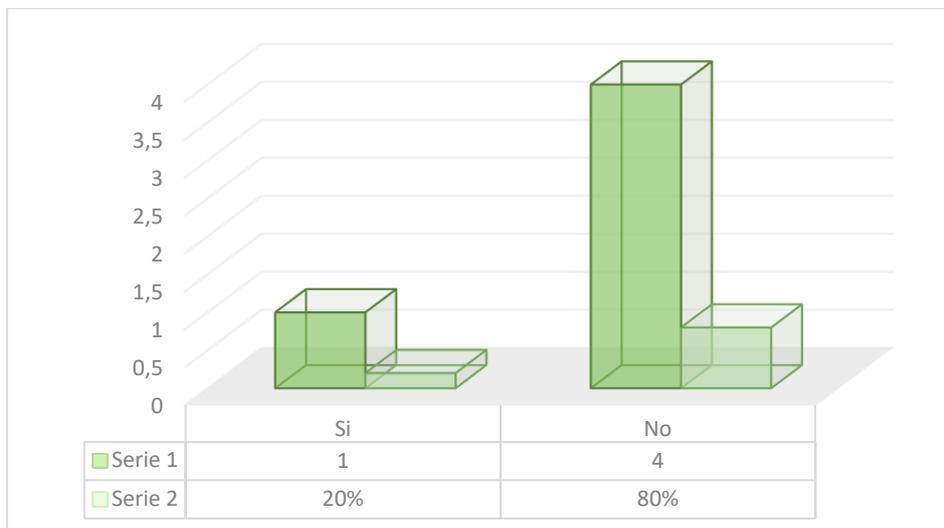
¿El gerente está al tanto de los registros mensuales de las cuentas por cobrar que se presentan en la empresa?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty

Figura 12

La gerencia está al tanto de los registros mensuales de las cuentas por cobrar que se presentan en la empresa.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se puede evidenciar en la tabla 12 y figura 12, que el 80% de las personas a las que se les aplicó el cuestionario refieren que el gerente no está al tanto de los registros mensuales de las cuentas por cobrar que se presentan en la empresa, mientras que el 20% restante mencionaron lo contrario, por lo que la empresa se ve perjudicada al momento de tomar decisiones.

Tabla 13

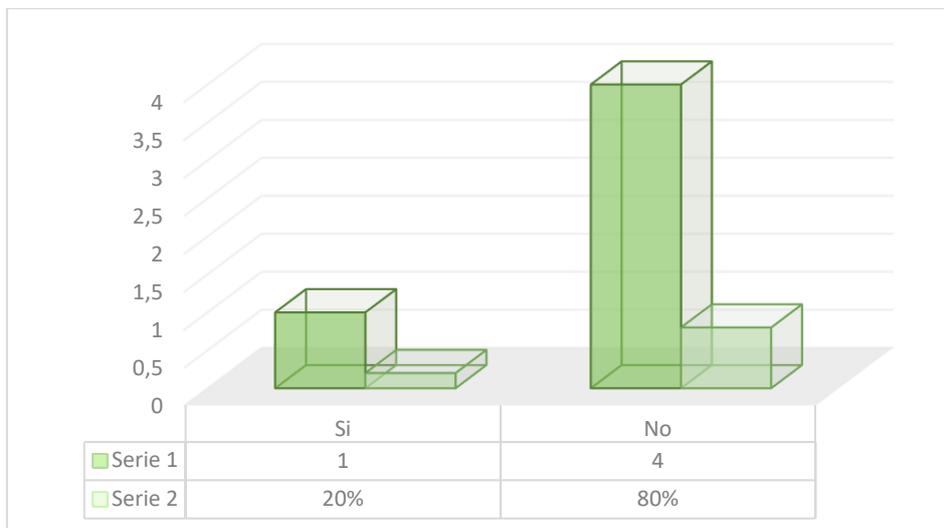
¿El resumen mensual de las cuentas por cobrar es difundido a los empleados para mantenerlos al tanto de la situación económica de la empresa?

Opciones	Frecuencia	%
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 13

El resumen mensual de las cuentas por cobrar es difundido a los empleados para mantenerlos al tanto de la situación económica de la empresa.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Es importante destacar que del 100% de personas que se les aplicó el cuestionario, como se lo puede evidenciar tanto en la tabla 13 como en la figura 13, el 80% de ellas refieren que el resumen mensual de las cuentas por cobrar no es difundido a los empleados para mantenerlos al tanto de la situación económica de la empresa, mientras que el 20% manifestaron lo contrario.

Tabla 14

¿La información acerca de las cuentas por cobrar es accesible tan solo para el gerente de la empresa?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 14, el 100% de los participantes refieren que la información acerca de las cuentas por cobrar no es accesible para ellos, sino que tan solo para el gerente de la empresa.

Tabla 15

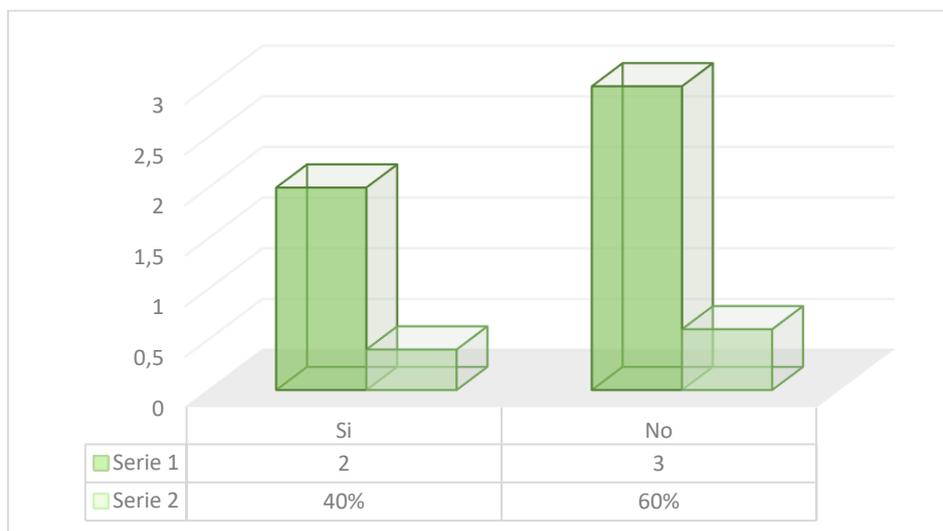
¿En caso de existir anomalías o dificultades en los registros de cuentas por cobrar se reporta de inmediato al gerente o responsable del área?

Opciones	Frecuencia	%
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 14

Las anomalías o dificultades en los registros de cuentas por cobrar se reportan de inmediato al gerente o responsable del área.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Tanto la tabla 15 como la figura 14, muestra el 100% de las personas que participaron en el estudio el 60% de ellas refieren que en caso de existir anomalías o dificultades en los

registros de cuentas por cobrar no se reporta de inmediato al gerente o responsable del área, lo que se diferencia con el 40% restante quienes si reportan en caso de existir anomalías y dificultades.

Tabla 16

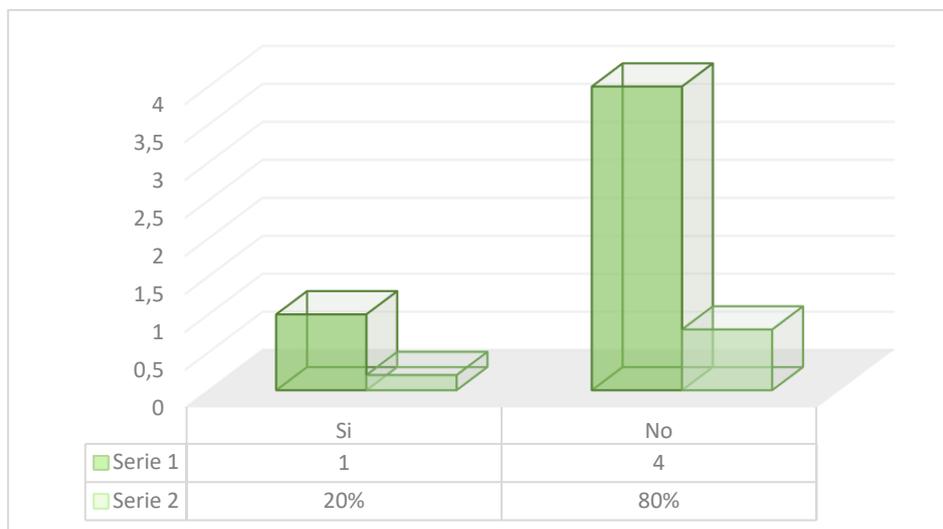
¿La comunicación del área encargada de cuentas por cobrar posibilita la participación de empleados para establecer estrategias que ayuden a recaudar el dinero de estas cuentas?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 15

La comunicación del área encargada de cuentas por cobrar posibilita la participación de empleados.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Es importante recalcar que como se muestra en la tabla 16 y en la figura 15, el 80% de las personas que se les aplicó el cuestionario refieren que la comunicación del área encargada de cuentas por cobrar no posibilita la participación de empleados para establecer

estrategias que ayuden a recaudar el dinero de estas cuentas, mientras que el 20% refirió que si tienen participación.

Tabla 17

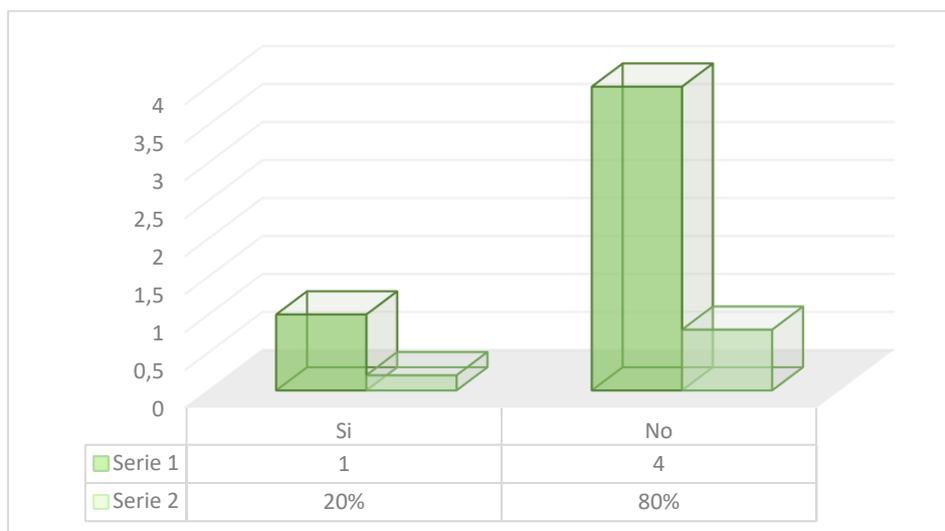
¿Se evalúa de forma frecuente la efectividad de las líneas de comunicación e información del área de cuentas por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 16

Existe evaluación frecuente de la efectividad de las líneas de comunicación e información del área de cuentas por cobrar



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Para la pregunta que cuestiona si se evalúa de forma frecuente la efectividad de las líneas de comunicación e información del área de cuentas por cobrar, se puede evidenciar en la tabla 17 y figura 16, que el 80% de las personas encuestadas refieren que no, mientras

que el 20% de personas restantes refieren que sí se evalúa de forma frecuente la efectividad de las líneas de comunicación e información del área de cuentas por cobrar.

Tabla 18

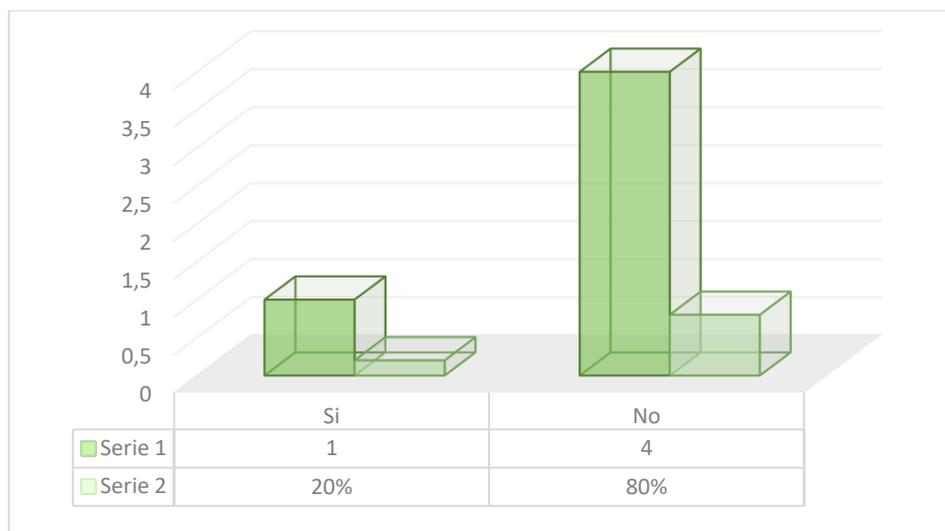
¿Las líneas de comunicación que se ha establecido posibilitan la solución de dificultades en el área?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 17

Líneas de comunicación establecidas posibilitan la solución de dificultades en el área.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

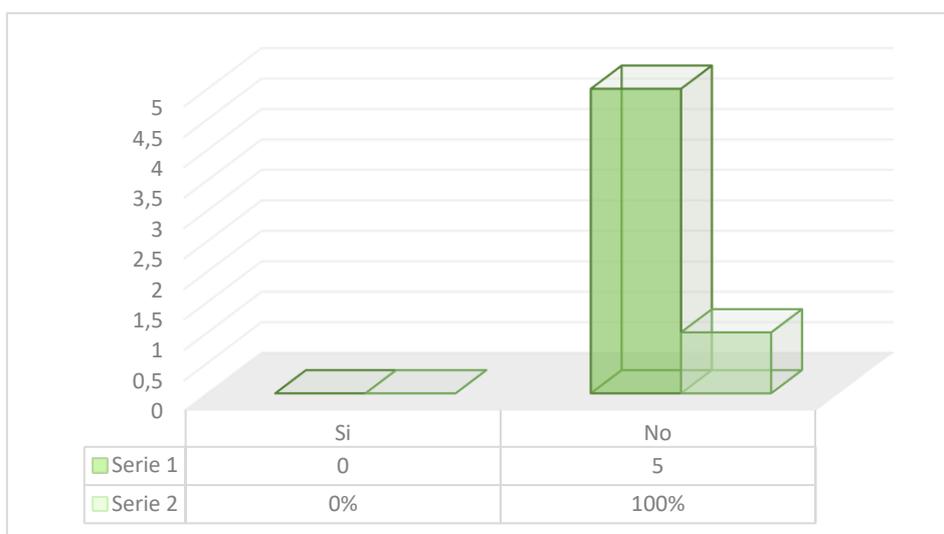
Como se observa en la tabla 18 y en la figura 17, cuatro de las cinco personas que representan el 80% a las que se aplicó el cuestionario, las líneas de comunicación que se ha establecido no posibilitan la solución de dificultades en el área, mientras que una persona que equivale el 20% restante mencionan que las líneas de comunicación que se ha establecido sí posibilitan la solución de dificultades en el área.

6.3 Actividades de Control

En cuanto a la interrogante: ¿Considera que la empresa cuenta con un programa informático adecuado para el control de cuentas por cobrar?, se obtuvieron los resultados que muestran la figura 18.

Figura 18

La empresa cuenta con un programa informático adecuado para el control de cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Es importante mencionar que dentro de la pregunta que hace referencia a si considera que la empresa cuenta con un programa informático adecuado para el control de cuentas por cobrar el 100% de los participantes a los que se le aplicó el cuestionario, según como muestra la figura 18 respondió que no.

Tabla 19

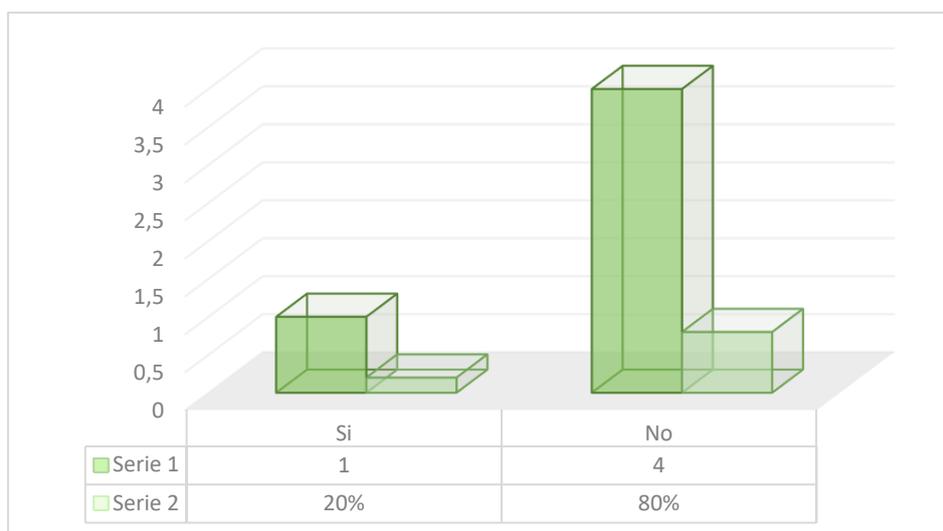
¿Existe un listado actualizado de clientes que adeudan a la empresa?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 19

Listado actualizado de clientes que adeudan a la empresa.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Se puede observar tanto en la tabla 19 como en la figura 19, que de las personas que se aplicó el cuestionario el 80% refiere que no existe un listado actualizado de clientes que adeudan a la empresa, mientras que el 20% restante que, si existe, lo que conlleva a tener reportes desactualizados.

Tabla 20

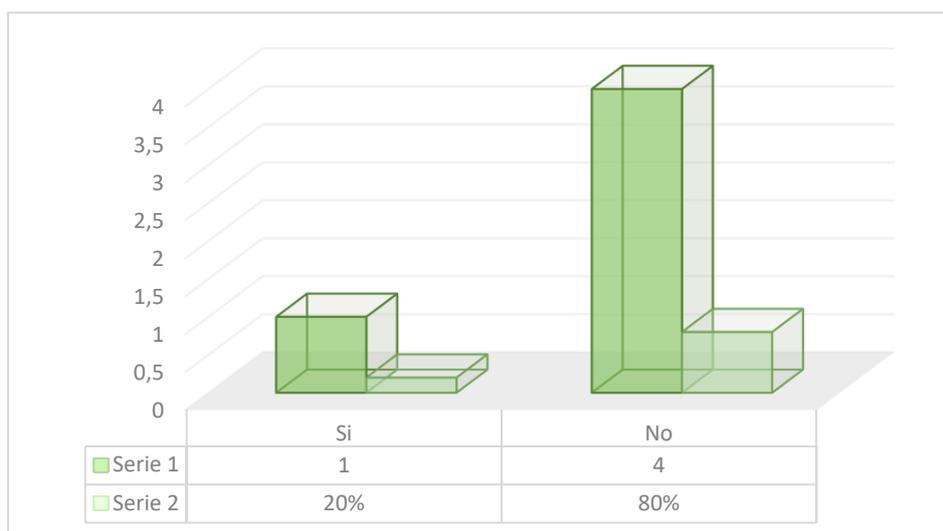
¿Existe una vigilancia efectiva sobre el vencimiento de cobros?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 20

Vigilancia efectiva sobre el vencimiento de cobros.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

En la tabla 20 y la figura20 se puede observar, que el 80% de las personas que se les aplico el cuestionario refieren que no existe una vigilancia efectiva sobre el vencimiento de cobros, mientras que el 20% restante refieren que sí existe, lo que esto produce la alta tasa de morosidad.

Tabla 21

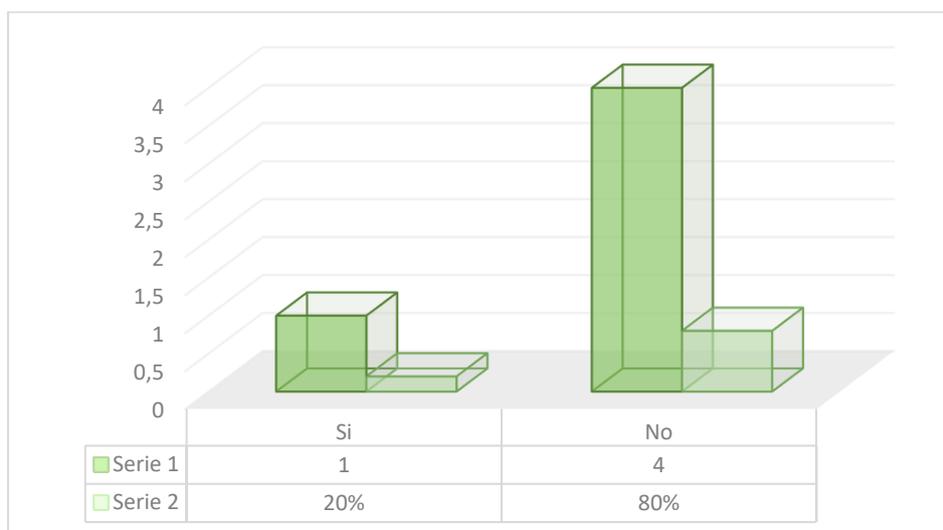
¿Se archivan correctamente las facturas, para identificar las ventas del mes y las cuentas pendientes por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 21

El archivo de las facturas permite identificar las ventas del mes y las cuentas pendientes por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Se puede evidenciar que en la tabla 21 y figura 21 que el 80% de los colaboradores refieren que no se archivan las facturas para identificar las ventas y las cuentas pendientes por cobrar dentro del mes, mientras que el 20% refieren que sí se archivan las facturas.

Tabla 22

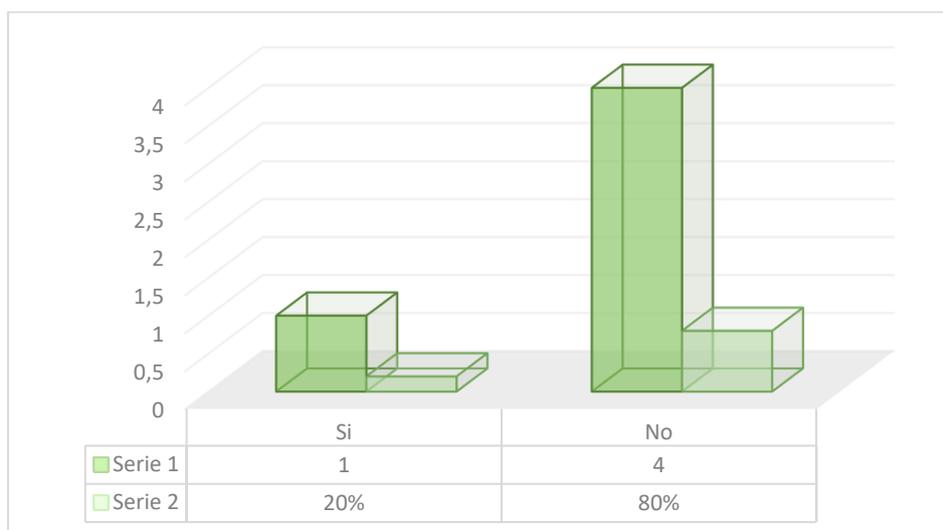
¿La empresa presenta estados de cuenta mensuales relacionados con las cuentas por cobrar?

Opciones	Frecuencia	%
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 22

La empresa presenta estados de cuenta mensuales relacionados con las cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Tanto en la tabla y figura 22 se puede observar que el 80% de los colaboradores refieren que la empresa no presenta estados de cuenta mensuales relacionados por las cuentas por cobrar, mientras que el 20% que resta refieren que la empresa sí mantiene estados de cuenta.

Tabla 23

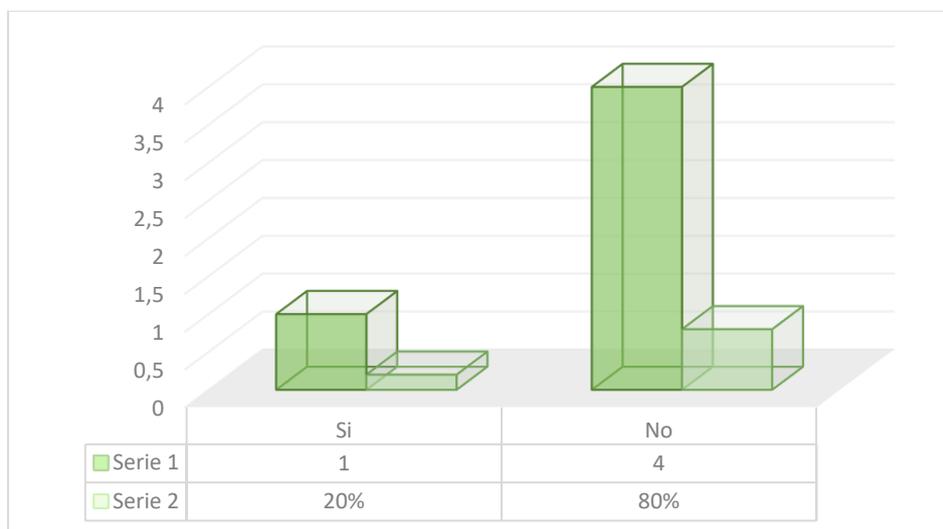
¿Se ejecutan análisis periódicos de cartera?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 23

Ejecución de análisis periódicos de cartera.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

En la tabla y figura 23 se observa que de las cinco personas a las que se les aplicó el cuestionario cuatro de ellas que representan el 80% refieren que no se ejecutan análisis periódicos de cartera, mientras que una persona que representa el 20% de ellos refieren que sí se ejecutan análisis periódicos de cartera.

Tabla 24

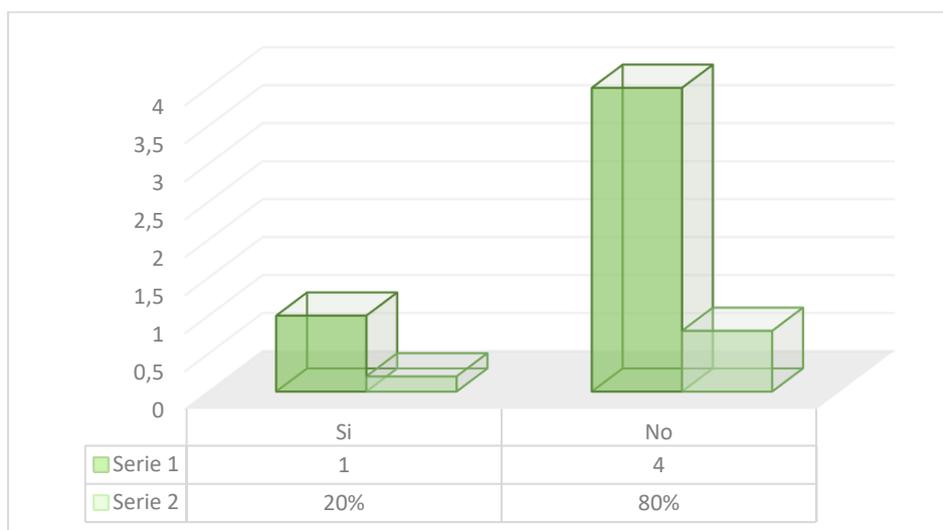
¿La empresa cuenta con procesos orientados al registro de estimaciones de cuentas difíciles de cobrar y recuperar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 24

Procesos orientados al registro de estimaciones de cuentas difíciles de cobrar y recuperar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Tanto en la tabla como en la figura 24 el apartado que hace referencia a si la empresa cuenta con procesos orientados al registro de estimaciones de cuentas difíciles de cobrar y recuperar el 80% refirió que no, mientras que el 20% restante refirió que sí.

Tabla 25

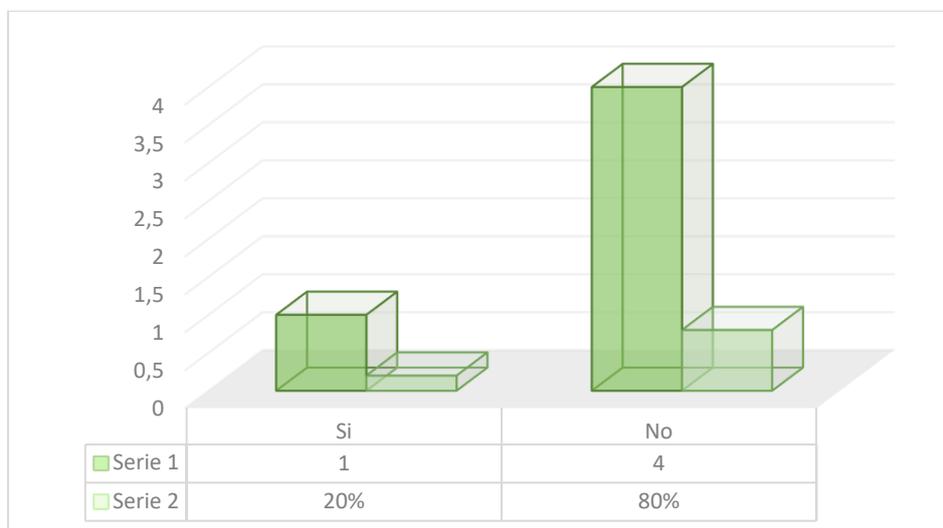
¿Se ejecutan acciones de seguimiento a las cuentas por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 25

Ejecución acciones de seguimiento a las cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura 25, el 80% de las personas a las que se le aplicó el cuestionario, refieren que no se ejecutan acciones de seguimiento a las cuentas por cobrar, mientras que el 20% refiere que sí se ejecutan acciones de seguimiento a las cuentas por cobrar.

6.4 Evaluación de Riesgos

Tabla 26

¿Considera que la empresa presenta políticas y lineamientos adecuados para el control de las cuentas por cobrar?

Opciones	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 26

La empresa presenta políticas y lineamientos adecuados para el control de las cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

En la tabla y figura 26 se observa que en el 100% de las personas a las que se les aplicó el cuestionario, refieren que no se considera que la empresa presenta políticas y lineamientos adecuados para el control de las cuentas por cobrar.

Tabla 27

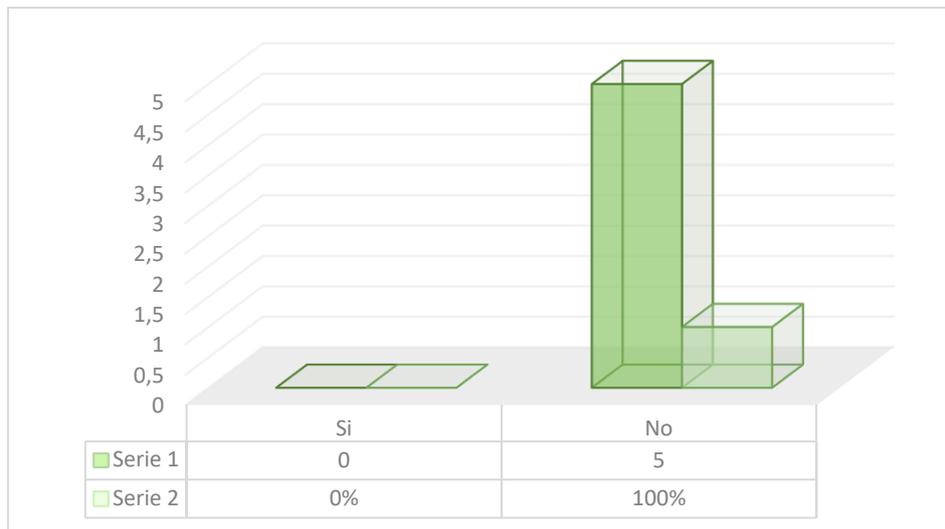
¿Dentro de la organización se fomenta y promueve la adopción de lineamientos relacionados con las cuentas por cobrar para evitar la aparición de riesgos?

Opciones	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 27

La organización fomenta y promueve la adopción de lineamientos relacionados con las cuentas por cobrar para evitar la aparición de riesgos.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

En la tabla y figura 27 se puede observar que de igual manera el 100% de las personas a las que se les aplicó el cuestionario, refieren que dentro de la organización no se fomenta y promueve la adopción de lineamientos relacionados con las cuentas por cobrar para evitar la aparición de riesgos.

Tabla 28

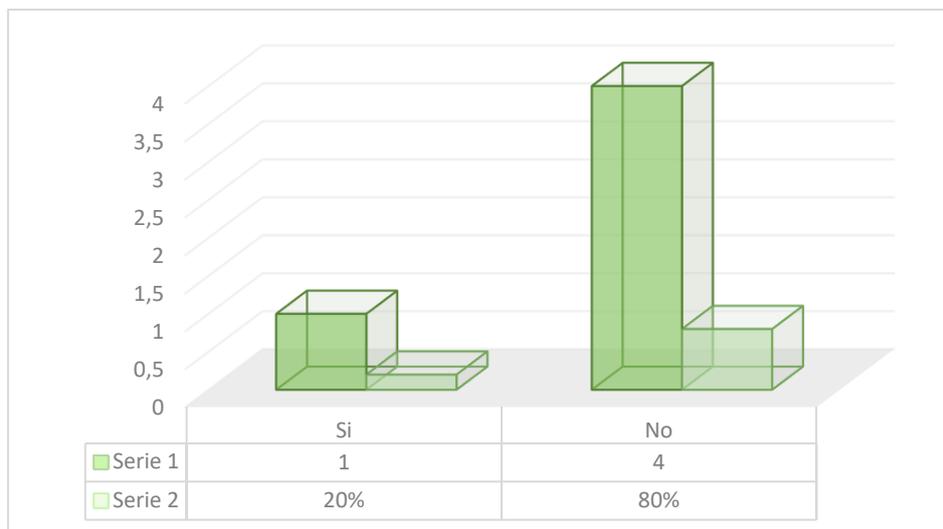
¿Conoce la forma en que se controla y evalúa la eficacia de la administración y gestión de las cuentas por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 28

Forma en que se controla y evalúa la eficacia de la administración y gestión de las cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

En la tabla y figura 28 se observa que del 100% de las personas a las que se le aplicó el cuestionario el 80% de ellas refieren que no conocen la forma en que se controla y evalúa la eficacia de la administración y gestión de las cuentas por cobrar, mientras que el 20% restante refieren que sí conocen la forma en que se controla y evalúa la eficacia de la administración y gestión de las cuentas por cobrar.

Tabla 29

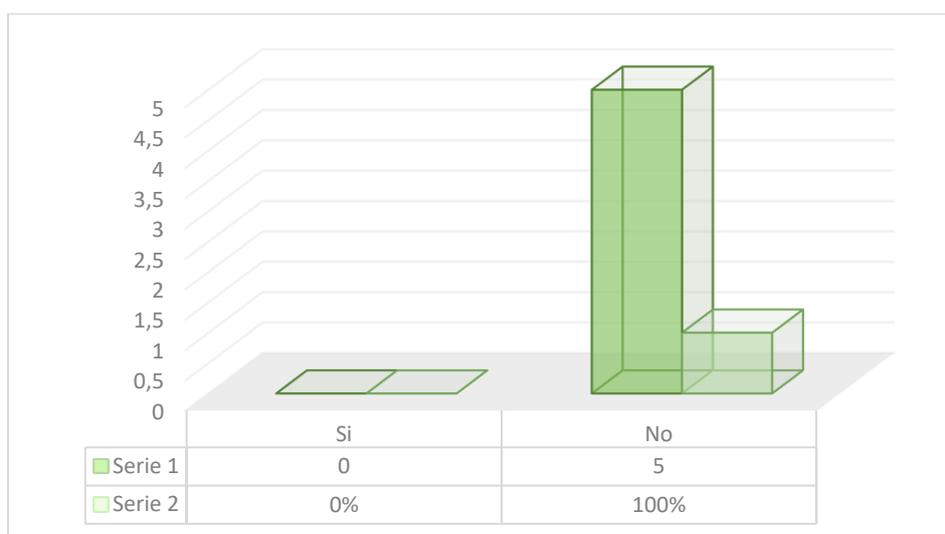
¿Considera que la empresa cuenta con planes de acción y lineamientos enfocados a afrontar correctamente los riesgos que puedan presentarse en la gestión de cuentas por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	0	0%
<i>No</i>	5	100%
<i>Total</i>	5	100

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 29

Planes de acción y lineamientos enfocados a afrontar correctamente los riesgos que puedan presentarse en la gestión de cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se observa en la tabla y figura 29 el 100% de los colaboradores refieren que no consideran que la empresa cuenta con planes de acción y lineamientos enfocados a afrontar correctamente los riesgos que puedan presentarse en la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 30

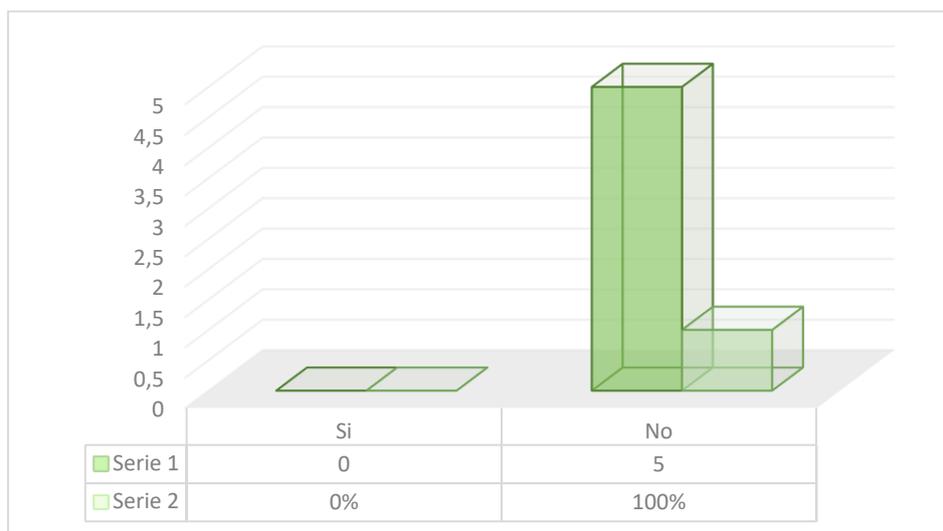
¿Existe un colaborador principal que se encargue de verificar el funcionamiento adecuado de la gestión de cuentas por cobrar?

Opciones	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 30

Verificación del funcionamiento adecuado de la gestión de cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Tanto en la tabla y figura 30 se observa que del 100% de personas a las que se aplicó el cuestionario, todas refirieron que no existe un colaborador principal que se encargue de verificar el funcionamiento adecuado de la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 31

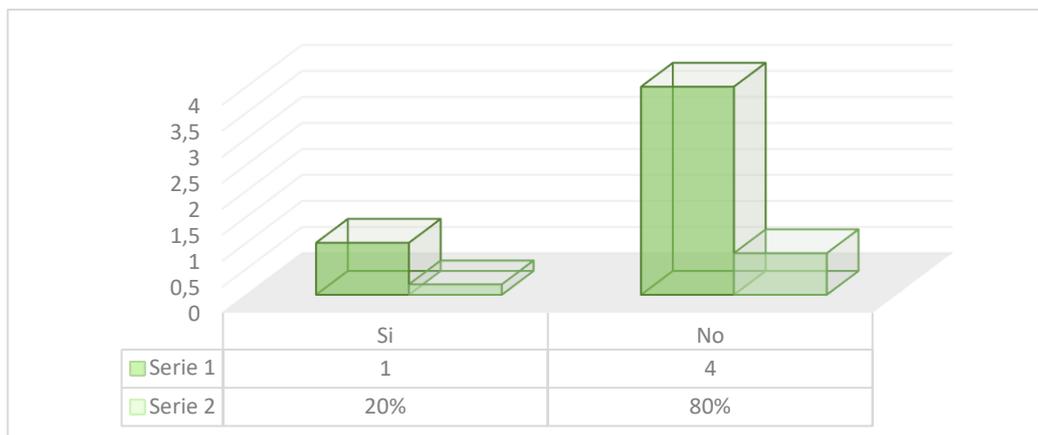
¿Conoce Ud., sobre los planes de recuperación de las cuentas por cobrar, en caso de presentarse alguna dificultad?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>1</i>	<i>20%</i>
<i>No</i>	<i>4</i>	<i>80%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 31

Planes de recuperación de las cuentas por cobrar, en caso de presentarse alguna dificultad.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenidas en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Sobre la preguntan en si conocen sobre los planes de recuperación de las cuentas por cobrar, en caso de presentarse alguna dificultad, en la tabla 31 como la figura 31 indica que el 80% de las personas refirieron que no los conocen, mientras que el 20% refiere que sí conocen sobre los planes de recuperación de las cuentas por cobrar, en caso de presentarse alguna dificultad.

Tabla 32

¿Considera que la empresa cuenta con una planificación estratégica adecuada que posibilita solventar dificultades a largo plazo?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se puede evidenciar en la tabla 32, el 100% de las personas encuestadas acotaron que no consideran que la empresa cuenta con una planificación estratégica adecuada que posibilita solventar dificultades a largo plazo, lo que puede ocasionar un alto riesgo de liquidez.

6.5 Entorno de Control**Tabla 33**

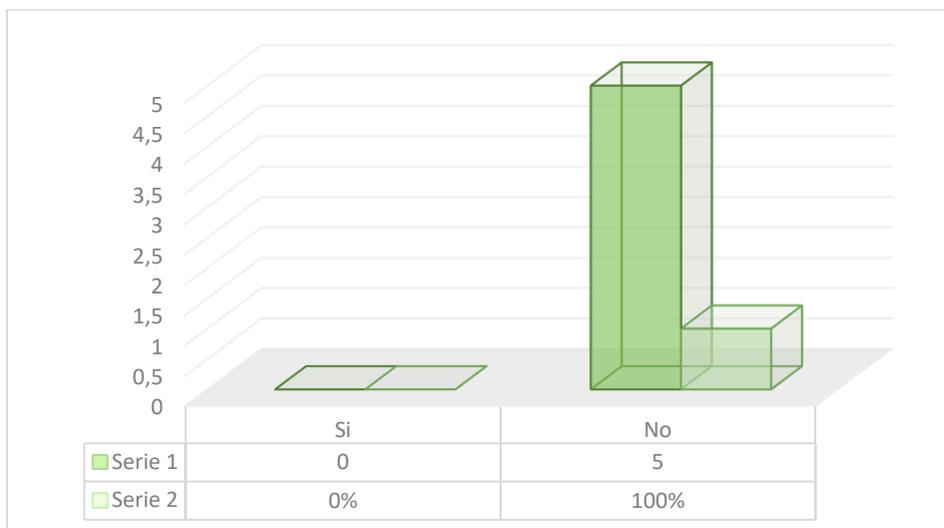
¿La empresa en la que labora cuenta con un sistema de control interno para cuentas por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 32

Sistema de control interno para cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenidas en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

El 100% de los encuestados refieren que la empresa en la que laboran no cuenta con un sistema de control interno para cuentas por cobrar, como se lo puede evidenciar en la tabla 33 y figura 32, lo que causa un reporte tardío de las cuentas por cobrar.

Tabla 34

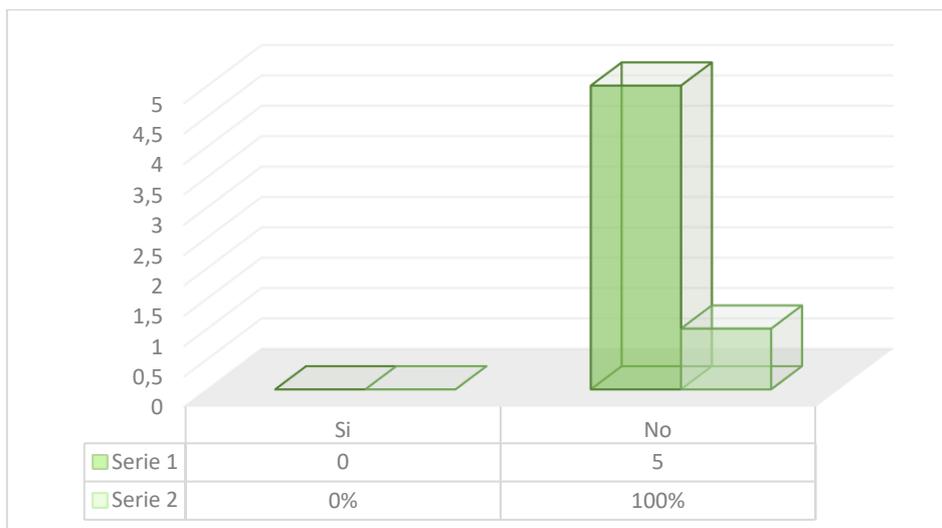
¿Al iniciar sus actividades laborales, se le presentó o comentó acerca de la existencia de un sistema de gestión de cuentas por cobrar?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 33

Existencia de un sistema de gestión de cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se puede notar tanto en la tabla 34 como en la figura 33, el 100% de los encuestados refieren que, al iniciar sus actividades laborales, no se les presentó o comentó acerca de la existencia de un sistema de gestión de cuentas por cobrar; lo que se les ha dificultado familiarizarse con las actividades de la empresa.

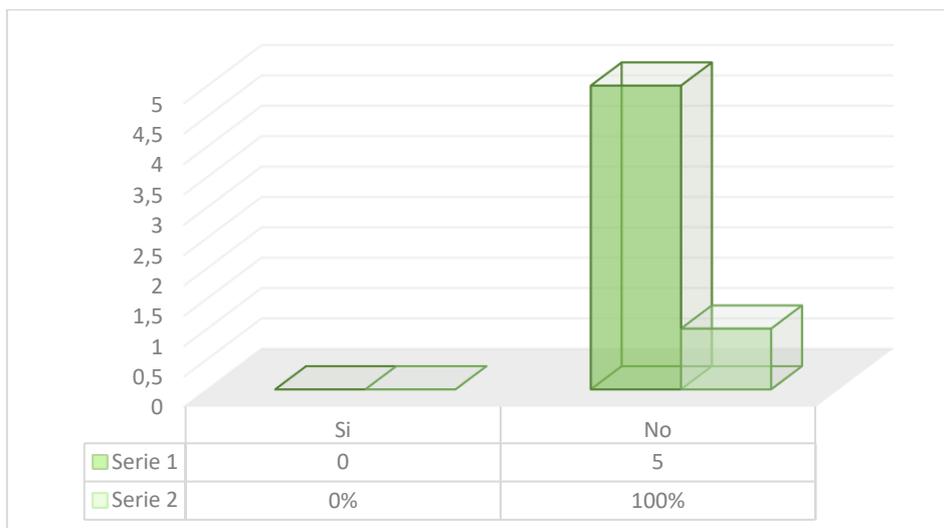
Tabla 35

Desde su perspectiva ¿considera que el sistema que se maneja es adecuado y eficiente?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 34
Eficiencia del sistema que se maneja



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

En la tabla 35 y en la figura 34, se puede analizar que el 100% de los empleados del comercial informan que, desde su perspectiva, no consideran que el sistema que se maneja es adecuado y eficiente, lo que no les permite laborar de una forma eficiente.

Tabla 36
¿El sistema de cuentas por cobrar presenta una estructura jerárquica adecuada?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 35
Estructura jerárquica del sistema de cuentas por cobrar.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 36 y en la figura 35, el 100% de empleados comentan que el sistema de cuentas por cobrar no presenta una estructura jerárquica adecuada.

Tabla 37

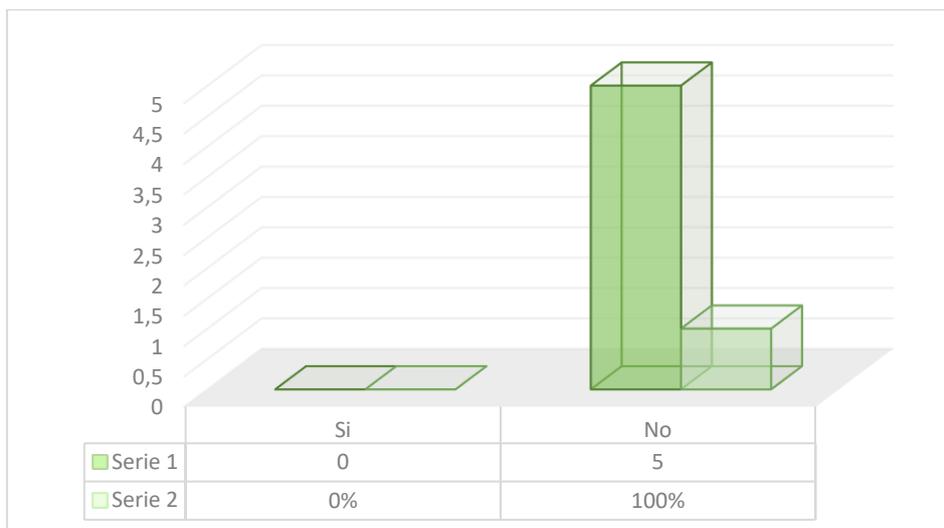
¿Considera que las funciones de los responsables de las cuentas por cobrar están debidamente especificadas?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 36

Funciones de los responsables de las cuentas por cobrar son especificadas.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

En la tabla 37 como en la figura 36, el 100% de los encuestados consideran que las funciones de los responsables de las cuentas por cobrar no están debidamente especificadas, lo que ocasionan retraso en el funcionamiento de los mismos.

Tabla 38

¿Considera que el manejo de las cuentas por cobrar se ajusta a las características y necesidades de la empresa?

<i>Opciones</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>%</i>
<i>Si</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>No</i>	<i>5</i>	<i>100%</i>
<i>Total</i>	<i>5</i>	<i>100</i>

Nota. Datos tomados del cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Figura 37

Manejo de las cuentas por cobrar se ajusta a las características y necesidades de la empresa.



Nota: Representación gráfica de las respuestas obtenida en el cuestionario de control interno aplicado a los empleados de la empresa comercial Almacenes Patty.

Interpretación:

Se puede evidenciar que tanto en la tabla 38 como en la figura 37, el 100 % coinciden que el manejo de las cuentas por cobrar no se ajusta a las características y necesidades de la empresa.

6.6 Análisis general

A manera de resumen de los resultados obtenidos podemos resaltar los siguientes aspectos:

No se realizan reportes mensuales del estado de cuentas por cobrar lo que genera desconocimiento en los saldos que mantiene dicho rubro; además no está establecido las reuniones periódicas para formar estrategias de solución, además de no tomar en cuenta el criterio de los empleados para tratar de mejorar dicha situación aunque el aporte de los colaboradores sería muy significativo para poder viabilizar la mejor forma de poder llevar el manejo de dicho rubro, la gerencia no ha realizado la gestión necesaria para corroborar que sus recomendaciones sean tomadas en cuenta por las personas que manejan el área mencionada, por lo tanto las debilidades y fortalezas no han sido evaluadas lo cual impide un control adicional para optimizar el funcionamiento y recursos, generando

desconocimiento en el correcto manejo de la documentación y el adecuado seguimiento de cobro determinándose carencia de comunicación entre el gerente y los responsables de las cuentas por cobrar imposibilitando a la administración conocer los resultados de la gestión que se realiza al tratar de recuperar dichos valores.

Por lo tanto, se determina que las Cuentas por Cobrar no reciben el tratamiento adecuado en la empresa Comercial Almacenes Patty generando afectación en la liquidez, ya que la ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficiente no produce resultados óptimos. Tomando en cuenta que del 100% de la cartera, el 32% se encuentra vencida 30 días, 18% tiene más 60 días de vencimiento y el 12% se encuentra en proceso legal.

Dentro de las actividades de control se ha llegado a determinar que en la empresa comercial Almacenes Patty no cuenta con un sistema informático completo que permita llevar el adecuado control de las cuentas por cobrar, por lo que no hay un listado de clientes deudores actualizado que impide conocer la antigüedad o la fecha en que fueron otorgados dichos créditos y que no han sido cancelados, lo que imposibilita realizar análisis periódicos y seguimiento de cartera.

No existe políticas ni lineamientos adecuados para el control de las cuentas por cobrar por lo tanto se impide la evaluación de la eficacia, gestión y la elaboración de planes y lineamientos además de una planificación estratégica enfocados a afrontar correctamente los riesgos que puede presentarse la gestión de cuentas por cobrar.

7. Discusión

Sistema de Control Interno para el componente cuentas por cobrar de la empresa comercial Almacenes Patty del cantón Piñas, provincia de El Oro

7.1 Sistema de Control Interno de Cuentas por Cobrar

Cuando se enfrentan a la falta de liquidez, las empresas con frecuencia consideran recurrir a los bancos privados para obtener préstamos. Sin embargo, parte de esta falta de liquidez puede estar enraizada en un nivel sostenido de morosidad, lo que significa que el problema de efectivo bien puede identificarse internamente y tratarse de implementar medidas correctivas.

Por estas razones, es necesario que el jefe de cobranza o quien haga sus veces implemente las medidas necesarias para mantener un control efectivo de las cuentas por cobrar. Para ello es necesario incorporar un seguimiento de los documentos adeudados a todos y cada uno de los proveedores recolectores de forma periódica y rotativa. Esta medida está pensada para reducir el grado o porcentaje de morosidad y, en consecuencia, disuadir actos de deshonestidad que pongan en peligro a la empresa comercial.

Por otro lado, es fundamental que el responsable de créditos y cobranzas tenga un papel en la visita a los clientes en las distintas áreas para verificar in situ la deuda pendiente, ya que esta medida de control contribuye a un acercamiento efectivo al cliente y al mismo tiempo testimoniar que la deuda impaga es conforme o, en su defecto, detectar anomalías en la misma y que se debe actuar a la mayor brevedad para que, si existe algún problema, no se profundice y afecte al cliente.

7.2 Objetivo

Establecer los lineamientos metodológicos para el manejo de las cuentas por cobrar a Almacenes Paty. Esta es la herramienta perfecta para difundir los detalles de los procesos involucrados en el registro y manejo de dichas cuentas, los cuales fueron producidos por las distintas áreas que componen la institución y fueron recopilados centralmente en la sección de cuentas por cobrar.

7.3 Política

A través de la interacción del jefe de cobranzas y tesorería, quien promueve la gestión y cobranza en sus subordinados, de los cuales se espera que se apropien de los procesos que se llevan a cabo, se acredita rigurosamente al área financiera/contable para realizar el seguimiento. arriba. El asistente financiero emite la factura y la envía al cliente luego de que

el asesor comercial coordina el formulario, la fecha límite de pago y otros trámites relacionados. Los pagos del cliente serán remitidos al cobrador correspondiente, dependiendo de su ubicación, para su retiro, dejando constancia de la cancelación o pago, con la emisión de un recibo de valores entregados.

7.4 Alcance

Todas las tareas que se realizan como parte del proceso de cuentas por cobrar de los Almacenes Paty están cubiertas por el sistema diseñado, así como todos los empleados que tienen a su cargo el mantenimiento de estas cuentas.

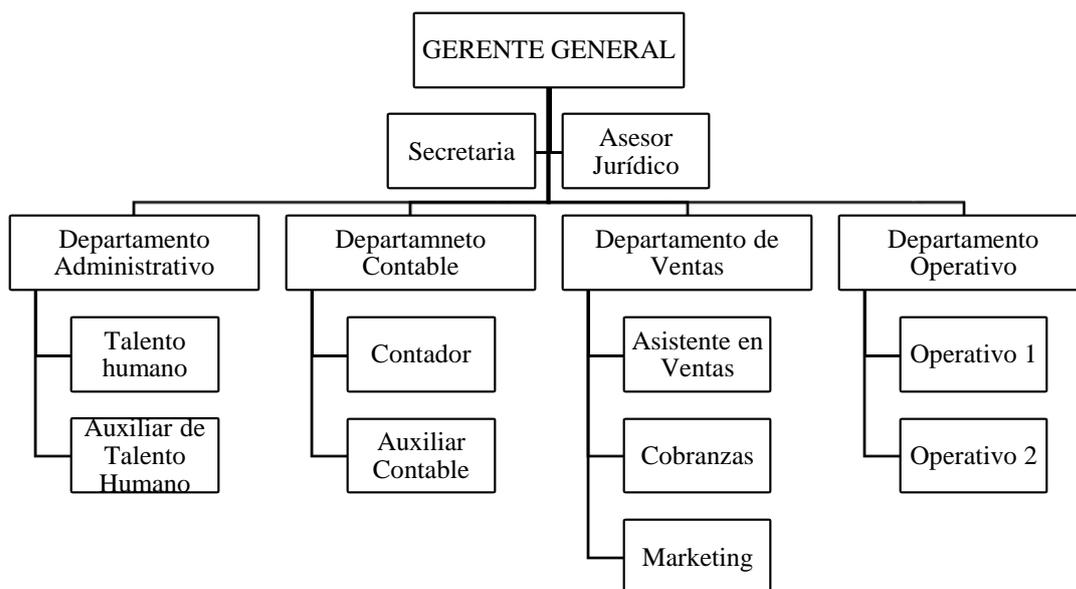
Áreas que intervienen:

- Asistente de ventas
- Cobranzas
- Departamento contable
- Gerencia

7.5 Reestructuración del organigrama

El siguiente organigrama ha sido reorganizado con el fin de definir los roles de los colaboradores necesarios para la implementación del sistema de control interno de cobranza.

Figura 38
Organigrama reestructurado.



Nota. La figura muestra el organigrama estructural de la empresa Comercial Patty.

7.6 Normas y responsables que regulen el procedimiento

El área de cobranzas es el encargado de monitorear el estado de las cuentas por cobrar, el cual con base en su criterio y discreción definirá la estructura que manejará cada crédito. Luego de decidir el trato a tomar con el cliente, el encargado de cobranza distribuirá entre los vendedores la cartera a ser recuperada y ellos serán los encargados de realizar las llamadas necesarias para estimar operaciones, informar el estado del crédito del cliente y acordar un cronograma de pago con el cliente, acciones que deberán ser informados al encargado de cobranza o recuperación de cartera.

7.7 Funciones del personal

7.7.1 Gerente general

El Gerente General es responsable directo de la dirección, coordinación, control y evaluación de las operaciones y actividades de acuerdo con los planes, políticas y estrategias que se hayan aprobado; también se asegura de que se alcancen las metas propuestas y que se sigan los procedimientos y políticas de acuerdo con la ley.

Realizar las siguientes funciones:

- Planifica, organiza, dirige y controla la gestión interna de la empresa para el logro de sus objetivos, nombra o contrata personal
- Representa a la empresa en diversos asuntos legales, civiles, políticos y administrativos
- Celebra diversos contratos
- Determina la adquisición directa de materiales del seminario
- Actualización de políticas, listas de precios de servicios
- Control del cumplimiento de deberes y obligaciones del personal de la empresa
- Gestión de préstamos de entidades financieras.

7.7.2 Departamento administrativo

- Coordina, supervisa y controla la ejecución de los procedimientos administrativos y contables que regulan el funcionamiento interno de la empresa.
- Almacenamiento de documentos legales y financieros de la organización.

- Se ocupa de la obtención de pólizas de vehículos.
- Aprobar facturas mediante órdenes de compra.
- Manejar la documentación adecuada para la venta de activos fijos.
- Revisar y verificar los documentos de gestión.

7.7.3 *Departamento Contable*

- Estructurar el sistema contable a utilizarse en dentro del sector comercial.
- Realizar las declaraciones de impuestos y retenciones de manera oportuna.
- Realizar el registro de las operaciones que realiza la empresa.
- Verificar la legalidad de los comprobantes y facturas emitidas y entregadas a la empresa.
- Mantener actualizado el sistema de contabilidad de conformidad a las disposiciones legales vigentes y los principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- Dado el tamaño de la empresa es conveniente aplicar el Art. 10 de la Ley de Régimen Tributario Interno que establece:

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. (Num.11)

7.7.4 *Departamento de Ventas*

Las funciones del departamento de ventas van más allá de vender los productos o servicios de la empresa, ya que asumen tareas como planeación, ejecución y control de actividades para alcanzar un mejor funcionamiento de todo el negocio. Por otra parte, debido al tamaño de la empresa este departamento también asume funciones de recuperación de cartera y marketing.

- Establece metas

- Desarrollar buenas estrategias
- Mejorar la atención al cliente
- Realiza análisis de crédito
- Recuperación de cartera vencida.
- Establecimiento de políticas y procedimientos para asignación de créditos.
- Promocionar a la empresa

7.7.5 *Departamento Operativo*

- Establecer la estrategia del área de Operaciones conforme a la estrategia de la empresa.
- Asegurar los resultados de servicio, coste y calidad conforme los objetivos definidos por la compañía, mediante la gestión eficiente de los recursos del área.
- Garantizar los requisitos marcados por el marco regulador del sector en el que opera y la legislación vigente.
- Mejorar de forma continua los indicadores de funcionamiento, maximizando la productividad del área.
- Gestionar el portafolio de productos desde su desarrollo hasta la entrega a cliente.
- Definir la estrategia de compras y política de proveedores.
- Gestionar la capacidad en función de la demanda.
- Habilidades necesarias para alcanzar los objetivos del negocio.

7.7.6 *Proceso de otorgamiento de crédito*

Para disminuir el riesgo en los créditos otorgados, se ha establecido que el cliente solicitante de crédito entregue la siguiente información, la cual será sujeta de análisis en base a las 5 C del Crédito por parte del encargado de cobranzas previa la obtención del crédito.

- Documentos personales del cliente
- Planilla de servicios básico
- Rol de pagos de los 3 últimos meses
- Revisión de calificación en buró de crédito
- Referencias personales comprobables
- 3 referencias familiares
- Firmar documento de compromiso de pago
- Firmar pagaré a la orden de la empresa Comercial Patty.

7.7.7 *Manejo y control de los créditos*

Objetivo: Examinar a través de la documentación física y datos en el sistema, la buena administración de los créditos otorgados.

Políticas

- Deberá garantizarse la probabilidad de recuperación de los créditos, a través de la verificación de las garantías que respaldan los créditos otorgados.
- Asegurándose de contener el documento legal correspondiente, deberá crearse el registro del cliente en el sistema, con las especificaciones necesarias (código asignado, datos generales, y las cláusulas establecidas en el convenio).
- El archivo de expedientes deberá ser controlado bajo la modalidad de diferenciación del tipo de crédito otorgado, ya sean estos créditos con cuota inicial y créditos con condiciones pagos, estableciéndose de acuerdo a la fecha de aprobación y vigencia.

7.7.8 *Recuperación de cuentas por cobrar*

Objetivo: Gestionar un manejo adecuado de las cuentas por cobrar mediante el seguimiento y control constante de los créditos otorgados.

Políticas

- La efectiva administración de las cobranzas será responsabilidad del departamento de ventas a través del área de cobranza, cuyo responsable es la contadora o su delegado con apoyo de toda la fuerza de ventas.
- El departamento de ventas mantendrá debidamente informado a los clientes sobre valores pendientes de cancelar, utilizando herramientas y tecnologías disponibles (notificaciones telefónicas, saldos vía correo electrónico, entre otros).
- Los pagos recibidos deberán ser reportados de inmediato al responsable del área de cobranzas, amparados en la copia de la factura emitida.
- Se autoriza a recibir pagos de clientes, en concepto de abono o cancelaciones de crédito o pago de productos o servicios prestados por la empresa, únicamente al encargado de cobranzas y a la persona encargada de caja.

7.8 Desarrollo

Tabla 39

Procedimiento de Cuentas por Cobrar

#	Procedimiento	Responsable	Frec.
1	Verificar el estado de las facturas correspondientes a ventas a crédito, sus condiciones de pago y los plazos establecidos	Encargado Cuentas por Cobrar	Semanal
2	Generar reportes de cartera vencida acumulada para poder clasificarla por días de vencimiento y establecer fechas límite para el cobro.	Encargado Cuentas por Cobrar	Semanal

#	Procedimiento	Responsable	Frec.
3	Establecer un cronograma de cobro de acuerdo con la fecha límite definida en el numeral anterior y establecer responsables de la recuperación (Vendedores)	Encargado Cuentas por Cobrar	Semanal
4	Realizar la primera llamada telefónica con el fin de notificar al cliente del vencimiento de su factura.	Responsables de recuperación	Diario
5	Registrar los pagos realizados por clientes o los nuevos acuerdos de pago generados indicando las fechas límite negociadas y notificar al encargado de cuentas por cobrar. Los acuerdos de pago deben realizarse por escrito y estar acompañados por pagarés o letras de cambio.	Responsables de recuperación	Diario
6	Generar reportes de los nuevos acuerdos de pago considerando las fechas límite negociadas.	Encargado Cuentas por Cobrar	Semanal
7	Realizar la segunda llamada telefónica para recordar al cliente la nueva fecha límite de pago acordada en el punto 4 y enviar el primer e-mail notificando esta novedad.	Encargado Cuentas por Cobrar	Diario
8	En el área de Cuentas por Cobrar se debe realizar una comparación de saldos (comparación de saldos en un período de tiempo) para observar el progreso de la cobranza del cliente.	Encargado Cuentas por Cobrar	Semanal
9	Realizar la primera visita al domicilio de los clientes que han incumplido con los acuerdos negociados.	Encargado Cuentas por Cobrar	Quincenal
10	El proceso de llamada al cliente, notificación vía e-mail así como las visitas se repite tantas veces como sea necesario previo al inicio de la recuperación vía judicial.	Encargado Cuentas por Cobrar	Semanal
11	El saldo vencido de cada cliente se analiza mensualmente y el proceso de cobro vía judicial comienza cuando no ha existido intención de pago en 180 días.	Encargado Cuentas por Cobrar	Mensual
12	Envío de las carpetas de los clientes al área jurídica para el inicio de la recuperación de cartera vía judicial.	Encargado Cuentas por cobrar – Gerencia	Mensual
13	Los créditos o débitos de las cuentas por cobrar deben ser reportados diariamente al área de contabilidad.	Encargado Cuentas por cobrar	Diario

#	Procedimiento	Responsable	Frec.
14	El registro de los créditos o débitos de las cuentas por cobrar debe realizarse de manera inmediata, una vez que el encargado de cuentas por cobrar haya notificado la novedad a fin de mantener registros actualizados que permitan generar reportes con información errónea.	Contabilidad	Diario

Nota. Sistema de recuperación de cartera propuesto por la autora.

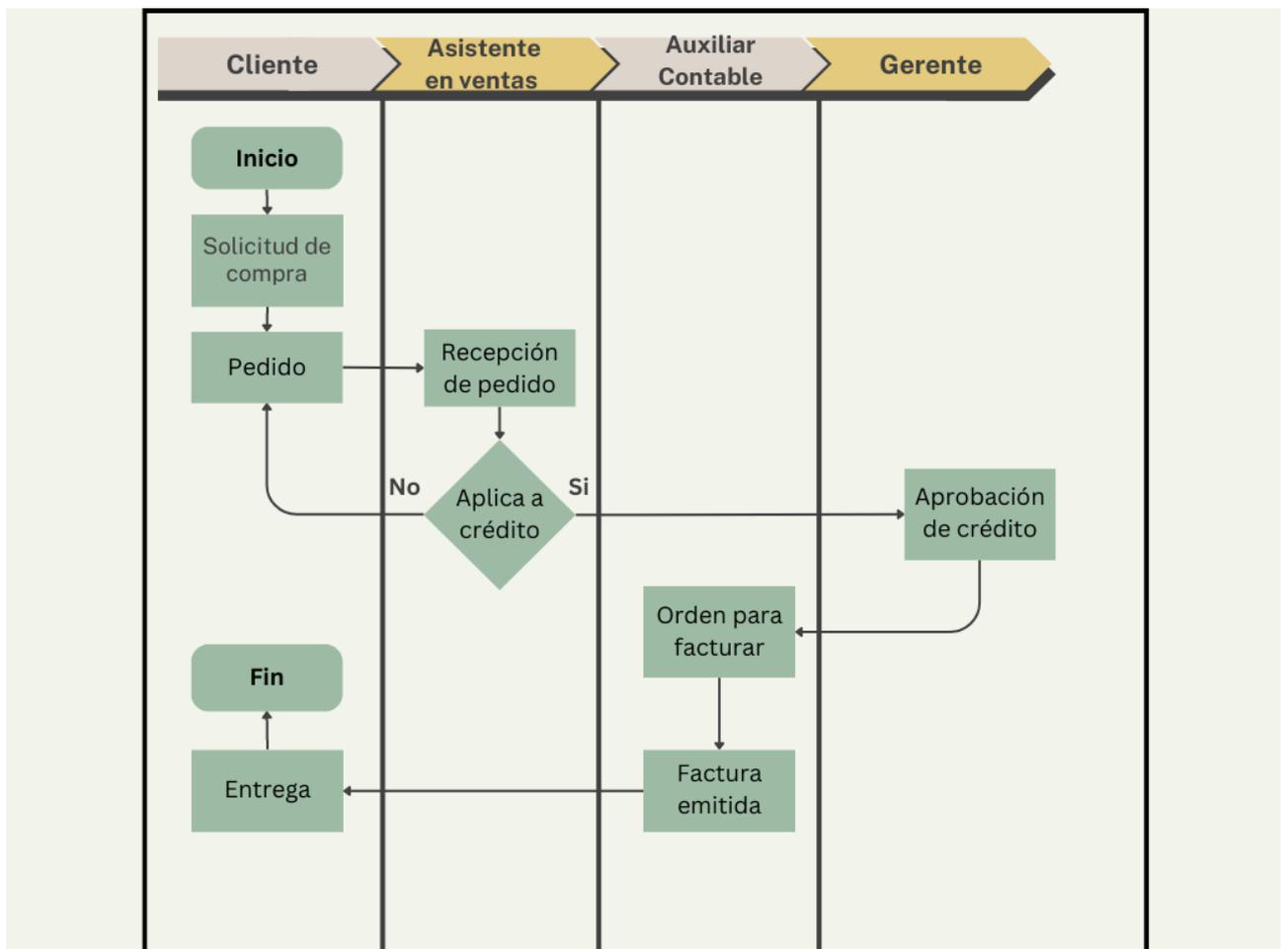
7.9 Documentación asociada

- Estado de cuenta con vencimiento de crédito del cliente.
- Comprobante de depósito.

A continuación, se detalla el flujograma de procedimiento de ventas de crédito:

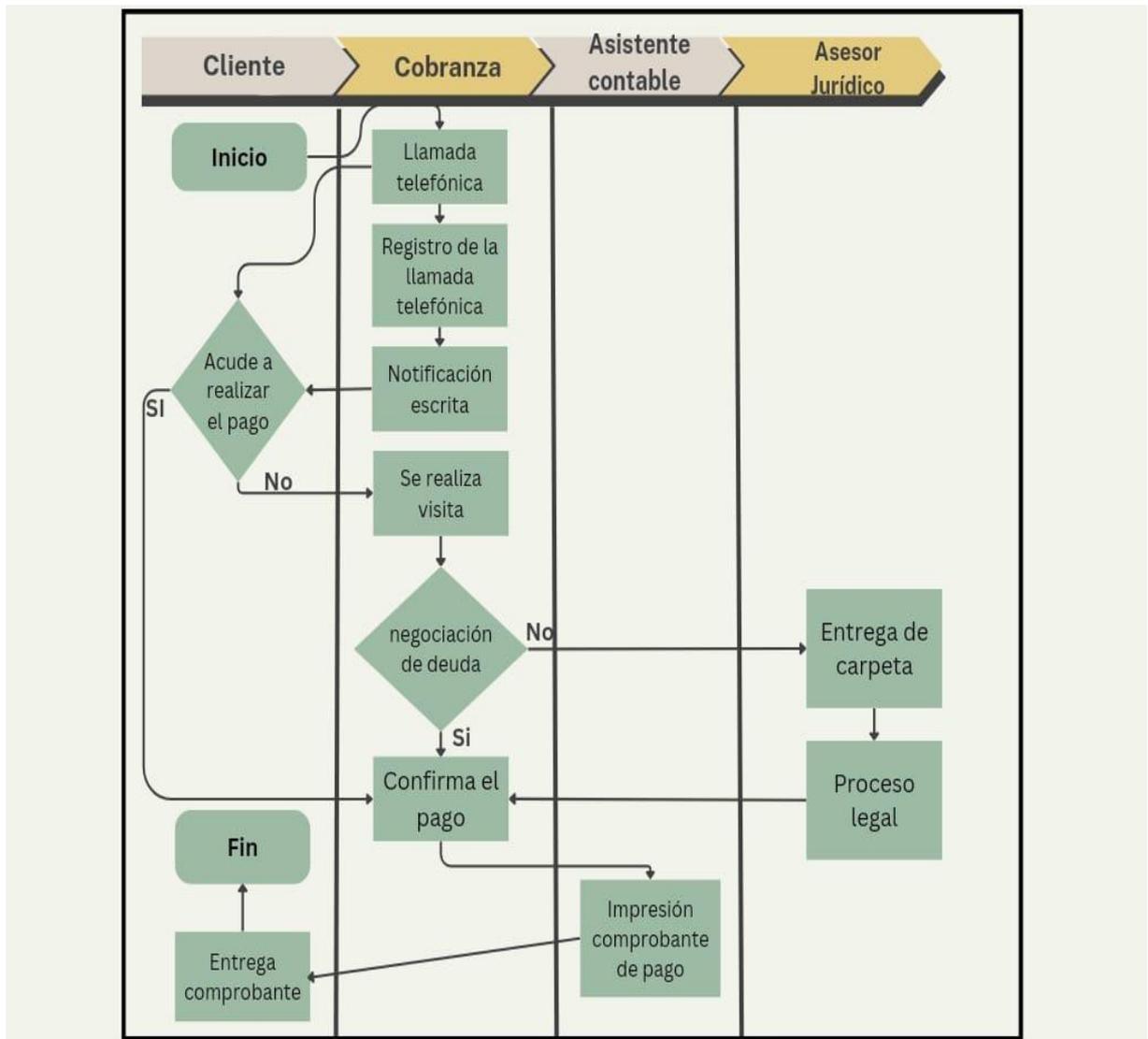
Figura 39

Flujograma del proceso de ventas a crédito.



Nota. La figura muestra la secuencia de venta a crédito.

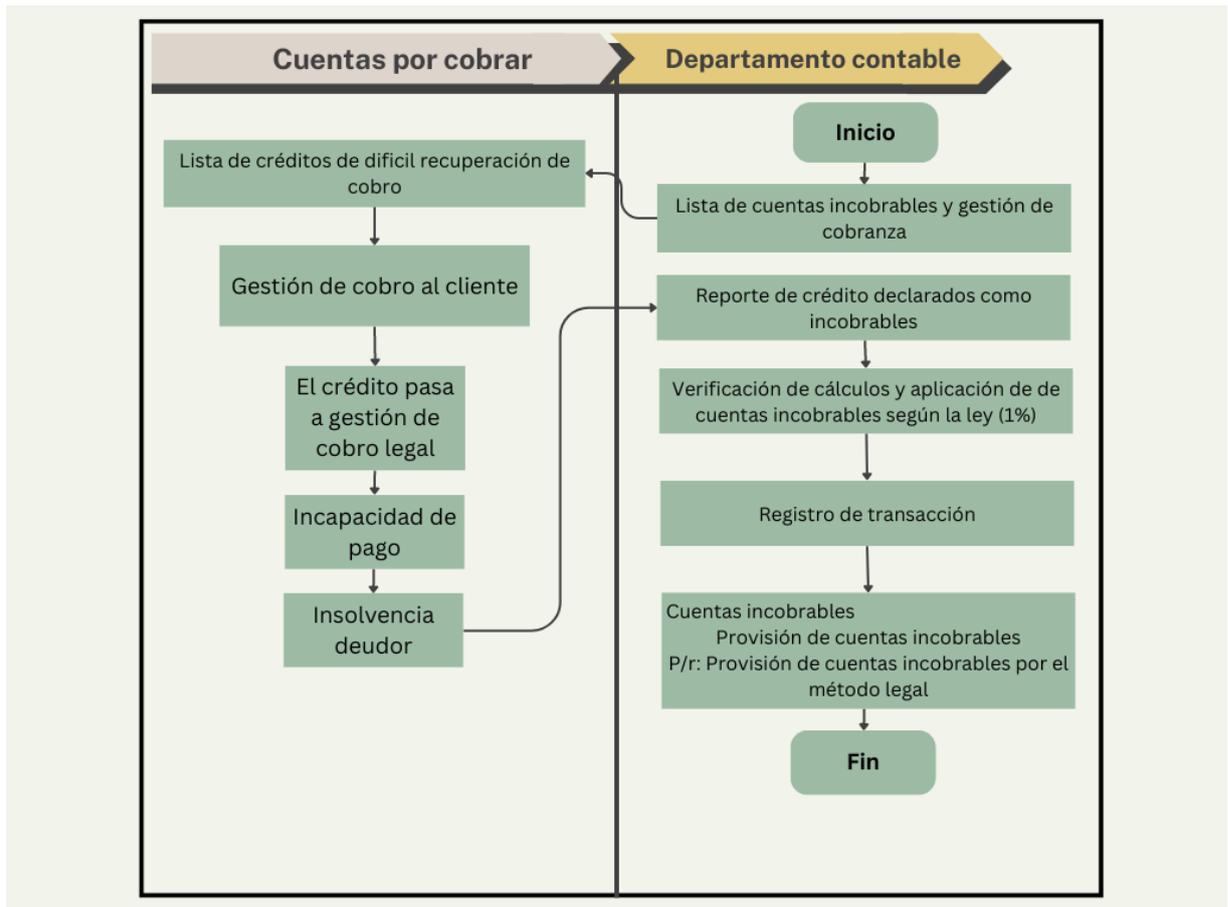
Figura 40
Flujograma de procesos de recuperación de cartera.



Nota. La figura muestra el flujograma del proceso de recuperación de cartera.

Figura 41

Flujograma del proceso para dar de baja a las cuentas incobrables.



Nota. La figura muestra el proceso para dar de baja a las cuentas incobrables.

Debemos de tomar en cuenta que de acuerdo a la normativa Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno estipula el 1% de provisión sobre los créditos concedidos durante el ejercicio contable, sin exceder del 10% de la cartera total.

8. Conclusiones

- A partir de los resultados obtenidos, se concluye que es fundamental diseñar un sistema de control interno para el componente de cuentas por cobrar en la empresa comercial Almacenes Patty. La falta de reportes mensuales, la ausencia de reuniones periódicas y la falta de consideración del criterio de los empleados han demostrado ser debilidades significativas en la gestión actual. Mediante una revisión teórico-documental, se identificarán los modelos de control interno idóneos que proporcionarán las pautas necesarias para establecer un sistema efectivo que mejore la gestión de las cuentas por cobrar y promueva la toma de decisiones informada.
- A partir de la revisión teórico-documental realizada, se estableció el Sistema de Control Interno propuesta en el apartado Discusión, el cual toma algunos aspectos de los modelos teóricos estudiados en el marco teórico, tales como conceptos de crédito, calificación, cobranza, control y se incluyen conceptos más afines a la empresa objeto de la investigación tales como las 5 C del Crédito y se creó un proceso basado en la estructura existente de la empresa.
- El diagnóstico de la situación actual del componente de cuentas por cobrar en la empresa Almacenes Patty revela diversas debilidades y deficiencias. La falta de reportes mensuales sobre el estado de cuentas por cobrar ha generado desconocimiento de los saldos existentes. Además, no se han establecido reuniones periódicas para formular estrategias de solución y no se ha tomado en cuenta el criterio de los empleados para mejorar la situación. La gerencia tampoco ha realizado la gestión necesaria para que sus recomendaciones sean consideradas por el personal encargado del área. Esta falta de evaluación de las fortalezas y debilidades impide un control adicional para optimizar el funcionamiento y los recursos. Asimismo, se evidencia una carencia de comunicación entre la gerencia y los responsables de las

cuentas por cobrar, lo que impide conocer los resultados de la gestión y dificulta el seguimiento adecuado de los procesos de cobro.

- La propuesta de un modelo de control interno se vuelve imperativa ante las deficiencias identificadas en la gestión de cobranza en Almacenes Patty. La falta de un sistema informático completo ha dificultado el adecuado control de las cuentas por cobrar, ya que no existe un listado actualizado de clientes deudores ni se puede realizar un seguimiento efectivo de la cartera. Además, la ausencia de políticas y lineamientos adecuados ha impedido la evaluación de la eficacia y gestión de las cuentas por cobrar, así como la elaboración de planes y estrategias para enfrentar los riesgos asociados. Es necesario proponer un modelo de control interno que aborde estos problemas, implementando un sistema informático integral, estableciendo políticas claras, lineamientos y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar, y promoviendo una planificación estratégica enfocada en mitigar los riesgos inherentes a este proceso. Con esta propuesta, se busca mejorar la liquidez de la empresa y garantizar resultados óptimos en la ejecución de políticas de crédito y en la gestión de cuentas por cobrar.

9. Recomendaciones

- Diseñar e implementar un sistema de control interno adecuado: Con base en la falta de reportes mensuales, la ausencia de reuniones periódicas y la falta de consideración del criterio de los empleados, es recomendable diseñar e implementar un sistema de control interno sólido para el componente de cuentas por cobrar en Almacenes Patty. Este sistema debe incluir la generación regular de reportes actualizados, la realización de reuniones periódicas para analizar y formular estrategias, y la participación activa de los empleados en la mejora de la gestión. Estas medidas fortalecerán la comunicación, la toma de decisiones informadas y el control de la cartera de cuentas por cobrar.
- Establecer un sistema informático completo: Dado que no existe un sistema informático completo en Almacenes Patty para el control de las cuentas por cobrar, es recomendable implementar un sistema que permita llevar un registro actualizado de los clientes deudores, así como la antigüedad y el estado de los créditos otorgados. Esto facilitará el análisis periódico y el seguimiento de la cartera de cuentas por cobrar, proporcionando información clave para la toma de decisiones y la gestión eficiente de la cobranza. Dicho sistema, debe estar basado en el Sistema de Control Propuesto en el apartado Discusión.
- Desarrollar políticas y lineamientos adecuados: Con el objetivo de evaluar la eficacia de la gestión, elaborar planes y lineamientos, y realizar una planificación estratégica para enfrentar los riesgos asociados a la gestión de cuentas por cobrar, es fundamental establecer políticas y lineamientos claros. Estas directrices deben abordar aspectos como la concesión de créditos, los plazos de pago, los procedimientos de seguimiento de cobros y las acciones a tomar en caso de incumplimiento. Una vez establecidas, estas políticas y lineamientos deben ser

comunicados y seguidos rigurosamente por todo el personal involucrado en la gestión de las cuentas por cobrar.

- Realizar evaluaciones periódicas: Para así asegurar la efectividad del sistema de control interno y el cumplimiento de las políticas y lineamientos establecidos, se recomienda realizar evaluaciones periódicas. Estas evaluaciones deben comprender la verificación de los resultados obtenidos, la identificación de debilidades y fortalezas, y la implementación de acciones correctivas cuando sea necesario. La retroalimentación y participación de la gerencia, así como la colaboración de los empleados, serán fundamentales para mejorar continuamente la gestión de cobranza en Almacenes Patty.

10. Bibliografía

- Aguirre , J., Garro , L., y Martínez , E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *Revista Espacios* , 41(32).
<https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p24.pdf>
- Altieri, D., Martínez, E., y Perri, M. (2018). *Análisi e interpretación de un balance general*. Universidad Nacional de San Martín:
<https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/814/1/TFPP%20EEYN%202018%20ADL-MMEN-PMN.pdf>
- Araque, W. (2020). Microfinanzas. (30).
<https://doi.org/https://rfd.org.ec/docs/comunicacion/Revista-Semestral-Dic-2020/Revista-Semestral-30-w.pdf>
- Armijos , J., Illescas , D., Pacheco , A., y Chimarro , V. (2022). Impacto de la Covid-19 en la cartera de las cooperativs de ahorro y credito. *Sociedad y Tecnología* , 5(2), 164-179. <https://doi.org/https://doi.org/10.51247/st.v5i2.205>.
- Armijos , J., Illescas , D., y Pacheco , V. (2022). Impacto de la Covid-19 en la cartera de las cooperativas de ahorro y crédito. *Sociedad y Tecnología* , 5(2), 164-179. <https://doi.org/https://doi.org/10.51247/st.v5i2.205>.
- Asqui, M. (2021). Análisis del crédito de consumo en instituciones financieras para establecer programas educativos financieros a usuarios. *POCAIP*, 6(3), 199-221. <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.394>
- Atucha, A., y Lacaze, M. (2018). *Sectores productivos*. Monitoreo Ciudadano:
<http://nulan.mdp.edu.ar/3002/1/atucha-lacaze-2018.pdf>
- Ávila, K. (2019). *Análisis sobre la gestión de cobranzas en la Cámara de Comercio de Manta y su efecto para la liquidez, periodo 2017- 2018*. UELAM:
<https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/3495/1/ULEAM-CT.AUD-0100.pdf>
- Baque, L., Viteri, D., Álvarez, L., y Izquierdo, A. (2020). Plan de negocio para emprendimientos de los actores y organziaciones de economía popular y solidaria.

Revista Universidad y Sociedad, 12(4), 120-125.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-120.pdf>

- Barron Morales, A. (2014). *Estudio práctico de la ley del impuesto al*. México: ISEF.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Universidad Politécnica Salesiana:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Chiguano, A. (2016). *Diseño de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa Industrial ISECOM S.A.*. Universidad Central del Ecuador:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9870/1/T-UCE-0003-CA074-2016.pdf>
- Cooper, J., y Pattanayak, S. (2011). *El plan de cuentas: Un elemento fundamental del marco de gestión financiera pública*. Fondo Monetario Internacional:
https://www.imf.org/-/media/Websites/IMF/imported-publications/external/spanish/pubs/ft/tnm/2011/_tnm1103s.ashx
- Díaz, A. (2007). *Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa*. Barcelona España: Editorial Club de Estudio.
- Enríquez, M., y Reyes, A. (2022). Análisis de caso del modelo de gestión asociativo de la empresa agroindustrial "Don Jorge". *Estudios de la gestión* (11). <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2022.11.7>
- Espejo, L. B. (2012). *CONTABILIDAD GENERAL*. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.
- Espinoza, V., y Vázquez, J. (2020). Determinantes del control interno de la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador. *Apuntes Contables*, 27, 95-111.
<https://doi.org/https://doi.org/10.18601/16577175.n27.06>.
- Estupiñán, G. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá, Colombia: La Ovega Negra.
- Falcón, V., Pertile, V., y Ponce, B. (2019). *La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales: Resultados diagnóstico para la intervención en el Barrio Paloma de la Paz (La Olla)-ciudad de Corrientes (2017-2018)*. Memoria Académica:
[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf](https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13544/ev.13544.pdf)

- Figuerola, A., y Méndez, J. (2016). *APLICACIÓN DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITOS Y COBROS PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE LA CARTERA DE CLIENTES DE LA EMPRESA "SERVICIOS FINANCIEROS ENLACE S.A., UBICADA EN EL MUNICIPIO DE.* Universidad Tecnológica de El Salvador: <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/941000724.pdf>
- Florencia, N., y Yagual, P. (2018). *Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de cartera de la empresa GRIFINE S.A. .* Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33614/1/Dise%C3%B1o%20de%20un%20manual%20de%20procedimientos%20para%20el%20departamento%20de%20cartera%20de%20la%20empresa%20Grifine.pdf>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación.* Unversidad Continental: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García , M., Julia , A., y Monte , T. (2020). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía , 11(21)*. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>
- Guajardo Cantú, G. &. (2008). *Contabilidad Financiera .* México: Quinta Edición ed.
- Gutiérrez , S., Peralta , A., y Mayrena , M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. (38). <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Guzmán, G. (2019). *Sistemas de Cobros y Recuperación de la cartera vencida de la Empresa Pública Municipal de Mercados, Centros Comerciales y Bahías del Cantón Babahoyo.* Universidad Técnica de Babahoyo: http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5631/Guzman_Moran_Ginger_Gabriela_Ingenieria_Contabilidad_y_Auditoria_2019_PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- H. Congreso Nacional. (23 de 01 de 2023). Ley del Régimen Tributario Interno. *Registro Oficial 235*. <https://www.sri.gob.ec/web/intersri/normativa-tributaria-legislacion-nacional>

- Herández, V., Galeana, E., Valenzo, M., y Chávez, P. (febrero de 2017). *Estudios organizacionales en las ciencias administrativas antes los retos del siglo XXI*. Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas. https://www.teczamora.mx/documentos/posgrado_investigacion/articulos/Evaluacion%20de%20las%20C's%20de%20cr%C3%A9dito%20en%20condiciones%20de%20incertidumbre.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGrawHill.
- Herrera, Y. (2017). *Plan de Cuentas*. NUBOX: <https://blog.nubox.com/contadores/clasificacion-de-las-cuentas-contables>
- Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástico del distrito de ate*. USMP: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/360/lizarraga_ke.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- López , C., y Cruz , J. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito. Un estudio de caso en el sector salud colombiano. 29(121), 1-31. <https://doi.org/>: <https://doi.org/10.16925/2382-4220.2021.03.03>
- López , H., Matute , H., y Pinargote , A. (2020). Norma de control interno herramienta en registros contables y organización de empresas. *Revista Científica Multidisciplinaria* , 4(4). <https://doi.org/https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/222/259>
- López, M., Castro, C., y Lastra, F. (2018). *Diseño del sistema de control interno para los departamentos de cartera y tesorería de la Empresa ROOTT+CO S.A.S*. Universidad Cooperativa De Colombia: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7837/1/2019_dise%C3%B1o_sistema_de_control_interno.pdf
- Macias , F., Zambrano , E., y Garabiza , B. (2020). Los créditos de la Banca Privada y su impacto en la producción del sector manufacturero del Ecuador, periodo 2015-2018. 41(14), 15. <https://doi.org/http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411415.html>

- Macías, M., y Mero, J. (2022). Importancia de Planeación Estratégica en Empresas en el Siglo XXI. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 31-39. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3567>
- Mantilla , J., y Huanca , B. (2020). Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicios. *Sciéndo*, 23(4), 259-263. <https://doi.org/https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>
- Mejía , N. (2019). Control interno en actividades financieras como herramienta en organizaciones empresariales. *Revista Científica, arbitrada e indizada, bajo la modalidad electrónica* , 3(1). <https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/118-Article%20Text-614-1-10-20200422.pdf>
- Morales, E., y Morales, J. (2019). *Evaluación del proceso recuperación de cartera de la Dirección Comercial Zona Urbana de la Empresa Eléctrica Quito, mediante métodos multivariantes, periodo 2018*. Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18360/1/T-UCE-0005-CEC-174.pdf>
- Morales, P. (2021). *Evaluación del Sistema de Control Interno de las Empresas productoras de Jean del cantón Pelileo caso Silver Jeans*. Pontífica Universidad Católica del Ecuador: <chrome-extension://efaidnbmnmnibpajpcgleclefindmkaj/https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3171/1/77332.pdf>
- Mosquera, M. (2021). *IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE LA CARTERA EN LAS EMPRESAS DE MOVILIDAD EN EL CANTÓN CUENCA - CASO EMPRESA PÚBLICA DE MOVILIDAD TRÁNSITO Y TRANSPORTE EMOV EP PERÍODO 2019*. Universidad de Cuenca: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36258/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Nieto, F. (2021). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a Emergencia Sanitaria. *Podium*(39). <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-8722-7643>

- Nieto, F. (2021). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, Prevo a Emergencia Sanitaria. <https://doi.org/https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/587/554>
- Núñez, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Cadernos de Pesquisa*, 47(164), 632-649. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1590/198053143763>
- Pacter, P. R. (2013). *Estándares/Normas Internacionales de información financiera (IFRS/NIIF)*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Padilla, M. C. (2013). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoediciones.
- Pérez, A. (2018). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la coporación universitaria americana*. Tecnológico de Antioquía: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perugachi, L., Jaramillo, D., y Flores, E. (2022). Propuesta sistema de gestión de crédito, para reducir el riesgo en microempresas no financieras del cantón Otavalo, Cayambe y Tabacundo (Ecuador). *Revista Espacios*, 43(10). <https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a22v43n10/a22v43n10p06.pdf>
- Quiroz , D., Barrios , R., y Villafuerte , A. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la asociación educativa adventista nor oriental, 2020. *Universidad Nacional Agraria de la Selva*, 20. <https://doi.org/https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una Investgación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-5. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reyes , J., Reyes , N., y Cárdenas , J. (2019). Contabilidad gubernamental y normas internacionales de contabilidad para el sector público ecuatoriano. *Rveista Venezolana de Gerencia*, 24. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/290/29062051012/29062051012.pdf>
- Reyes, L., y Carmona, F. (2020). *Investigación Documental*. Unversidad Simón Bolívar: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20para%20la%20comprensi%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllow

- Reyna , B., Valqui , K., y Oblitas , R. (2021). La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. *Ciencia Latina* , 5(6). https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1118 p
- Rodríguez , M. (2020). La contabilidad en tiempos de Covid-19. *Contabilidad y Auditoría* , 51(26). <https://doi.org/https://ojs.econ.uba.ar//index.php/Contyaudit/article/view/1744>
- Segarra , M., Bou , J., y Jaume , U. (2020). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de Economía y Empresa* , 52(34).
- Serrano , P., Señalín , L., Vega , F., y Herrera , J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala del Ecuador. *Revista Espacios* , 39(03). <https://doi.org/https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Sotomayor , A., Criollo , K., y Gutiérrez , N. (2020). Control interno como herramienta eficiente para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras. *Digital Publisher* , 5(6). <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.387>
- Suárez, M. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *FIPCAEC*, 3(3), 44-64. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.57>
- Tapia, E. (s.f.). *Conozca las cinco claves que le dirán si es un buen sujeto de crédito*. Asobanca: <https://asobanca.org.ec/educacion-financiera/conozca-las-cinco-claves-que-le-diran-si-es-un-buen-sujeto-de-credito/>
- Tello , I., Tul , L., Vaca , A., y Villavicencio , N. (2018). Contabilidad general. *Compas* . <https://doi.org/http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/457/3/CONTABILIDAD%20GENERAL.pdf>

- Tello, I., Tul, L., Vaca, A., y Villavicencio, N. (2018). *Contabilidad General*. Grupo Compás:
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/457/3/CONTABILIDAD%20GENERAL.pdf>
- Toledo, N., Peñafiel, I., y Puente, M. (2021). La contabilidad en tiempos de pandemia. *Visionario Digital*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i1.1527>
- UNL. (27 de 01 de 2021). Reglamento de régimen académico de la Universidad Nacional de Loja. Loja, Loja, Ecuador. <https://unl.edu.ec/sites/default/files/archivo/2021-06/REGLAMENTO%20DE%20RE%CC%81GIMEN%20ACADE%CC%81MIC%20DE%20LA%20UNL-APROBADO%20OCS%2027-01-2021-DEFINITIVO%20%281%29.docx-signed-signed-signed%20%281%29.pdf>
- Urbina, A. (2019). *La investigación contable en el Ecuador en la última década, 2007 - 2017*. Universidad Técnica de Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29105/1/T4400i.pdf>
- Vallejo , N., y Zirufó , B. (2022). Proceso contable y su influencia en la toma de decisiones de la Empresa Frenos Vasa, Portoviejo 2020. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 488-521.
[https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3837-20385-3-PB%20\(3\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3837-20385-3-PB%20(3).pdf)
- Yagual, J. (2022). *Auditoría de las cuentas pr cobrar clientes del sector comercial, cantón La Libertad, año 2020*. UPSE:
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7182/1/UPSE-TCA-2022-0021.pdf>

11. Anexos

Anexo 1. Cuestionario de Control Interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR

Objetivo: Conocer la situación actual del manejo de cuentas por cobrar que presenta la empresa Almacenes Patty

Instrucciones: marque con una X la opción que considere correcta de acuerdo a su percepción

ALMACENES PATTY			
Cuestionario de Control Interno			
Entorno de Control			
Nº	Pregunta	SI	NO
1	¿La empresa en la que labora cuenta con un sistema de control interno para cuentas por cobrar?		
2	¿Al iniciar sus actividades laborales, se le presentó o comentó acerca de la existencia de un sistema de gestión de cuentas por cobrar?		
3	Desde su perspectiva ¿considera que el sistema que se maneja es adecuado y eficiente?		
4	¿El sistema de cuentas por cobrar presenta una estructura jerárquica adecuada?		
5	¿Considera que las funciones de los responsables de las cuentas por cobrar están debidamente especificadas?		
6	¿Considera que el manejo de las cuentas por cobrar se ajusta a las características y necesidades de la empresa?		
7	¿Existen evaluaciones frecuentes sobre el proceso y control de cuentas por cobrar?		
8	¿Conoce Ud., el saldo exacto correspondiente al rubro de Cuentas por Cobrar?		

ALMACENES PATTY			
Cuestionario de Control Interno			
Evaluación de los Riesgos			
N°	Pregunta	SI	NO
1	¿Se hace el debido seguimiento y evaluación al posible riesgo?		
2	¿Conoce Ud. el número de filtros que el cliente debe pasar para que se le otorgue un crédito?		
3	¿Considera que la empresa presenta políticas y lineamientos adecuados para el control de las cuentas por cobrar?		
4	¿Dentro de la organización se fomenta y promueve la adopción de lineamientos relacionados con las cuentas por cobrar para evitar la aparición de riesgos?		
5	¿Conoce la forma en que se controla y evalúa la eficacia de la administración y gestión de las cuentas por cobrar?		
6	¿Considera que la empresa cuenta con planes de acción y lineamientos enfocados a afrontar correctamente los riesgos que puedan presentarse en la gestión de cuentas por cobrar?		
7	¿Existe un colaborador principal que se encargue de verificar el funcionamiento adecuado de la gestión de cuentas por cobrar?		
8	¿Se han establecido planes de emergencia para abordar problemáticas que puedan presentarse en los procesos de las cuentas por cobrar?		
9	¿Conoce Ud., sobre los planes de recuperación de las cuentas por cobrar, en caso de presentarse alguna dificultad?		
10	¿Considera que la empresa cuenta con una planificación estratégica adecuada que posibilita solventar dificultades a largo plazo?		

ALMACENES PATTY			
Cuestionario de Control Interno			
Actividades de Control			
N°	Pregunta	SI	NO
1	¿Considera que la empresa cuenta con un programa informático adecuado para el control de cuentas por cobrar?		
2	¿Existe un listado actualizado de clientes que adeudan a la empresa?		
3	¿Existe una vigilancia efectiva sobre el vencimiento de cobros?		
4	¿Se archivan correctamente las facturas, para identificar las ventas del mes y las cuentas pendientes por cobrar?		
5	¿La empresa presenta estados de cuenta mensuales relacionados con las cuentas por cobrar?		
6	¿Se ejecutan análisis periódicos de cartera?		
7	¿La empresa cuenta con procesos orientados al registro de estimaciones de cuentas difíciles de cobrar y recuperar?		
8	¿Se ejecutan acciones de seguimiento a las cuentas por cobrar?		
Sistemas de Información y Comunicación			
N°	Pregunta	SI	NO
1	¿Considera que existe un buen canal de comunicación entre el gerente y el responsable de cuentas por cobrar?		
2	¿El gerente está al tanto de los registros mensuales de las cuentas por cobrar que se presentan en la empresa?		
3	¿El resumen mensual de las cuentas por cobrar es difundido a los empleados para mantenerlos al tanto de la situación económica de la empresa?		
4	¿La información acerca de las cuentas por cobrar es accesible tan solo para el gerente de la empresa?		
5	¿En caso de existir anomalías o dificultades en los registros de cuentas por cobrar se reporta de inmediato al gerente o responsable del área?		

ALMACENES PATTY			
Cuestionario de Control Interno			
Sistemas de Información y Comunicación			
6	¿La comunicación del área encargada de cuentas por cobrar posibilita la participación de empleados para establecer estrategias que ayuden a recaudar el dinero de estas cuentas?		
7	¿Se evalúa de forma frecuente la efectividad de las líneas de comunicación e información del área de cuentas por cobrar?		
8	¿Las líneas de comunicación que se ha establecido posibilitan la solución de dificultades en el área?		
Actividades de Monitoreo y Supervisión			
N°	Pregunta	SI	NO
1	¿Se realizan reportes mensuales del estado de las cuentas por cobrar?		
2	¿Se establecen reuniones mensuales para establecer estrategias de solución de las cuentas por cobrar?		
3	¿De forma periódica, se recogen criterios y recomendaciones de los empleados para mejorar el funcionamiento del área?		
4	¿Considera que la gerencia se asegura de que el área de cuentas por cobrar tome en cuenta las recomendaciones realizadas para mejorar su funcionamiento?		
5	¿Se realiza una evaluación periódica del funcionamiento del área para evidenciar debilidades y fortalezas?		
6	¿Considera que la empresa cuenta con un control adicional dentro del área de cuentas por cobrar para mantener un funcionamiento óptimo?		
7	¿Considera que la empresa maneja correctamente los documentos del área de cuentas por cobrar?		
8	¿Los informes de las cuentas por cobrar son revisados por el área de gerencia de forma periódica para verificar el seguimiento de cobro?		

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 2. Balances generales

CHAVEZ UNUZUNGO RAUL OSWALDO
RUC NRO 0702127911001
BALANCE GENERAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

ACTIVOS		
Disponibles		6.258,45
Caja	2.897,32	
Bancos	3.361,13	
Exigibles		46.372,46
Cuentas por Cobrar	46.372,46	
Realizables		150.121,91
Inventario de Mercadería	150.121,91	
Fijos		664.544,25
Edificios	610.000,00	
Terrenos	72.000,00	
Vehículos	10.000,00	
(-) Depreciación Acumulada	27.455,75	
TOTAL ACTIVOS		867.297,07
PASIVOS		211.138,66
Cuentas por pagar Proveedores	135.025,62	
Obligaciones financieras corto plazo	27.125,62	
Préstamos Bancarios largo plazo	48.987,42	
TOTAL PASIVOS		211.138,66
PATRIMONIO		656.158,41
Capital	352.512,86	
Utilidad del Ejercicio	303.645,55	
TOTAL PASIVO Y CAPITAL		867.297,07



Raúl Oswaldo Chavez Unuzungo
 CI No. 0702127911001



Ing. Marcia del Rocío Balcazar
 CONTADORA

CHAVEZ UNUZUNGO RAUL OSWALDO

BALANCE GENERAL

Del 01 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2022

ACTIVO		
Corriente		487.451,06
Caja o bancos		36.012,72
<i>Caja - Bancos</i>	36.012,72	
Cuentas por cobrar		205.750,96
Cuentas por cobrar comerciales	205.750,96	
Activos por Impuestos Corrientes		9.337,38
Credito impuesto a la renta	420,67	
<i>Credito Iva</i>	8.916,71	
Inventario		236.350,00
Inventario de mercaderia	236.350,00	
Activo Fijo		672.264,60
Terrenos	126.903,68	
Construcciones en curso	118.560,92	
vehiculos	75.300,00	
Edificios	351.500,00	
Equipo de computacion		
Muebles y Enceres		
Depreciacion acumulada		
Total Activos	1.159.715,66	
PASIVO		
Corriente		364.028,37
Cuentas y documentos por pagar		361.448,26
Proveedores	185.780,90	
Ban Ecuador	7.663,33	
Coop JEP	58.125,59	
Coop Santa Rosa	4.353,79	
Banco de Machala	39.247,60	
Once de Junio	10.422,09	
Pichincha	15.075,12	
Austro	5.805,32	
Diners Club	21.829,38	
Banco de Machala-visa	1.074,87	
Banco Guayaquil-tarjeta	7.045,37	
Bolivariano-tarjeta	3,22	
Pacificard	5.021,68	
Cuentas por pagar		2.580,11
Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	555,46	
Servicio de Rentas Internas	2.024,65	
Participacion por pagar trabajadores		
No Corriente		302.564,39
Coop JEP	39.763,76	
Banco de Machala	29.246,75	
Once de Junio	117.817,05	
Banco Pichincha	77.313,38	
Austro	15.581,52	
Coop Santa Rosa	22.841,93	
Total Pasivo	666.592,76	
PATRIMONIO		498.122,90
Utilidad del ejercicio		221.410,77
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1.159.715,66	

Raul Oswaldo Chavez Unuzungo
PROPIETARIO

Marcia del Rocio Balcazar Ramirez
CONTADOR
R-1031-2017-1843960

Anexo 3. Certificado de Traducción Abstract

Sixto Gómez Curillo

Licenciado en ciencias de la educación en la especialización de lengua y literatura inglesa

Loja, 30 de junio de 2023

Yo, Sixto Marcelo Gómez Curillo, con cédula de identidad 0103605143, docente en la Unidad Educativa Nacional Chordeleg, licenciado en ciencias de la educación en la especialización de lengua y literatura inglesa, conforme registro de la SENESCYT número 1007-09-883734, certifico: Que tengo el conocimiento y el dominio de los idiomas español e inglés y que la traducción del trabajo de titulación, **“Diseño de un sistema de control interno para el componente cuentas por cobrar de la empresa comercial Almacenes Patty del cantón Piñas, provincia de El Oro”** de autoría de la estudiante **Ximena Beatriz Armijos Armijos**, con cédula **0706444114**, es verdadero y correcto a mi mejor saber y entender.

Atentamente



Sixto Marcelo Gómez Curillo

TRADUCTOR