



Universidad Laica “VICENTE ROCAFUERTE” de Guayaquil

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA**

TEMA:

“CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ”

Autora:

ELIZETH JULIANA CONTRERAS CHOEZ

Tutor:

MGS. BYRON LOPEZ CARRIEL

Guayaquil – 2017

REPOSITORIO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: “Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez”		
AUTORA: Elizeth Juliana Contreras Choez	REVISORES:	
INSTITUCIÓN: Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil	FACULTAD: Administración	
CARRERA: Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N. DE PAGS: 93	
ÁREAS TEMÁTICAS: Finanzas, Contabilidad, Control Interno		
PALABRAS CLAVE: Cuentas por Cobrar, Liquidez, Modelo, Gestión, Riesgo		
RESUMEN: Las compañías en la actualidad presentan problemas de liquidez por lo que se planteó el objetivo de analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Compañía de Servicios Inmobiliarios y Comerciales S. A., para el efecto se aplicó una entrevista al personal del área financiera de la empresa, así como el cuestionario de control interno de las cuentas por cobrar, a través de una investigación descriptiva, deductiva y cuali-cuantitativa, cuyos resultados evidenciaron que es viable para los clientes cancelar las obligaciones que contrajeron con INCOSERVI		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES:	Teléfono:	E-mail: elijuliana13@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Nombre: MGS. Darwin Ordoñez Iturralde, DECANO Teléfono: 2596500 EXT. 201 DECANATO E-mail: rhinojosal@ulvr.edu.ec Nombre: MGS. Byron Lopez Carriel Teléfono: 2287200 EXT. 271 Correo electrónico blopezc@ulvr.edu.ec	

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Yo, Elizeth Contreras, bajo juramento, que la autoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita y se responsabiliza por los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar **“CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ”**

Autor:

Elizeth Juliana Contreras Choez

C.C: 0940272693

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación cuyo tema es: **“CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ”**, nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **“CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ”**, presentado por la estudiante como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de **INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA**, encontrándose apta para su sustentación

Presentado por la Egresada:
Elizeth Juliana Contreras Choez
C.C.: 0940272693

Mgs. Byron Lopez Carriel
C.C. 1202348882

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO



Urkund Analysis Result

Analysed Document: (D31918758)
Submitted: 10/31/2017 5:03:00 PM
Submitted By:
Significance: 2 %

Sources included in the report:

TESIS PORFIRIA BELÉN MACÍAS CALDERÓN.docx (D30179193)
TESIS MAOLY CONTRERAS Y KATHERINE MENDOZA
URKUND.docx (D30514321)

Instances where selected sources appear:

11

Mgs. Byron López Carriel

C.C. 1202348882

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más sincero agradecimiento:

En primer lugar a Dios quien ha sido mi luz, mi guía en los momentos más difíciles, en los momentos en los cuales perdí las esperanzas y las fuerzas para culminar con mi proyecto. Dios ha puesto en mi camino a personas maravillosas que me han incentivado para seguir y evitar caer.

A mis padres, quienes han sido el pilar fundamental en mi vida, quienes me han enseñado que si quieres algo en la vida, debes luchar a pesar que no sea fácil el camino, debes perseverar y alcanzar el objetivo.

A mi hermano, por apoyarme de manera incondicional en todo momento. Y con sus consejos hacer de mí una mejor persona.

A mis profesores quienes han sido mi guía, quienes con sus conocimientos ayudaron a formarme en el ámbito profesional y personal.

DEDICATORÍA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haber permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional y a mi familia, que nunca dejaron de creer en mí, a pesar de lo difícil de la situación.

A mi papi quien me ha enseñado lo más valioso de la vida, lucha por lo que quieres, persevera, no te rindas. A mi mami quien fortaleció mi carácter, a ser consciente del esfuerzo que pones en algo y que si no hiciste nada por obtener ese algo, el mérito no es tuyo. A mi hermano por estar siempre conmigo y apoyándome como amigo.

Gracias a su apoyo incondicional, a sus consejos, a nuestras conversaciones que me hacen reflexionar, a cada momento que podemos reír por las situaciones inesperadas que nos suceden y a las preocupaciones que hemos tenido durante todos estos años.

A mis compañeros, quienes sin esperar nada a cambio, compartieron su conocimiento, alegría y tristeza, y estuvieron a mi lado apoyándome.

Este proyecto de investigación es para ustedes: mi familia, mi eterno amor

ÍNDICE GENERAL

REPOSITORIO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORÍA	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	xi
ÍNDICE DE FIGURA	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
Introducción	1
Capítulo I: El Problema A Investigar.....	2
1. Tema de investigación	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.	4
1.3. Causas y consecuencias.....	4
1.4. Sistematización de la investigación	5
1.5. Justificación de la investigación	5
1.6. Objetivo general de la investigación	7
1.7. Objetivos específicos de la investigación	7
1.8. Delimitación del problema.....	7
1.9. Idea a defender	8
Capítulo II	9
Fundamentación Teórica.....	9
2.1 Antecedentes Referenciales y de Investigación	9
2.2 Marco Teórico Referencial	10
2.2.1 Las Cuentas por Cobrar.....	12
2.2.1.1 Definición de cuentas por cobrar.....	12

2.2.1.1.1	Clasificación de las cuentas por cobrar.....	14
2.2.2	Control Interno	16
2.1.1.1.	Control de las cuentas por cobrar	17
2.1.2.	Estados Financieros	18
2.1.2.1.	Estado de situación financiera	19
2.1.2.2.	Activos	20
2.1.2.3.	Activos corrientes	21
2.1.3.	Indicadores Financieros.....	22
2.1.3.1.	Indicadores de liquidez	23
2.1.3.2.	Capital de trabajo	24
2.1.3.3.	Prueba del ácido.....	25
2.1.3.4.	Rotación de cuentas por cobrar.....	26
2.2	Marco Legal	27
2.2.1	Constitución de la República.....	27
2.2.2	Código Orgánico de la Producción	28
2.2.3	Plan Nacional del Buen Vivir.....	28
2.2.4	Norma NIIF PYMES.....	29
2.3	Marco Conceptual	30
CAPÍTULO III.....		33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		33
3.1	Tipos de investigación.....	33
3.2	Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	34
3.3	Operacionalización de las Variables	35
3.4	Población y muestra	36
	Muestra.....	36
3.5	Recursos: Fuentes para la Recolección de Datos	37
3.5.1	Fuentes	37
3.6	Tratamiento A la Información.- Procesamiento y Análisis.....	37
3.7	Presentación de Resultados	37
3.7.1	Resultados de la entrevista aplicada al personal de la empresa.....	37

3.8	Análisis de las entrevistas realizadas al Gerente General, Asistente de gerencia, Administrador, Asistente Administrativo, Contador y Asistente contable	
	49	
3.9	Control interno	50
3.9.1	Carta de Presentación	50
3.9.2	Propuesta de trabajo	51
3.9.3	Carta de compromiso.....	53
3.9.4	Memorándum para la aplicación del control interno.....	54
3.9.5	Programa de Control Interno	55
3.9.6	Desarrollo del control interno.....	56
3.10	DISCUSIÓN	67
3.11	Análisis de los Estados Financieros, mediante indicadores financieros	68
3.12	Resultados de ratios financieros	71
	Capitulo IV.....	73
	Informe Final.....	73
4.1	Introducción	73
4.2	Revisión de Bibliografía	73
4.3	Justificación.....	73
4.4	Objetivo.....	74
4.5	Propuesta de investigación (Metodología propuesta)	74
4.6	Actividades realizadas.....	76
	Conclusiones	85
	Recomendaciones.....	87
	Bibliografía	88
	ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLA

Tabla No. 1. Causas y consecuencias.	4
Tabla No. 2 <i>Variables</i>	35
Tabla No. 3 <i>Población y muestra</i>	36
Tabla No. 4. <i>Entrevista realizada al Gerente General</i>	38
Tabla No. 5 <i>Entrevista realizada al Asistente de Gerencia</i>	40
Tabla No. 6. <i>Entrevista realizada al Administrador</i>	42
Tabla No. 7 <i>Entrevista realizada al Asistente Administrativo</i>	44
Tabla No. 8. <i>Entrevista realizada al Contador</i>	46
Tabla No. 9. <i>Entrevista realizada al Asistente de Contable</i>	47
Tabla No. 10 <i>Programa de Control Interno</i>	55
Tabla No. 11 <i>Evaluación General del Control Interno</i>	56
Tabla No. 12 <i>Calificación del Control Interno</i>	58
Tabla No. 13. <i>Componente de Ambiente de Control</i>	60
Tabla No. 14 <i>Componente de Evaluación de Riesgos</i>	61
Tabla No. 15 <i>Componente de Actividades de Control</i>	62
Tabla No. 16. <i>Componente de Información y Comunicación</i>	63
Tabla No. 17 <i>Componente de Seguimiento y Monitoreo</i>	64
Tabla No. 18 <i>Resumen de los Componentes del Control Interno</i>	66
Tabla No. 19. <i>Registro de valoración del riesgo</i>	78
Tabla No. 20 <i>Cuadro comparativo de indicadores financieros</i>	81
Tabla No. 21 <i>Estado de situación financiera. Año 2015</i>	82
Tabla No. 22. <i>Estado de situación financiera. Año 2015</i>	82

ÍNDICE DE FIGURA

Figura No. 1. Componente de Ambiente de Control.	60
<i>Figura No. 2. Componente de Evaluación de Riesgos.</i>	<i>61</i>
<i>Figura No. 3. Componente de Actividades de Control.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura No. 4. Componente de Información y Comunicación.....</i>	<i>64</i>
<i>Figura No. 5. Componente de Seguimiento y Monitoreo.....</i>	<i>65</i>
<i>Figura No. 6. Resumen de los Componentes del Control Interno.</i>	<i>66</i>
<i>Figura No. 7. Modelo de Cobranzas.....</i>	<i>75</i>

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No. 1. FORMULARIO DE ENTREVISTA AL PERSONAL DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA	92
ANEXO No. 2. CONTROL INTERNO	93

Introducción

En la actualidad las compañías se encuentran con problemas de liquidez, que en su mayoría son causados por una ineficiente administración y gestión de cuentas por cobrar, lo que pone en riesgo la inversión realizada por los dueños de las empresas.

Los diferentes procedimientos o políticas de cobro que aplique una empresa son fundamentales para llevar un control oportuno, ya que ninguna empresa está exenta de sufrir un desequilibrio financiero por causa de insolvencia y la falta de liquidez, todo producto de malas decisiones financieras.

Todas las compañías deben tener una adecuada gestión en las cuentas por cobrar, es el caso de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A., que en la actualidad atraviesa problemas de liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. El principal motivo por lo cual se origina esto, es la falta de pago por parte de copropietarios o inquilinos de los inmuebles que administramos.

Por lo tanto, se busca mediante el presente trabajo de investigación resaltar la importancia de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la compañía ya que de esto dependerá mantener niveles apropiados de fondos líquidos para enfrentar necesidades financieras.

Capítulo I: El Problema A Investigar

1. Tema de investigación

“Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez.”

1.1. Planteamiento del problema

Indistintamente de la actividad económica que realicen, todas las empresas desarrollan estrategias, establecen controles y normas sobre sus activos, puesto que estos representan la principal fuente para garantizar que las actividades se realicen de la manera más eficiente.

Conocer su situación financiera para toda empresa es de vital importancia, para así determinar y evaluar las operaciones que han realizado todos los elementos que intervienen en su funcionamiento. Por lo tanto, hay que ajustarse a la realidad al momento de tomar en cuenta las distintas herramientas que existen para un análisis financiero.

Los estados financieros de la empresa, suministran información para un análisis financiero, en los cuales se evalúa la capacidad del ente para generar flujos favorables según recopilación de datos contables derivado de hechos económicos.

Para facilitar la toma de decisiones de inversión, planes de acción, control en las operaciones y reparto de dividendos, es necesario un análisis financiero que permita una comparación entre las distintas empresas y entre la misma, en este caso la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI. Entre las herramientas más usadas para efectuar un análisis financiero está el uso de las

razones financieras, ya que estas pueden medir en un alto grado la eficacia y comportamiento de la empresa.

Las razones financieras presentan una perspectiva amplia de la situación financiera, puede precisar el grado de liquidez, de rentabilidad, y el apalancamiento financiero, la cobertura y todo lo que tenga que ver con su actividad.

La empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A se encuentra en el mercado como proveedor de servicios y honorarios administrativos, servicios contables y suministros de limpieza principalmente a bienes inmuebles edificados, o por edificarse, sometidos o no al régimen de propiedad horizontal.

Las cuentas por cobrar son acreencias a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma y provenientes de sus actividades específicas. Los altos niveles de cuentas por cobrar inciden negativamente en la liquidez de la empresa y en un nivel inadecuado del capital de trabajo.

Las cuentas por cobrar constituyen un rubro de gran relevancia y significatividad para la empresa, la misma que está en función de nuestros clientes que en su mayor parte son los mismo edificios que administramos, cuyo ingresos provienen del cobro mensual de alícuota/expensa.

En la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A, viene sucediendo que sus clientes (edificios/urbanización) están retrasados en el pago sus obligaciones adquiridas, las mismas que deben realizarse dentro del mismo periodo.

Como se citó en el párrafo precedente, la empresa no está recibiendo los cobros dentro del plazo previsto para el desempeño normal de las actividades, estos

retrasos se dan porque no realiza una cobranza eficaz, no se lleva un registro de cobros adecuado y no se da el seguimiento necesario. Por ello es fundamental y necesario que se mejoren sus procesos de cobros a fin de evitar problemas de liquidez.

1.2. Formulación del problema.

¿De qué manera las Cuentas por Cobrar inciden en la liquidez de la Compañía de Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A.?

1.3. Causas y consecuencias

En el siguiente cuadro se describen las siguientes causas y consecuencias de la problemática en referencia.

Tabla No. 1. Causas y consecuencias.

Causas	Consecuencias
Plazo de tiempo fijado para cobrar obligaciones a los clientes	Se minimiza la liquidez financiera en la empresa
Pago a los proveedores en menor tiempo del acordado de cobro a los clientes	Se reducen los indicadores de liquidez financiera en la empresa
Monitoreo y seguimiento intermitente de las cuentas por cobrar	No se recuperan las cuentas incobrables
Limitaciones en la evaluación de la gestión financiero de las cuentas por cobrar	Se reduce el nivel de transparencia de los estados financieros
No se suscribieron acuerdos con los clientes para incentivarlos al pronto pago	Se debilita la capacidad de pago de la empresa, con proveedores y demás acreedores

Fuente: Propia.

1.4. Sistematización de la investigación

- ¿Qué controles se realizan en las cuentas por cobrar de la empresa?
- ¿Cuáles fueron las causas por las cuales no se pudo recuperar las cuentas por cobrar de manera oportuna?
- ¿Cómo afectó el crecimiento de las cuentas por cobrar a la liquidez de la empresa?

1.5. Justificación de la investigación

La razón fundamental que conlleva a plantearse y desarrollar esta investigación tiene que ver con las cuentas por cobrar de la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI a fin de determinar su efecto sobre la liquidez. Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permita contar con información suministrada por los estados financieros, garantizando que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la organización.

El trabajo de investigación está enfocado en los clientes que tienen mayor retraso en las cuentas por cobrar de la empresa, para dar a conocer la incidencia que esto conlleva en la liquidez, presentación de estados financieros, cumplimiento de obligaciones con entes gubernamentales y empleados.

Incoservi es una empresa administradora de bienes inmuebles (edificios sometidos al régimen de propiedad horizontal) que se encarga del recurso humano y material dentro del mismo. Por lo tanto, el presente trabajo investigativo permitirá determinar los edificios con mayor incumplimiento de sus obligaciones

adquirida por la falta de pago por parte de sus copropietarios y/o inquilinos, lo que afecta al flujo de la empresa.

A continuación se describen dos puntos que son determinantes por el cual los clientes de la empresa incumplen sus obligaciones, conllevando a la afectación de las cuentas por cobrar y a su vez a la liquidez:

- Facturación a los copropietarios y/o inquilinos dentro de los primeros 5 días del mes, por parte de los edificios.
- Cancelación de copropietarios y/o inquilinos dentro de los 10 primeros días del mes.

Con el antecedente expuesto citamos un ejemplo de como se ve afectado el flujo en la empresa:

El Edificio Professional Center tiene una facturación mensual de USD 25.000,00, dentro de su presupuesto, lo que incluye gastos administrativos y de mantenimiento. La empresa factura al edificio USD 7.000,00 mensuales por servicios administrativos, honorarios, contabilidad, valor que sirve para los gastos corrientes con entes gubernamentales y empleados. El presente estudio nos ayudara a determinar los factores que inciden en el incumplimiento de los dos puntos citados con anterioridad, el por qué los valores facturados no son cobrados dentro del plazo, las posibles recomendaciones que ayudarían en la gestión de cobros.

Finalmente, dentro de la organización, este estudio beneficiará con el conocimiento de la realidad financiera de la empresa, lo que permitirá evidenciar la situación de la organización y a su vez dar las recomendaciones sobre los resultados obtenidos, para el bienestar de sus clientes.

1.6. Objetivo general de la investigación

Analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Compañía de Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A.

1.7. Objetivos específicos de la investigación

- Analizar los controles que se realizan en las cuentas por cobrar de la empresa INCOSERVI S. A.
- Identificar las causas por las cuales no se pudo recuperar las cuentas por cobrar de manera oportuna.
- Determinar cómo afectó el crecimiento de las cuentas por cobrar a la liquidez de la empresa.

1.8. Delimitación del problema

Campo:	Contable
Área:	Contable-financiera.
Lugar:	Compañía de Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A, domiciliada en la ciudad de Guayaquil provincia de Guayas.
Periodo:	2015.
Tema:	“Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez.”
Aspecto:	Cuentas por cobrar.

1.9. Idea a defender

La aplicación de control en las cuentas por cobrar permitirá a la Compañía de Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. lograr mejorar su liquidez, para así poder cumplir con todas sus obligaciones.

Capítulo II

Fundamentación Teórica

2.1 Antecedentes Referenciales y de Investigación

La compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI, fue constituida bajo las leyes de la República del Ecuador y emitido por la Superintendencia de Compañías el 17 de octubre del 2007. Su objeto social consiste en dedicarse a la gestión de los servicios de administración, mantenimiento y conservación de bienes inmuebles edificados, o por edificarse, sometidos o no al régimen de propiedad horizontal. Además de brindar los servicios de asesoría contable y provisión de suministros de limpieza.

Se revisó la investigación de Aguilar (2013) que tuvo el tema “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C.”(p.11), el cual tuvo el objetivo de determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa, mediante la utilización de la metodología de diseño no experimental, transaccional donde observaron las unidades de análisis estarán conformadas por 63 sujetos de las áreas administración, finanzas y contabilidad que dio como resultado que la Corporación Petrolera S.A.C, carece de una política de crédito eficiente, pues en la evaluación de los posibles clientes solo toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato, además que cuenta para el año 2012 con un saldo negativo de capital de trabajo de más de 15 millones de soles.

Otro trabajo revisado fue el elaborado por Tirado (2015) cuyo tema fue “Las políticas de créditos y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalsa (p.23), el cual tuvo el objetivo de determinar la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA para incrementar la eficiencia en la gestión crediticia mediante la metodología cuanti - cualitativo de tipo Campo y documental, aplicada a 36 empleados de Fadicalza, donde se obtuvo que la liquidez se puede concluir que no es un problema que concierne solo al área financiera, sino a toda la empresa, la falta de liquidez si es un factor que afecta directamente puesto que el flujo de efectivo, además un manual de políticas de crédito y cobranza es la mejor alternativa para solucionar los problemas antes descritos, donde se pudo recomendar que diseñar políticas de crédito y cobranza que sirva de soporte para la toma de decisiones crediticias a fin de establecer una herramienta que contribuya a la solución de problemas y al encaminamiento de la empresa a un desarrollo continuo.

2.2 Marco Teórico Referencial

La presente investigación toma las teorías más relevantes acerca de las variables inherentes a la liquidez y las cuentas por cobrar, la primera se encuentra asociada al ámbito financiero, mientras que la segunda pertenece al área de la Contabilidad, considerando algunas conceptualizaciones de las obras contables de Zapata, Bravo, así como los libros de Finanzas de Emery & Finerty.

El marco teórico referencial se ha desarrollado de manera sistemática, en primer lugar se definieron las conceptualizaciones más importantes acerca de las

cuentas por cobrar, su clasificación, entre otros aspectos de gran relevancia, para pasar luego a la descripción teórica de la liquidez como un indicador financiero de esencial interés para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Artículos de Empresas que quebraron por Iliquidez

Por su parte, Anchundia & Gutiérrez (2015) establecen lo siguiente:

El Banco Territorial fundado en 1886, en la ciudad de Guayaquil formando parte de un gran Grupo Empresarial, en el cual su actividad era prestar y financiar a los sectores comerciales, sin embargo las cuentas por cobrar cada vez han sido mayores y a su vez la presencia de posibles actos corruptivos llevaron a cabo el cierre de este Banco.

El Ciudadano (2014) Manifiesta lo siguiente:

El Diario Hoy fundado en 1982 en el Ecuador dio cierre en el 2014, sus principales actividades fue informar a la ciudadanía tanto en la parte económica, política, cultura, deportes y entretenimiento, sin embargo la parte administrativa de la empresa y su mala administración en lo financiero hicieron que obtén por el cierre, dejando a sus colaboradores sin los beneficios que son estipulado por la ley.

Según, Reyes (2012) expresa lo siguiente:

La empresa con mayor importancia en el mundo, como lo fue el Baring Brothers o más conocido como el Banco de Inglaterra, del cual dio inicio en el año 1762, teniendo a personas

relevantes como clientes, el quiebre esta empresa se dio a la mala honestidad que tuvo la administración, sin embargo las operaciones que se realizaban para un futuro y malos derivados causaron que la compañía acumule sumatorias perdidas, haciendo que este cierre después de 233 años.

2.2.1 Las Cuentas por Cobrar

La contabilidad es una disciplina que abarca el control y registro de las transacciones económicas que se llevan a cabo a diario en los negocios, para el efecto, es necesario su codificación, tomando las mismas diversas denominaciones según su esencia, al respecto, las cuentas por cobrar pertenecientes al plan de cuentas contables, que sirve de referencia para la estructuración de los diferentes libros y del posterior estado financiero.

Dentro de este apartado del marco teórico referencial, se definen las cuentas por cobrar de acuerdo a las expresiones vertidas en los textos físicos y digitales que fueron tomados de la revisión bibliográfica realizada en site web virtuales y en las bibliotecas universitarias, enfatizando en su clasificación, para determinar su importancia científica y abalarla como campo de estudio.

2.2.1.1 Definición de cuentas por cobrar

La definición de las variables comienza con la descripción de algunas teorías relevantes que se refieren a las cuentas por cobrar como un rubro que se encuentra dentro del activo corriente del estado de situación financiera inicial y/o final de la

corporación, citando su esencia como un producto de la revisión bibliográfica en los textos digitales y físicos del área de la Contabilidad.

Las cuentas por cobrar de acuerdo a Redondo (2013), “representan un activo financiero de gran relevancia en las organizaciones, forman parte de los activos líquidos con la capacidad de convertirse en efectivo en un plazo de 30 a 60 días en su mayoría”.

El término derechos exigibles significa que la empresa puede reclamarlos por la vía jurídica, debido a que la legislación en materia contable y financiera refiere que el crédito es una política de venta que puede ser aplicada por los oferentes, que otorga toda la seguridad necesaria a los vendedores para recuperar los recursos económicos que hayan sido ofertados en calidad de crédito a favor del cliente.

Chillida (2013), indica que “las cuentas por cobrar se trata de los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de productos o servicios conformados por los avalados con facturas, notas de entrega, guías de remisión y documentos similares”.

Las empresas utilizan diversas estrategias para negociar de manera exitosa, precisamente el otorgamiento de crédito a los clientes, puede generar un impacto positivo en la percepción de los usuarios o consumidores, quienes al palpar una ventaja en la compra que realizan, pueden fidelizarse con la compañía que les ofreció los pagos en cómodas cuotas, generándose las cuentas por cobrar en la contabilidad de las empresas.

Las cuentas por cobrar según Santillana (2013), se refieren a “los créditos que la empresa otorga a sus clientes a por medio de una cuenta abierta o con respaldo

crediticio concedido en el transcurso ordinario de las actividades de comercialización de bienes y servicios”.

El proceso de compraventa de bienes o servicios se puede estipular bajo políticas de crédito aprobadas por la alta dirección, por lo que aquellas empresas que convienen en otorgar la opción crediticia para los compradores, deben registrarla en el rubro correspondiente a los activos corrientes, que son aquellos que tienen un impacto directo en la liquidez organizacional.

2.2.1.1.1 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las políticas de cobro a los clientes a los cuales se les vendieron bienes o servicios bajo la modalidad de crédito, tienen un impacto directo en el rubro correspondiente a las cuentas por cobrar, debido a que los términos o plazos de tiempo para el pago de estos recursos económicos, que fueron acordados previamente con los clientes, tienen una incidencia en el indicador financiero de liquidez.

De acuerdo al Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2013), las cuentas por cobrar se clasifican según la exigibilidad en:

- **Cuentas por cobrar inmediatas o a corto plazo**, son las cuentas que tienen un tiempo de exigibilidad menor a de año.
- **Cuentas por cobrar a largo plazo**, son las que tiene un plazo de exigibilidad mayor a un año luego presentar los estados financieros. (p. 12).

Es necesario que dentro de la contabilización de las cuentas por cobrar se tomen en consideración las políticas de cobro, porque las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) establecen el tratamiento de los activos

corrientes conforme a los estándares internacionales, donde se mencionan los plazos de pago ya sea en el corto o largo tiempo.

La clasificación de las cuentas según Meigs, Williams, Haka, & Bettner, (2015) por cobrar de acuerdo al origen son:

- **A cargo de clientes.-** son las que se generan durante las actividades cotidianas de la empresa por la comercialización de productos o servicios.
- **A cargo de otros deudores.-** son los documentos o cuentas pendientes por transacciones distintas como préstamos a funcionarios, saldos a favor por contribuciones, venta de activos fijos entre otros.

De acuerdo a las normas NIIF, en la presentación de los estados financieros consolidados, se debe incluir las cuentas por cobrar que se deben recuperar en el corto plazo en los activos no corrientes, sin embargo, el tratamiento de este rubro en el largo tiempo tiene diferente procedimiento para su contabilización en el estado de situación financiera, antes denominado balance general, lo que depende en gran medida por la clasificación de este tipo de cuentas.

2.1.1. Objetivos de las cuentas por cobrar.

Prosiguiendo con el análisis de las cuentas por cobrar, se establecen los objetivos de este rubro del balance de situación financiera, donde se enfatiza en el propósito que tiene la contabilización de las mismas cuando la alta dirección establece como política de venta, el otorgamiento de un crédito a corto o largo plazo para los consumidores o usuarios que demandan los bienes o servicios que ofrece en el mercado.

Defliese, Jaenicke, Sullivan, & Gnospelius (2013), coinciden que “el objetivo es de las cuentas por cobrar es ofrecer una facilidad de pago para que el cliente

pueda adquirir un bien o servicio y por efecto aumentar los ingresos por ventas por parte del oferente”.

Las políticas de crédito otorgadas a los clientes, pueden generar dificultades en los balances financieros de la organización, en el caso de que los últimos en mención no puedan satisfacer las deudas generadas con sus acreedores, lo que puede implicar afectaciones a la liquidez de la empresa, mermando su nivel de rentabilidad e inclusive pudiendo llevarla a la quiebra si la situación se mantiene por largo tiempo.

Alvarado (2013), considera que “el objetivo de las cuentas por cobrar es proveer información cuantificada acerca del monto total de valores pendientes de cobro a personas ya sean naturales y/o jurídicas por concepto de operaciones específicas de la empresa”.

Al respecto del particular, las políticas de crédito son analizadas por la gerencia, desde el punto de vista del beneficio que pueden rendir para la organización, debido a que algunas empresas que extienden sus créditos a los clientes hasta 90 días, suelen tener mayores ventas que quienes no aplican estas medidas a favor de la clientela, con el condicionamiento del riesgo de la concreción de esta estrategia.

2.2.2 Control Interno

La metodología que se desea aplicar en la investigación se circunscribe en el control interno, que es una disciplina asociada al área Contable y de Auditoría, aunque también es utilizado en el ámbito administrativo, no obstante, para el caso de la presente investigación, se ha considerado conveniente su uso para medir el

grado de cumplimiento de las metas de la empresa con relación a las cuentas por cobrar.

Huilca (2013), indica que “se define que el control interno es la base donde se respalda la fiabilidad de los sistemas contables, que permite determinar si la empresa está marchando correctamente según lo refleje los estados financieros”.

Según González (2012), considera que “el control interno se refiere al plan de organización que abarca los métodos y procedimientos para la protección de los activos de la empresa, además brinda la obtención de información financiera correcta y segura, eficiencia de las actividades y la adhesión a políticas”.

La actividad de control nació como una función de la administración de empresas, de donde se deriva su origen científico, cuando diversos científicos en esta área, como Fayol y Taylor por ejemplo, la mocionaron como una actividad relevante dentro del ámbito administrativo, sin embargo, con el transcurrir del tiempo, la configuración de un nuevo orden mundial, la expansión de los negocios y el fortalecimiento de la contabilidad, dio lugar a que se implementara el control interno como una función asociada a esta área profesional.

2.1.1.1. Control de las cuentas por cobrar

La función de control interno puede ser adoptada en cualquier ámbito de la Contabilidad, debido a que el propósito de la misma es evaluar el grado de cumplimiento de las mismas con relación al presupuesto que se haya planeado con antelación, por lo tanto, la descripción teórica de esta metodología ceñida directamente a las cuentas por cobrar, constituye uno de los principales fundamentos científicos del estudio.

Según Benítez & Miranda (2014), considera que “el control administrativo y contables son métodos y procedimientos de las operación es de la empresa, las políticas directivas e informes administrativos para la toma de decisiones eficientes”.

Las cuentas por cobrar, como cualquier rubro contable, también deben pasar por un examen analítico y crítico, que permita identificar si el procesamiento que se realiza previo a su contabilización y después del mismo, se ejecutan con base en una política previamente establecida y si se toman las acciones correctivas y preventivas necesarias para minimizar los riesgos de fallas que afecten la transparencia de los estados financieros.

2.1.2. Estados Financieros

Las normas internacionales de la contabilidad enfatizaron en los estados financieros como el punto más relevante de esta área profesional y del conocimiento, debido a la importancia que tiene para toda la sociedad, porque a través de estos componentes de las finanzas públicas y privadas, se puede examinar y determinar la fortaleza de una institución con relación al cumplimiento de su misión.

Según Oriol (2013), indica que “según las NIC los estados financieros son una representación estructurada de la situación financiera que acerca del desempeño financiero de un entidad preparados a partir de los registros contables”.

Toda empresa del sector privado, como es el caso de la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI, nace con el fin de ser rentable, es decir obtener un lucro por el producto o servicio que ofrece a los consumidores

y/o usuarios, por lo tanto, los estados financieros se constituyen en la piedra angular del control contable y de las finanzas en su máxima expresión.

Según Calderón (2013), considera que “los estados financieros son el informe de los rubros reales con los que dispone la compañía compuesto de estado financiero, estado de resultado integrado, estado de cambio de Patrimonio, estado de efectivo y notas explicativas.

Los estados financieros son potentes herramientas para evaluar a las organizaciones en el ámbito contable, debido a ello las normas internacionales NIIF enfatizan en su presentación apropiada para el control por parte de las organizaciones gubernamentales, como es el caso de la Superintendencia de Compañías, entidad que a través de sus funcionarios y servidores públicos, evalúa permanente la evolución financiera de las organizaciones del sector privado.

2.1.2.1. Estado de situación financiera

La realización del procedimiento contable, donde se examinan, clasifican y evalúan eficientemente la evolución de las cuentas, tiene su culminación en la elaboración de los estados financieros como producto de esta actividad económica; estas herramientas metodológicas desempeñan un rol de gran importancia en la toma de decisiones de la alta dirección.

De acuerdo a Ramirez (2012), el estado de situación financiera es “un documento contable que contiene la información financiera de la empresa, que permite ser analizado de forma comparativa, en los que incluye el activo, pasivo y patrimonio ordenado de forma estándar para que la información pueda obtenerse claramente”.

Los preceptos de las normas NIFF denominan a los balances financieros en calidad de instrumentos, con los cuales se pone a disposición de las entidades gubernamentales de control, las herramientas pertinentes para facilitar la auditoría y evaluación de las empresas privadas, en este caso, pero que también se aplican en el sector público, con las diferencias correspondientes.

Según Catácora (2013), el estado de situación financiero es un documento contable que refleja la situación patrimonial de la organización en algún momento, donde los activos muestran que los elementos patrimoniales que contiene la empresa, mientras que el pasivo muestra el origen que debe ser confiable totalmente.

Previo a la incorporación de las normativas internacionales de la contabilidad NIIF en el contexto de las finanzas del país, la denominación que tenía el estado financiero de mayor relevancia, era como balance general, donde se destacaba la situación global de las transacciones económicas, clasificadas en pasivos, activos y patrimonio, como componentes básicos de esta herramienta.

2.1.2.2. Activos

Descritos los conceptos correspondientes a los estados financieros, especificando en la problemática de los balances de situación financiera, se destacó el concepto de activo, uno de los componentes pertenecientes a esta herramienta que es un producto de la ejecución del procedimiento contable, tal vez el más importante, porque agrupa los rubros corrientes y no corrientes.

Según Santos (2014), menciona que “los activos son los bienes, derechos y otros recursos con los que dispone y son controlados por la entidad, resultantes de operaciones pasadas de los que se espera obtener algún beneficio económico”.

Al referirse al término activo, se está evocando a todo lo que pertenece a la organización empresarial o a la persona jurídica encargada y obligada de llevar la contabilidad, por mandato de la legislación contable y tributaria, en este caso inherente a las normas internacionales NIF, que se encuentran vigentes en el país desde el año 2006, pero que fueron implementadas hasta el 2012 en el Ecuador.

Name (2015), indica que “los activos son los bienes de valor que posee la empresa los cuales son el capital de operación”.

Los activos representan bienes y objetos circulantes que las organizaciones productivas suelen utilizar para cubrir los gastos e inversiones que demanda su actividad económica, los cuales se clasifican en tres componentes: corrientes, no corrientes y diferidos o intangibles, de acuerdo a los nuevos apelativos que tomaron estos elementos con la incorporación de las normas NIIF.

2.1.2.3. Activos corrientes

La referencia de activos corrientes está sujeta a la terminología utilizada en las normas internacionales de la contabilidad que se utilizan actualmente en el Ecuador, cuyo origen en el país data del 2006, pero cuyo plazo estimado para implementación en las áreas contables y financieras de las sociedades jurídicas y personas obligadas a llevar contabilidad, tuvo lugar hasta el 2012.

Vérez (2014), considera que “los activos corriente también denominados activos circulante o líquido, son los activos que cuanta la empresa y que puede

convertirse en dinero en menos de un año, que pueden ser dinero en los bancos, inventario e inversiones financieras”.

Los activos corrientes toman esta denominación por su capacidad de utilización en el corto plazo, es decir, son pertenencias de las empresas susceptibles de uso por su característica de circular en periodo de tiempo menores a un año, inclusive algunos de estas pertenencias que no pueden ser efectivizadas fácilmente, como es el caso de los inventarios y las cuentas por cobrar, también pueden ser circulantes dependiendo de la rotación que tengan en la organización.

Según Domínguez (2013), los activos corrientes o circulantes son “los valores que tienen liquidez inmediata o dinero en efectivo durante el funcionamiento de la empresa como dinero de caja y banco, cuentas por cobrar, existencia e inversiones de inmediata realización”.

Los activos corrientes caracterizan el líquido que tiene la empresa, que no solo está representado en la caja, sino también en las cuentas por cobrar y en los inventarios, estos dos últimos pueden convertirse fácilmente en fondos disponibles si es que la empresa emprende la estrategia adecuada para que la rotación de estas cuentas puede ser en el menor lapso de tiempo posible.

2.1.3. Indicadores Financieros

El procedimiento contable que es empleado de manera sistemática en las organizaciones empresariales, prosigue a la elaboración de los estados financieros, de cuyas cuentas contables se calculan diversos indicadores que pueden denotar a través de un número o un porcentaje, la evolución de las finanzas de las sociedades jurídicas o de los negocios, en un tiempo fijado para el estudio.

Según Poch (2012), menciona que los indicadores financieros es la relación entre las cifras resultantes de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el fin de reflejar de forma objetiva el comportamiento y desempeño de la entidad de forma numérica para ser comparada.

Los indicadores financieros o ratios financieros de acuerdo a Molino (2013) “son medidas que permite analizar el estado financiero de la organización en comparación con la competencia, el líder de mercado o de forma individual”.

En la presente investigación se aplicó el análisis de los indicadores financieros relacionados con la liquidez y la rotación de cuentas por cobrar, debido a que son los de mayor relevancia para el estudio, destacando que además de los mencionados se citan también los de rentabilidad, apalancamiento, entre otros criterios que son utilizados para la evaluación financiera del sector productivo.

2.1.3.1. Indicadores de liquidez

La conceptualización de la liquidez financiera tiene diversidad de criterios, sin embargo, se fundamenta en las teorías económicas y contables de la necesidad que tienen las organizaciones empresariales de contar con efectivo para operar, más aún en los actuales momentos donde el mundo de los negocios se ha visto afectado por recesiones y escasez monetaria.

Meigs & Larsen (2012), indica que “los indicadores de liquidez estudia la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones, es decir, este indicador realiza análisis de deudas a corto plazo se refiere a liquidez”.

La liquidez financiera toma el concepto de que los componentes contables que pertenecen a la corporación y que pueden circular en periodos cortos de tiempo,

en este caso los activos corrientes, deben confrontarse con las obligaciones que haya contraída la misma entidad, también el lapsos de tiempo similares, para determinar si la organización dispone de los recursos para operar en este periodo de estudio, que por lo general es anual.

Leonnard (2012), indica que son índices o indicadores que observan los estados financieros en el activo corriente y en el pasivo corriente y determina el efectivo con el que cuenta la empresa”.

El término líquido en materia financiera evoca efectivo, es decir, lo que se tiene en calidad de recurso económico libre para la operación, con el cual se cuenta para realizar diversas transacciones comerciales de corto plazo, que son esenciales para el mantenimiento de una óptima marcha del negocio, debido a que la recuperación del crédito ofrecido a los clientes, puede ser beneficioso para que la compañía pueda operar de manera eficientemente e incidir en la satisfacción del mercado que atiende.

2.1.3.2. Capital de trabajo

El primer indicador que evoca liquidez y que se ha descrito como parte de la descripción teórica de este indicador financiero, hace referencia al capital de trabajo, para el efecto, se revisaron varios textos correspondientes a la Ingeniería y evaluación financiera, así como los pertinentes al área de la Contabilidad, donde también se puede enfatizar en los indicadores del líquido.

El capital de trabajo como indicador de liquidez, según Fred & Eugene (2014) y también de Serrahima (2012), es aquel “que relaciona directamente al activo

corriente como numerador y al pasivo corriente como denominador, debido a que ambos circulan en el corto plazo”:

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

La denominación del capital de trabajo está asociada directamente a las veces en que la empresa puede pagar sus deudas contraídas, solo contando con el activo corriente disponible, debido a que el no corriente inmovilizado e intangible, no puede formar parte de los recursos con los cuales la organización puede cumplir con las obligaciones contraídas en el corto plazo.

2.1.3.3. Prueba del ácido

El segundo indicador en importancia perteneciente a los índices de liquidez y que también ha sido descrito como parte de la descripción teórica de este criterio financiero, hace referencia a la prueba del ácido, motivo por el cual se revisaron varios textos correspondientes a Ingeniería Financiera y Contabilidad, donde se enfatizó en los indicadores del líquido.

Al respecto, Ortiz (2013) considera que “la prueba del ácido también relaciona al activo corriente como numerador y al pasivo corriente como denominador, con la diferencia que no considera los inventarios dentro de este análisis financiero, como si lo incorpora el capital de trabajo”.

$$\text{Prueba del ácido} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

La denominación de la prueba del ácido a este indicador financiero de liquidez, está asociada a las veces en que la empresa puede pagar sus deudas contraídas, contando con las cuentas inherentes al activo corriente sin considerar los inventarios, que no siempre se pueden traducir en dinero líquido en el corto tiempo, sobre todo en las empresas comerciales que trabajan con stock de seguridad.

2.1.3.4. Rotación de cuentas por cobrar

Los rubros del activo corriente impactan directamente en la tenencia de recursos económicos para las empresas, esto significa que la rotación de las cuentas por cobrar en un periodo determinado puede influir de manera positiva o negativa en la solvencia que disponga la organización en un tiempo determinado, al respecto, se establece la definición de este indicador en el siguiente párrafo.

Boston (2011), indica que “la rotación de las cuentas por se relaciona con la liquidez, al momento de reflejar la velocidad y el número de veces al año las cuentas se convierten en efectivo”.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \text{veces}$$

Las cuentas por cobrar rotan dependiendo de la cantidad de crédito acordado entre la empresa que comercializa el bien o servicio y el cliente que compra los mismos para satisfacer sus necesidades, cuya apreciación es que a mayor rotación, mejor será la calificación financiera para la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI.

2.2 Marco Legal

La presentación y evaluación de los estados financieros adquirió gran importancia después de la incorporación de las normas NIIF PYMES en la legislación nacional, debido a que las pequeñas y medianas empresa del sector privado deben implementar de esta normativa en el seno de las organizaciones, conforme a la legislación actual que se encuentra vigente hasta la fecha.

Sin embargo, la adopción de las normas NIIF para PYMES en las sociedades jurídicas y personas naturales que tienen la obligación de llevar la contabilidad, se debe sujetar en primer lugar a los preceptos constitucionales y al ordenamiento del Plan del Buen Vivir, que se encuentran vigentes en el territorio ecuatoriano, por esta razón, se exponen algunas disposiciones de estos textos jurídicos, en el análisis jurídico de la presente investigación.

2.2.1 Constitución de la República

La Carta Magna de la República establece en los artículos 283 y 284 el sistema económico ecuatoriano, el cual tiene como objetivo promover la inversión y la producción de bienes o servicios, en un contexto de sustentabilidad y sostenibilidad, cuya política de Estado tiene como fines principales el impulso del desarrollo de la matriz productiva y la generación de empleo para la población Asamblea Constituyente (2008).

La Carta Fundamental es la normativa jurídica que se encuentra por sobre todas las demás cuerpos legales vigentes en el país, inclusive se encuentra por sobre las normas internacionales, de acuerdo a lo expresado en la propia Constitución de la

República, la cual se enlaza con el Plan del Buen Vivir y los demás textos jurídicos que tienen vigencia a nivel nacional.

2.2.2 Código Orgánico de la Producción

La política económica del Ecuador establecida en la Carta Magna, está enlazada con el décimo objetivo del buen vivir, donde se establece las estrategias necesarias para alcanzar el propósito de fortalecer el aparato productivo y propiciar que este factor genere como consecuencia el desarrollo económico y social de las comunidades diversas que habitan en el país.

En Art. 4 del COPCI que tiene el carácter de orgánico y que está vigente hasta la fecha actual, se encuentra conectado con los Arts. 277, 283 y 284 de la Constitución de la República, al respecto, se destaca la importancia de la estrategia gubernamental y del desempeño de la empresa privada, en la transformación de la matriz productiva Asamblea Constituyente (2010).

2.2.3 Plan Nacional del Buen Vivir

El Plan del Buen Vivir Secretaría Nacional para la Planificación del Desarrollo (2009), es un cuerpo jurídico que sustenta el cumplimiento de los preceptos constitucionales, en beneficio de los derechos de la ciudadanía, que contempla los diversos ejes transversales de la Constitución, que se encuentran articulados entre sí para alcanzar fines comunes que promuevan un mayor desarrollo y satisfacción de la ciudadanía en todos sus niveles.

Al respecto, el décimo objetivo del buen vivir destaca la importancia de impulsar la transformación del aparato productivo nacional, que constituye la base

para el fomento del desarrollo, porque su accionar eficiente propicia el incremento de las tasas de empleo y de inversión, así como recursos frescos para los inversionistas, para la sociedad en general y para el Estado, siendo el sector financiero uno de los más importantes para la economía ecuatoriana.

2.2.4 Norma NIIF PYMES

En el año 2003, el Consejo Internacional para la estandarización de las Normas Contables que se encuentra adjunto a la IASB, estudió la creación de las normas NIIF para las PYMES, naciendo un nuevo cuerpo de disposiciones en el 2009 que eran menos complejos que las NIIF iniciales, que más adelante fueron denominadas como completas, mientras que en el Ecuador recién se adoptaron a partir del 2010, con el objetivo de simplificar los principios contables que reducen los requisitos para las pequeñas y medianas empresas, cuyo plazo para la adopción de estas normativas fue hasta el 2013.

Las normas NIIF constan de 35 secciones, en la undécima sección de la Norma NIIF para PYMES, que hace referencia a los instrumentos financieros, su reconocimiento y medición, se puede observar lo siguiente, en las cláusulas 11.3 a la 11.5: Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) (2010)

- 11.3 Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra.
- 11.4 La Sección 11 requiere un modelo de costo amortizado para todos los instrumentos financieros básicos excepto para las inversiones en acciones preferentes no convertibles y acciones preferentes sin opción de venta y en acciones ordinarias sin opción de venta que cotizan en

bolsa o cuyo valor razonable se puede medir de otra forma con fiabilidad.

- 11.5 Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones del párrafo 11.8. Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente cumplen dichas condiciones:

- (a) Efectivo.
- (b) Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es la depositante, por ejemplo, cuentas bancarias.
- (c) Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas.
- (d) Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar. NIIF PARA LAS PYMES – JULIO 2009 60 © IASCF
- (e) Bonos e instrumentos de deuda similares.
- (f) Inversiones en acciones preferentes no convertibles y en acciones preferentes y ordinarias sin opción de venta.
- (g) Compromisos de recibir un préstamo si el compromiso no se puede liquidar por el importe neto en efectivo. (pág .59)

2.3 Marco Conceptual

Activos.- Santos (2014), menciona que “los activos son los bienes, derechos y otros recursos con los que dispone y son controlados por la entidad, resultantes de operaciones pasadas de los que se espera obtener algún beneficio económico”.

Activos corrientes.- Vérez (2014), considera que “los activos corriente también denominados activos circulante o líquido, son los activos que cuanta la empresa y que puede convertirse en dinero en menos de un año, que pueden ser dinero en los bancos, inventario e inversiones financieras”.

Cuentas por cobrar.- Las cuentas por cobrar de acuerdo a Redondo (2013), “representan un activo financiero de gran relevancia en las organizaciones, forman parte de los activos líquidos con la capacidad de convertirse en efectivo en un plazo de 30 a 60 días en su mayoría”.

Estado de situación financiera.- De acuerdo a Ramirez (2012), el estado de situación financiera es “un documento contable que contiene la información financiera de la empresa, que permite ser analizado de forma comparativa, en los que incluye el activo, pasivo y patrimonio ordenado de forma estándar para que la información pueda obtenerse claramente”.

Indicadores Financieros.- Poch (2012), menciona que los indicadores financieros es la relación entre las cifras resultantes de los estados financieros y otros informes contables de una empresa con el fin de reflejar de forma objetiva el comportamiento y desempeño de la entidad de forma numérica para ser comparada.

Indicadores de liquidez.- Meigs & Larsen (2012), indica que “los indicadores de liquidez estudia la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones, es decir, este indicador realiza análisis de deudas a corto plazo se refiere a liquidez”.

Rotación de clientes.- Serrahima (2012), menciona que “la rotación de clientes permite determinar el tiempo promedio que permanece el dinero invertido en la cartera de clientes, en el que evidencia el grado de riesgo de pérdida”.

Rotación sobre cobros – pagos.- Ortiz (2013), considera que “la rotación sobre cobro y pagos mide la rapidez de tiempo en la cobranza y pago, o en

liquidar los inventarios. Es decir mide la liquidez de las cuentas por cobrar, el periodo promedio de cobro, el plazo y los días pendientes.

Rotación de cuentas por cobrar.- Boston (2011), indica que “la rotación de las cuentas por se relaciona con la liquidez, al momento de reflejar la velocidad y el número de veces al año las cuentas se convierten en efectivo”.

Capital de Trabajo.- Aguilar (2013), indica que “El capital de trabajo se define como la diferencia entre el valor del activo corriente menos el valor del pasivo corriente” (p,39).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipos de investigación

Para el presente estudio se realizó la investigación descriptiva, bibliográfica y de campo, como se describe a continuación:

- **Investigación descriptiva:** Se aplicó la investigación descriptiva porque se realizó el detalla de la problemática concerniente a los altos niveles de cuentas por cobrar que se presentan en la empresa lo que incide de forma negativa en la liquidez y en un nivel inadecuado del capital de trabajo, lo que además constituye un rubro de relevancia y significación debido a la actividad que realizan en el mercado prestando servicios administrativos, honorarios, servicios contables y suministros de limpieza principalmente a bienes inmuebles edificados.
- **Investigación bibliográfica:** La investigación es de tipo bibliográfica porque se indagó en libros, enciclopedias, revistas para conceptualizar las variables del estudio correspondiente a las cuentas por cobrar y la liquidez, además de los registros o facturas que se encuentran en la empresa para analizar y presentar información coherente a partir del uso de documentos.
- **Investigación de campo:** Es de campo porque fue necesario trasladarse a las instalaciones de la empresa para realizar la entrevista a los colaboradores y el control interno que solicitan a la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A., para analizar las políticas directivas de cuentas por cobrar,

para determinar su impacto en la liquidez de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI.

Enfoque de la Investigación

El enfoque que se aplicará en la investigación es el enfoque cuantitativo y cualitativo con el fin de dar a conocer datos objetivos y subjetivos de la investigación para así poder tomar las decisiones oportuna, mediante la aplicación de las técnicas de recolección de información correspondientes a la entrevista a los colaboradores de la empresa.

3.2 Técnicas e Instrumentos de la Investigación

Para el desarrollo de la investigación se utilizó técnicas como la observación, la entrevista, las mismas que ayudaron a la recopilación de información para el estudio del tema tratado en este análisis.

Observación.- Se examinó personalmente los hechos y circunstancias relacionados con la forma como se realizan las operaciones de cartera de clientes en la empresa por parte del personal de la misma, a través de un control interno de las cuentas por cobrar.

Entrevista.- Se aplicó una entrevista al personal administrativo – contable de la empresa que se encuentran relacionados con los ingresos y las cuentas por cobrar de los departamentos de la compañía para conocer cómo se está llevando a cabo el tema de Cuentas por Cobrar.

3.3 Operacionalización de las Variables

La tabla de operacionalización de variables, se presenta a continuación, donde se observan además de las variables, su conceptualización, indicadores e instrumento:

Tabla No. 2 *Variables*.

Tipos de variables	Variables	Conceptual	Indicadores	Instrumentos
Independiente	Cuentas por cobrar	Las cuentas por cobrar de acuerdo a Redondo (2013) “representan un activo financiero de gran relevancia en las organizaciones, forman parte de los activos líquidos con la capacidad de convertirse en efectivo en un plazo de 30 a 60 días en su mayoría”.	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Información y comunicación Seguimiento y monitoreo	Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar
Dependiente	Liquidez	Meigs & Larsen, (2012), indica que “los indicadores de liquidez estudia la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones, es decir, este indicador realiza análisis de deudas a corto plazo se refiere a liquidez”	Razón corriente Prueba del ácido Rotación de cartera	Estados financieros y ecuaciones de los indicadores financieros

Fuente: Propia.

3.4 Población y muestra

Se toma en cuenta algunas de las características esenciales para la selección de la población y muestra como son la homogeneidad y la cantidad para aplicar en este proyecto y determinar la problemática que engloba esta investigación.

Población

Para el presente trabajo de investigación la población está conformada por 18 empleados: personal administrativo (14 personas), personal contable (2 personas), gerencia (2 persona), que laboran en la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A.

Muestra

La muestra de la investigación estará dada por un subgrupo de la población, de los cuales se ha considerado al área gerencial, administrativa y contable. A los que se ha elegido como muestra a 6 colaboradores de mayor relevancia en el área de análisis.

Tabla No. 3 *Población y muestra*

Población de la investigación	Población	Muestra	Técnica
Colaboradores	18	6	
Contabilidad	2	2	Entrevista
Gerencia	2	2	
Administrativo	14	2	

Fuente: Servicios Inmobiliarios y Comerciales INCOSERVI S.A.

3.5 Recursos: Fuentes para la Recolección de Datos

3.5.1 Fuentes

Las principales fuentes que se aplicaron en la presente investigación, fueron de tipo primaria y secundaria:

- **Primarias:** Dentro de la investigación las fuentes primarias se relacionaron con la aplicación de las técnicas de recolección de información de la entrevista en función de las variables dependiente e independiente.
- **Secundarias:** Se consultaron libros y páginas web, así como la documentación de la empresa, registros y facturas de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI, que se utilizaron para el desarrollo del marco teórico.

3.6 Tratamiento A la Información.- Procesamiento y Análisis

El procesamiento de la información se realizó posterior a la aplicación de las técnicas de la investigación a los clientes y al personal, que serán analizados e interpretados.

3.7 Presentación de Resultados

3.7.1 Resultados de la entrevista aplicada al personal de la empresa

Previo a la presentación de los hallazgos de la entrevista aplicada al personal de la empresa, se explicó que la compañía cobra mensualidades a los dueños o inquilinos de los inmuebles que administra INCOSERVI S. A., por concepto de administración y mantenimiento de los edificios, correspondiéndole a la

organización establecer las estrategias para coordinar estos cobros, sin que medie una política definida.

Tabla No. 4. *Entrevista realizada al Gerente General.*

Objetivo Específico:	Analizar las políticas directivas de cuentas por cobrar, para determinar su impacto en la liquidez de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI
Perfil del entrevistador	Gerente General
fecha de Ejecución	11-11-2016
Entrevistado	José Antonio Feraud Ramírez
Entrevistador	Elizeth Juliana Contreras Choez

Fuente: Entrevista aplicada al personal del área financiera de la empresa.

1) ¿A quién ha designado como responsable por la Gestión de Crédito en la empresa?

No se ha nombrado a una persona que se encargue de la función de crédito, debido a que la compañía no ofrece crédito a los clientes, ellos están obligados a cancelar sus mensualidades hasta los primeros diez días de cada mes, sin embargo, no todos han cumplido con los pagos respectivos.

2) ¿Cuál es la política de crédito que la empresa ofrece a sus clientes?

No existe una política de crédito para los clientes, se ha suscrito acuerdos con los que han accedido a ello, para que cancelen hasta en 90 días plazo.

3) ¿Cuál es el principal que se mantiene con los clientes por el caso de las obligaciones que estos últimos mantienen con la empresa?

Las demoras del cliente para cancelar las deudas que tiene la empresa, se deben a la descoordinación para la recuperación de las cuentas por cobrar.

4) ¿Por qué la empresa no ha establecido estrategias relacionadas con el tiempo de crédito otorgado para mejorar las relaciones con los clientes?

Porque no hubo previsión para controlar este acontecimiento.

5) ¿Cuál es la estrategia para que la empresa pueda lograr que los clientes cancelen las cuentas por cobrar en un menor tiempo?

Se debe establecer una mayor comunicación con los usuarios.

6) ¿Por qué la empresa debe o no debe contar con un modelo de gestión de crédito?

Por supuesto que sí, se requiere un modelo con políticas de crédito y de cobro de las deudas de los clientes.

7) ¿Cuál es el impacto del modelo de gestión en la rentabilidad de la empresa?

Será positivo, porque permitirá contar con políticas y con un proceso definido para gestionar la recuperación de las cuentas por cobrar a los clientes.

Tabla No. 5 *Entrevista realizada al Asistente de Gerencia.*

Objetivo Específico:	Analizar las políticas directivas de cuentas por cobrar, para determinar su impacto en la liquidez de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI
Perfil del entrevistador	Asistente de Gerencia
fecha de Ejecución	11-11-2016
Entrevistado	Isabel Ramírez Negrón
Entrevistador	Elizeth Juliana Contreras Choez

Fuente: Entrevista aplicada al personal del área financiera de la empresa.

1) ¿Qué funciones cumple la Gestión de Crédito en la empresa?

Nadie cumple esta función en la empresa, porque no se otorga crédito a los clientes como política organizacional, se lo ha otorgado por la necesidad de suscribir acuerdos con los usuarios que se han atrasado en el pago.

2) ¿Existe una política adecuada de crédito en la empresa?

No hay una política de crédito clara.

3) ¿Cómo afecta en el área financiera, que el cliente no esté al día en el pago de las obligaciones que mantiene con la empresa?

Se afecta la liquidez de la empresa, definitivamente, la compañía se queda sin efectivo para operar.

4) ¿Cómo se mantienen los indicadores financieros con esta problemática de la cartera vencida?

Disminuye la liquidez y esto también afecta la composición de los activos e impacta directamente en una caída del patrimonio.

5) ¿Cuál es la estrategia para que la empresa pueda lograr que los clientes cancelen las cuentas por cobrar en un menor tiempo?

Establecer políticas de crédito.

6) ¿Es necesario que la empresa pueda aplicar un modelo para la adecuada gestión del crédito?

En mi criterio sí se requiere un modelo de cobranzas En mi criterio sí se requiere un modelo de cobranzas.

7) ¿Cuál es el impacto del modelo de gestión en la rentabilidad de la empresa?

Debe impactar para el bienestar de la organización, porque al recuperar efectivo, se fortalecen la liquidez y la rentabilidad.

Tabla No. 6. *Entrevista realizada al Administrador.*

Objetivo Específico:	Analizar las políticas directivas de cuentas por cobrar, para determinar su impacto en la liquidez de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI
Perfil del entrevistador	Administrador
fecha de Ejecución	11-11-2016
Entrevistado	Néstor Naula Méndez
Entrevistador	Elizeth Juliana Contreras Choez

Fuente: Entrevista aplicada al personal del área financiera de la empresa.

1) ¿Se ha designado un responsable por el monitoreo de la Gestión de Crédito en la empresa?

No, porque en su esencia, la empresa no ofrece crédito a los clientes, lo que pasa es que los usuarios del servicio se han atrasado y le ha tocado a la administración llegar a un acuerdo con los usuarios para que paguen a crédito, sin que se haya planificado las acciones de monitoreo, que de todas maneras son necesarias para verificar el cumplimiento de los acuerdos.

2) ¿Se dialogó con los usuarios para indicarles el plazo que tienen los clientes para cancelar las obligaciones contraídas con la empresa?

En definitiva no se habló con todos los clientes, pero se asumió que al haberles notificado que se acerquen a cancelar en plazos de 30, 60 y 90 días y no haber existido ningún reclamo por parte de los clientes, entonces se asumió que esta política les debe haber gustado o simplemente la aceptaron los usuarios del servicio.

3) ¿Cómo afectó la falta de un plan de monitoreo del plazo de crédito establecido para que los clientes cancelen las obligaciones contraídas con la empresa?

El incumplimiento, porque los clientes se han atrasado y no han cancelado los efectivos de las mensualidades vencidas.

4) Entonces ¿Cuál es la causa de no haber recuperado en su totalidad la cartera vencida?

La falta de control o monitoreo para la recuperación de la cartera vencida, debido a que no se mantiene contacto con los clientes, en gran medida porque no consta esta actividad en un plan, ni se ha asignado a ningún responsable.

5) ¿Cuál es la estrategia para que la empresa pueda lograr que los clientes cancelen las cuentas por cobrar en un menor tiempo?

Fomentando la suscripción de acuerdos efectivos con los clientes, pero siempre y cuando se pueda determinar adecuadamente el cumplimiento de estos acuerdos, mediante un plan de monitoreo apropiado para tal efecto.

6) ¿Por qué la empresa debe o no debe contar con un modelo de gestión de crédito?

Sí, la aplicación del modelo de gestión es necesario y debe fundamentarse en el control de las cuentas por cobrar y en el incentivo a los clientes para que cancelen sus obligaciones.

7) ¿Cuál es el impacto del modelo de gestión en la rentabilidad de la empresa?

Podría funcionar de manera óptima si es que se estipulan las funciones para los involucrados y si se sistematizan sus procesos.

Tabla No. 7 *Entrevista realizada al Asistente Administrativo.*

Objetivo Específico:	Analizar las políticas directivas de cuentas por cobrar, para determinar su impacto en la liquidez de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI
Perfil del entrevistador	Asistente Administrativo
fecha de Ejecución	11-11-2016
Entrevistado	Karol Gomez
Entrevistador	Elizeth Juliana Contreras Choez

Fuente: Entrevista aplicada al personal del área financiera de la empresa.

1) ¿Se ha designado un responsable por el monitoreo de la Gestión de Crédito en la empresa?

La administración debe ser la responsable del monitoreo de la gestión del crédito, pero no porque haya ninguna función que lo determine, sino porque es necesario llegar a un acuerdo con el cliente para poder cobrar las mensualidades vencidas.

2) ¿Se dialogó con los usuarios para indicarles el plazo que tienen los clientes para cancelar las obligaciones contraídas con la empresa?

Sin que haya una política de crédito definida, si se suscribieron acuerdos con algunos usuarios para cobrar las cuentas impagas, pero no con todos ellos.

3) ¿Cómo afectó la falta de un plan de monitoreo del plazo de crédito establecido para que los clientes cancelen las obligaciones contraídas con la empresa?

El incumplimiento en los pagos por parte del cliente.

4) Entonces ¿Cuál es la causa de no haber recuperado en su totalidad la cartera vencida?

Porque faltó interés de parte y parte y al no haber control por parte de la empresa, no se pudo cumplir con la expectativa de recuperación de la cartera vencida.

5) ¿Cuál es la estrategia para que la empresa pueda lograr que los clientes cancelen las cuentas por cobrar en un menor tiempo?

Incentivando a los clientes para que cancelen a tiempo.

6) ¿Por qué la empresa debe o no debe contar con un modelo de gestión de crédito?

Se requiere un modelo de gestión con políticas definidas.

7) ¿Cuál es el impacto del modelo de gestión en la rentabilidad de la empresa?

Al establecer políticas de cobro a los clientes, el modelo debe funcionar eficientemente.

Tabla No. 8. *Entrevista realizada al Contador.*

Objetivo Específico:	Analizar las políticas directivas de cuentas por cobrar, para determinar su impacto en la liquidez de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI
Perfil del entrevistador	Contador
fecha de Ejecución	11-11-2016
Entrevistado	William Sacoto Cordovilla
Entrevistador	Elizeth Juliana Contreras Choez

Fuente: Entrevista aplicada al personal del área financiera de la empresa.

1) ¿Sobre quién recae la responsabilidad de la Gestión de Crédito en la empresa?

La administración es la responsable aunque no hay funciones definidas.

2) ¿Se mantiene una política contable que haga referencia a las cuentas por cobrar?

No existen políticas contables que hagan referencia a las cuentas por cobrar.

3) ¿Cómo afectó a la contabilidad que no se haya podido recuperar la cartera vencida?

Las cuentas por cobrar se incrementan y decrece el efectivo, lo que en un momento dado puede generar iliquidez.

4) ¿Puede tener un impacto negativo en la norma NIIF PYME la no recuperación de la cartera vencida?

Sí, porque se generan problemas en los estados financieros, en su interpretación y presentación.

5) ¿Se ha realizado el control interno de las cuentas por cobrar?

No se ha realizado el control interno de las cuentas por cobrar.

6) ¿Cómo debe actuar la empresa para recuperar la cartera vencida?

Primero debe mantener un plan de control interno.

7) ¿Cuál es el impacto de un modelo de gestión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa?

Impacto será positivo ya que se mide el riesgo que esta enfrenta.

Tabla No. 9. *Entrevista realizada al Asistente Contable.*

Objetivo Específico:	Analizar las políticas directivas de cuentas por cobrar, para determinar su impacto en la liquidez de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI
Perfil del entrevistador	Asistente de Contable
fecha de Ejecución	11-11-2016
Entrevistado	Jessica Flores
Entrevistador	Elizeth Juliana Contreras Choez

Fuente: Entrevista aplicada al personal del área financiera de la empresa.

1) ¿Sobre quién recae la responsabilidad de la Gestión de Crédito en la empresa?

La administración debe cumplir con esta función, sin que sea una política organizacional.

2) ¿Se mantiene una política contable que haga referencia a las cuentas por cobrar?

No hay política contable referida a las cuentas por cobrar con los usuarios del servicio.

3) ¿Cómo afectó a la contabilidad que no se haya podido recuperar la cartera vencida?

Decrece el efectivo, por lo tanto, tampoco se contará con el disponible necesario y suficiente para cubrir los requerimientos de la empresa.

4) ¿Puede tener un impacto negativo en la norma NIIF PYME la no recuperación de la cartera vencida?

Si, afecta en la presentación de los estados financieros, porque se entregarían con disminución de la liquidez.

5) ¿Se ha realizado el control interno de las cuentas por cobrar?

No, actualmente en esta cuenta (por cobrar) no se ha realizado control interno.

6) ¿Cómo debe actuar la empresa para recuperar la cartera vencida?

Estimo necesario que se realice en primer lugar un plan de control interno a las cuentas por cobrar.

7) ¿Cuál es el impacto de un modelo de gestión en la rentabilidad de la empresa?

Coincido con el criterio del Contador.

3.8 Análisis de las entrevistas realizadas al Gerente General, Asistente de gerencia, Administrador, Asistente Administrativo, Contador y Asistente contable

Los principales hallazgos que se obtuvieron de la entrevista aplicada al personal responsable de las diferentes áreas de la empresa donde se delimita el estudio, indicando que no cuenta con una política contable referida a las cuentas por cobrar, lo que ha afectado los procesos administrativos de la empresa.

El personal entrevistado manifestó que la empresa ha tenido que llegar a acuerdos con los clientes, debido a que estos no han cancelado las obligaciones adquiridas, por motivos de cuotas vencidas de las mensualidades por concepto de expensas, lo que se debió no tanto a la despreocupación de los clientes, sino más bien a la descoordinación de los mismo para la recuperación de sus cuentas por cobrar.

La falta de pago de las mensualidades por parte de los clientes, tendrá un impacto negativo en la transparencia en la liquidez la empresa, esto inclusive puede incidir en el no pago de las obligaciones con los proveedores y de los sueldos del personal, al carecer del líquido suficiente.

Uno de los hallazgos más importantes de la investigación, ha sido la coincidencia de criterios del personal de la empresa, al manifestar que la empresa no ha realizado el debido control interno de las cuentas por cobrar, por ende es necesario realizar un plan adecuado para poder mejorar este control, con el fin de poder mostrar estados financieros acorde a la realidad de la empresa, tomando en cuenta el punto de vista financiero y administrativo.

3.9 Control interno

3.9.1 Carta de Presentación

Guayaquil, 05 de Julio del 2017

Señor:

Ing. José Antonio Feraud Ramírez

Gerente General de la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A.

INCOSERVI

Ciudad.

De mis consideraciones:

A través de la presente misiva, le deseo muchos éxitos en su gestión, saludándolo muy respetuosamente, para petitionarle se sirva a autorizar una investigación de control interno en la empresa que usted dirige acertadamente, con el firme objetivo de examinar el origen de las cuentas por cobrar y el proceso de cobranzas, así como su evolución financiera, para aportar con una alternativa de solución que pueda propiciar la previsión entre las partes interesadas, como parte del desarrollo del trabajo de titulación denominado “Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez”, el cual estoy realizando en los actuales instantes, para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de esta ciudad.

Por la atención que se sirva dar a la presente me suscribo de usted.

Atentamente

3.9.2 Propuesta de trabajo

Naturaleza. – Control interno.

Antecedentes. – El trabajo de control interno de las cuentas por cobrar que peticiona desarrollar la autora, forma parte del trabajo de titulación llamado “Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez”, para obtener el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Laica Vicente Roca fuerte de esta ciudad.

Alcance. – Control interno de las cuentas por cobrar en las áreas administrativas y contables de la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI, durante el periodo del 2015.

Objetivos:

- Identificar las actividades y el ambiente de control relacionado con las cuentas por cobrar.
- Valorar los riesgos debido a un proceso inadecuado de recuperación de las cuentas por cobrar.
- Reconocer el grado de comunicación de las actividades inherentes a la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Diagnosticar el seguimiento y monitoreo de las cuentas por cobrar.
- Proponer un modelo de cobranzas que permita recuperar cuentas incobrables o vencidas.

Acciones:

Observación directa de los documentos y registros contables.

Fase de Revisión:

- Visitar la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI.
- Recopilación de datos.
- Recorrido de las áreas de administración y contabilidad.

Recursos físicos y materiales:

- Recursos materiales (suministros de oficina y documentación departamental).
- Equipos de computación.
- Transporte.

Talento Humano:

- Egresada:

Resultados Esperados:

- Recuperación de la cartera vencida.
- Mejorar el grado de transparencia de los balances financieros.

Marco legal:

Normas NIFF para PYMES.

Información Básica y Complementaria:

Previo al desarrollo del control interno, se contó con información correspondiente a la empresa, así como la población y muestra, que sirvieron de fundamento para la formulación de la entrevistas al personal de la empresa, previo a la realización del control interno.

3.9.3 Carta de compromiso

Guayaquil, 05 de Julio del 2017

Señor:

Ing. José Antonio Feraud Ramírez

Gerente General de la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A.

INCOSERVI

Ciudad.

De mis consideraciones:

A través de la presente misiva le expreso que la egresada de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Elizeth Contreras Choez colaborara en el control interno de las cuentas por cobrar en esta compañía, el cual tiene como propósito fundamental, examinar y evaluar los procesos y la contabilización de este rubro del activo corriente, con el firme propósito de proponer una alternativa de solución que minimice el riesgo de incremento de las mismas y que por el contario incentive a los clientes a pagar sus obligaciones y a la empresa a recuperar las cuentas incobrables y la cartera vencida, basándose en la normas NIIF y en el Código de Ética del Contador y del Auditor.

Por la atención que se sirva dar a la presente me suscribo de usted.

Atentamente

3.9.4 Memorandum para la aplicación del control interno

Antecedentes

El informe de la investigación de campo aplicado a través de entrevistas al personal de la compañía, evidenció que existe la necesidad de aplicación del control interno de las cuentas por cobrar.

Motivo del Control interno

El control interno debe identificar el estado actual del ambiente, actividades de control, valoración de riesgos, información, comunicación, seguimiento y monitoreo de todos los procesos relacionados con las cobranzas.

Objetivos

- Identificar actividades y ambiente de control relacionado con las cuentas por cobrar.
- Valorar riesgos debido a un proceso inadecuado de recuperación de cuentas por cobrar.
- Reconocer el grado de comunicación de las actividades inherentes a la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Diagnosticar el seguimiento y monitoreo de las cuentas por cobrar.
- Proponer un modelo de cobranzas para recuperar cuentas incobrables o vencidas.

Alcance

Control interno de las cuentas por cobrar en la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI, año 2015.

3.9.5 Programa de Control Interno

Área a evaluar: Áreas administrativas y Contables de la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI.

Objetivos: Desarrollar el control interno de las cuentas por cobrar bajo metodología COSO III, para fortalecer la transparencia de los estados financieros en la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI durante el año 2015.

Tabla No. 10 *Programa de Control Interno.*

	Contenido	Responsable	Fecha	Elaborado por
	Actividades			
1	Diálogo con el gerente y personal de la organización.	Egresada	11/11 2016	Elizeth Contreras
3	Conocer los objetivos de la empresa	Egresada	11/11 2016	Elizeth Contreras
4	Solicitar políticas y reglamentos.	Egresada	12/11 2016	Elizeth Contreras
5	Obtener un listado de los empleados que laboran en la empresa.	Egresada	13/11 2016	Elizeth Contreras
6	Solicitar organigrama estructural	Egresada	14/11 2016	Elizeth Contreras
7	Requerir información sobre los requisitos que deben cumplir	Egresada	15/11 2016	Elizeth Contreras
8	Pedir información sobre procesos de cobranzas y contabilización de cuentas por cobrar.	Egresada	16/11 2016	Elizeth Contreras

Fuente: Propuesta de autora.

Elaborado por: Autora

Fecha:

Revisado por:

Fecha:

3.9.6 Desarrollo del control interno

Tabla No. 11 *Evaluación General del Control Interno.*

No.	Componentes	Cumplimiento			Calificación
		Si	No	Parcial	
	Ambiente de control				
1	¿Guía las decisiones para el registro y control de las cuentas por cobrar en una política contable?				
2	¿Tiene establecido la empresa sus valores corporativos?				
3	¿Hay Código de Ética en la empresa?				
4	¿Dispone la compañía de una base legal, organizada y actualizada en materia de cuentas por cobrar?				
5	¿Está asociada la política contable a la misión y visión empresarial?				
6	¿Cuenta el departamento contable con un manual para la contabilización y control de las cuentas por cobrar?				
	Evaluación de riesgos				
7	¿Se protege a la empresa del riesgo del incremento de las cuentas por cobrar incobrables?				
8	¿La organización tiene un responsable autorizado para el control interno de las cuentas por cobrar?				
9	¿Se ha realizado auditorías para identificar fallas en la contabilización de las cuentas por cobrar?				
10	¿Se evalúan periódicamente los riesgos de multas y sanciones por fallas en la contabilización de las cuentas por cobrar?				
11	¿Es útil la información del estado de situación financiera para la evaluación de los riesgos de incremento de las cuentas por cobrar incobrables?				
12	¿Existen procedimientos de control para los riesgos identificados?				
	Actividades de control				
13	¿Ha identificado correctamente las cuentas por cobrar?				
14	¿Se realiza los procesos para la contabilización de las cuentas por cobrar, con base en el uso de manuales de procedimientos?				
15	¿Se ha realizado el control interno de las cuentas por cobrar, con sujeción a la legislación vigente?				
16	¿Se evaluaron adecuadamente las necesidades de recuperación de cuentas por cobrar en la empresa?				

17 ¿Mantiene la compañía obligaciones por créditos externos a largo plazo o por financiamiento de proveedores, que no se hayan podido cancelar por causa de la falta de recuperación de las cuentas por cobrar?

18 ¿Se capacitó al personal en las normas NIIF?

19 ¿Se encuentra preparado y actualizado con relación a las normas NIIF, el talento humano responsable de contabilizar las cuentas por cobrar?

20 ¿Mantiene el registro contable de las cuentas por cobrar?

Información y comunicación

21 ¿Se mantienen mecanismos adecuados para la comunicación con el personal que contabiliza las cuentas por cobrar?

22 ¿Los informes de los departamentos relacionados con el flujo de las cuentas por cobrar son enviados en forma oportuna al Contador?

23 ¿Están definidas las funciones del personal que contabiliza las cuentas por cobrar?

24 ¿Están protegidos y manejados la información inherente a las cuentas por cobrar?

Seguimiento y Monitoreo

25 ¿Existe supervisión continua para los controles implementados en las cuentas por cobrar, con el objeto de garantizar la transparencia de los estados financieros?

26 ¿Es completa, concreta y oportuna la documentación de las operaciones contables relacionados con las cuentas por cobrar desde el principio hasta el final?

27 ¿La información de los estados financieros es de utilidad como herramienta para el control del cumplimiento de los objetivos en lo relacionado a las cuentas por cobrar?

28 ¿Se realiza monitoreo y seguimiento continuo del control interno de las cuentas por cobrar y sus resultados sirven para aplicar acciones correctivas y preventivas?

29 ¿Se evalúan las necesidades de recuperación de las cuentas incobrables en la empresa?

30 ¿Se evalúan la transparencia de los estados financieros con indicadores de gestión adecuados?

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

Los resultados obtenidos se multiplican por la escala considerada en el cumplimiento del control interno: Si = 2; No = 0; Parcial = 1, obteniendo la siguiente calificación como resultado:

Tabla No. 12 *Calificación del Control Interno.*

Componentes	Cumplimento			Calificación
	Si	No	Parcial	
Ambiente de control	4	0	2	6
¿Guía las decisiones para el registro y control de las cuentas por cobrar en una política contable?		0		0
¿Tiene establecido la empresa sus valores corporativos?	2			2
¿Hay Código de Ética en la empresa?	2			2
¿Dispone la compañía de una base legal, organizada y actualizada en materia de cuentas por cobrar?			1	1
¿Está asociada la política contable a la misión y visión empresarial?			1	1
¿Cuenta el departamento contable con un manual de control de las cobranzas de las cuentas por cobrar?		0		0
Evaluación de riesgos	0	0	2	2
¿Se protege a la empresa del riesgo del incremento de las cuentas por cobrar incobrables?		0		0
¿La organización tiene un responsable autorizado para el control interno de las cuentas por cobrar?		0		0
¿Se ha realizado auditorías para identificar fallas en la contabilización de las cuentas por cobrar?		0		0
¿Se evalúan periódicamente los riesgos de multas y sanciones por fallas en la contabilización de las cuentas por cobrar?			1	1
¿Es útil la información del estado de situación financiera para la evaluación de los riesgos de incremento de las cuentas por cobrar incobrables?			1	1
¿Existen procedimientos de control para los riesgos identificados?		0		0
Actividades de control	2	0	6	8
¿Ha identificado correctamente las cuentas por cobrar?			1	1
¿Se realiza los procesos para la contabilización de las cuentas por cobrar, con base en el uso de manuales de procedimientos?		0		0
¿Se ha realizado el control interno de las cuentas por cobrar, con sujeción a la legislación vigente?			1	1

¿Se evaluaron adecuadamente las necesidades de recuperación de cuentas por cobrar en la empresa?			1	1
¿Mantiene la compañía obligaciones por créditos externos a largo plazo o por financiamiento de proveedores, que no se hayan podido cancelar por causa de la falta de recuperación de las cuentas por cobrar?			1	1
¿Se capacitó al personal en las normas NIIF?			1	1
¿Se encuentra preparado y actualizado con relación a las normas NIIF, el talento humano responsable de contabilizar las cuentas por cobrar?			1	1
¿Mantiene el registro contable de las cuentas por cobrar?	2			2
Información y comunicación	2	0	2	4
¿Se mantienen mecanismos adecuados para la comunicación con el personal que contabiliza las cuentas por cobrar?	2			2
¿Los informes de los departamentos relacionados con el flujo de las cuentas por cobrar son enviados en forma oportuna al Contador?			1	1
¿Están definidas las funciones del personal que contabiliza las cuentas por cobrar?		0		0
¿Están protegidos y manejados la información inherente a las cuentas por cobrar?			1	1
Seguimiento y Monitoreo	0	0	3	3
¿Existe supervisión continua para los controles implementados en las cuentas por cobrar, con el objeto de garantizar la transparencia de los estados financieros?		0		0
¿Es completa, concreta y oportuna la documentación de las operaciones contables relacionados con las cuentas por cobrar desde el principio hasta el final?		0		0
¿La información de los estados financieros es de utilidad como herramienta para el control del cumplimiento de los objetivos en lo relacionado a las cuentas por cobrar?			1	1
¿Se realiza monitoreo y seguimiento continuo del control interno de las cuentas por cobrar y sus resultados sirven para aplicar acciones correctivas y preventivas?		0		0
¿Se evalúan las necesidades de recuperación de las cuentas incobrables en la empresa?			1	1
¿Se evalúan la transparencia de los estados financieros con indicadores de gestión adecuados?			1	1
Total	8	0	15	23

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

Para la evaluación del control interno de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI., se han considerado los componentes referentes a las actividades del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y seguimiento y monitoreo, como se describen en las siguientes tablas y gráficos:

Tabla No. 13. *Componente de Ambiente de Control.*

Ambiente de control	Calificación otorgada	Calificación máxima	Porcentaje obtenido
Decisiones en una política contable	0	2	0%
Establecido valores corporativos	2	2	100%
Código de Ética	2	2	100%
Disponibilidad de una base legal, organizada y actualizada	1	2	50%
Política contable asociada a la misión y visión empresarial	1	2	50%
Departamento contable con un manual de control para las cobranzas de las cuentas por cobrar	0	2	0%
Total ambiente de control	6	12	50%

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

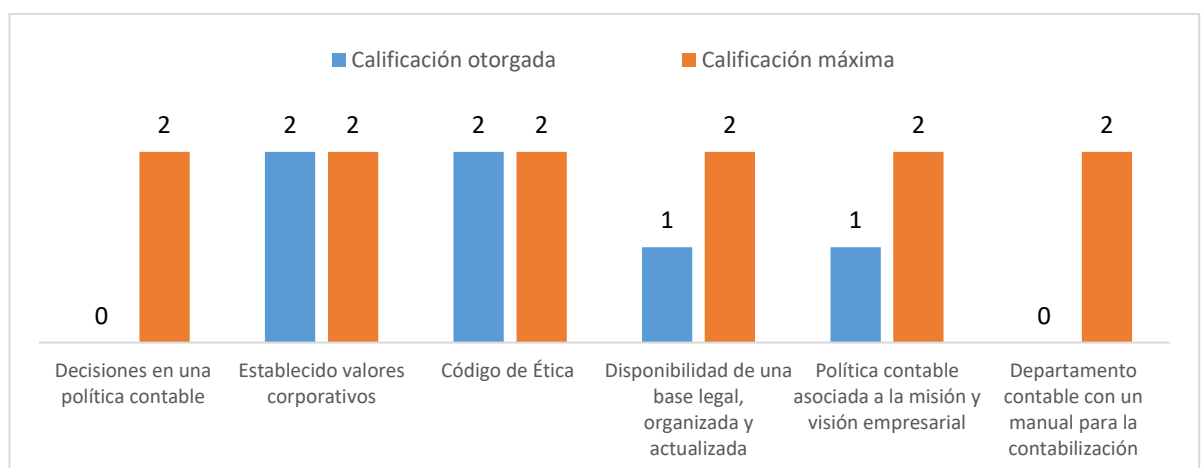


Figura No. 1. Componente de Ambiente de Control.

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

Concerniente al componente de Ambiente de Control se obtiene que el valor fue 6 de 12 puntos (50%) de cumplimiento, evidenciándose constantes conflictos en las decisiones para el control de las cuentas por cobrar dentro de una política contable.

Tabla No. 14 *Componente de Evaluación de Riesgos.*

Evaluación de riesgos	Calificación	Calificación máxima	Porcentaje obtenido
Existencia de diferencias significativas contables	0	2	0%
Responsable autorizado para el control interno	0	2	0%
Auditorías	0	2	0%
Evaluación de los riesgos	1	2	50%
Información del estado de situación financiera	1	2	50%
Procedimientos de control para los riesgos identificados	0	2	0%
Total evaluación de riesgos	2	12	17%

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

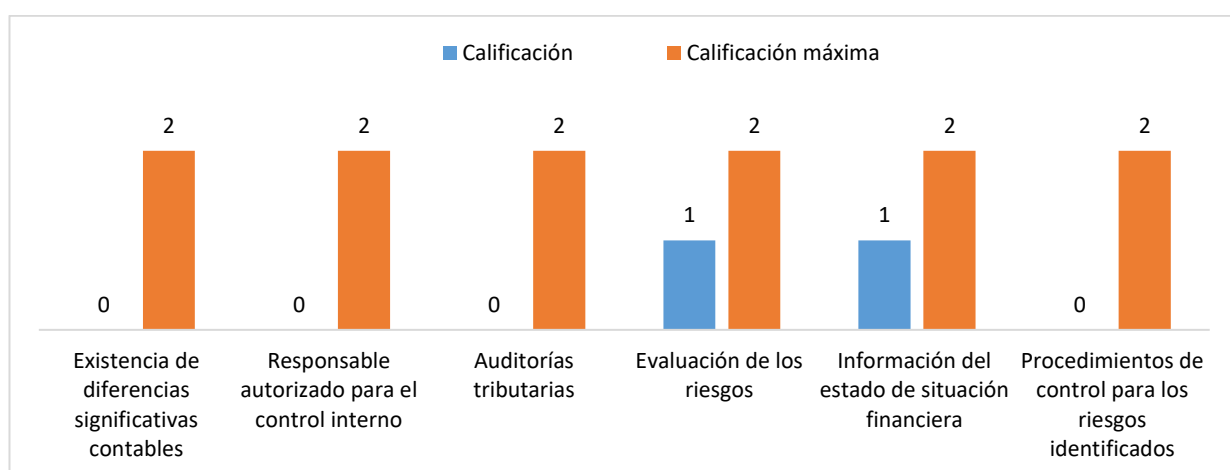


Figura No. 2. Componente de Evaluación de Riesgos.

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

Concerniente al componente de evaluación de riesgos, se obtiene que el puntaje obtenido fue de 2 de 12 puntos (17%) de cumplimiento, evidenciando falencias en la empresa porque no se han establecido políticas que eviten el incremento de cuentas por cobrar incobrables, no se ha establecido un responsable autorizado para el control interno de las cuentas por cobrar, la cual se identifican fallas en los procedimientos de control para los riesgos identificados.

Tabla No. 15 *Componente de Actividades de Control.*

Actividades de control	Calificación	Calificación máxima	Porcentaje obtenido
Identificación de las cuentas por cobrar	1	2	50%
Procesos para la contabilización	0	2	0%
Control interno de las cuentas por cobrar	1	2	50%
Evaluación de necesidades de financiamiento	1	2	50%
Obligaciones por créditos externos a largo plazo	1	2	50%
Capacitación al personal en las normas NIIF PYMES	1	2	50%
Talento humano preparado y actualizado en normas NIIF PYMES	1	2	50%
Registro contable de las cuentas por cobrar	2	2	100%
Total actividades de control	8	16	50%

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

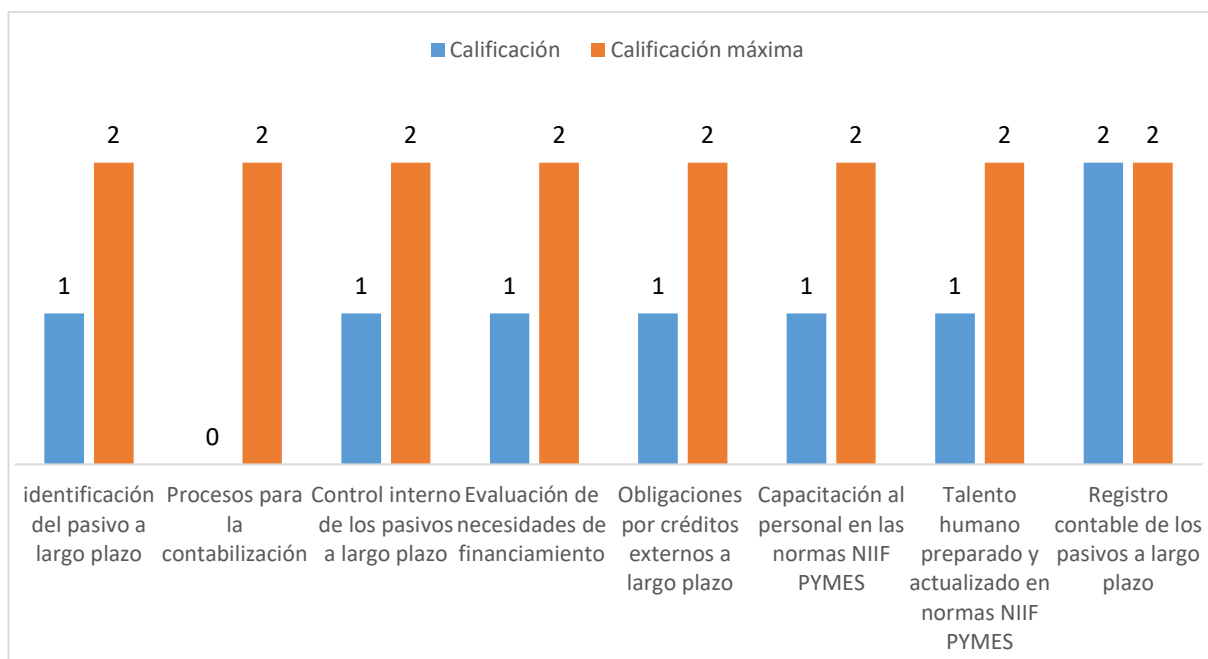


Figura No. 3. Componente de Actividades de Control.

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

Referente a las actividades de control, se puede evidenciar mediante la observación de los procesos con base en el uso de manuales de procedimientos, esto se debe a la falta de un manual que guie los procedimientos internos para mejorar la liquidez, por este motivo se obtuvo como resultado 8 de 16 puntos (50%).

Tabla No. 16. Componente de Información y Comunicación.

Información y comunicación	Calificación	Calificación máxima	Porcentaje obtenido
Mecanismos adecuados para la comunicación	2	2	100%
Informes enviados en forma oportuna	1	2	50%
Funciones definidas	0	2	0%
Protegidos y manejados la información	1	2	50%
Total información y comunicación	4	8	50%

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

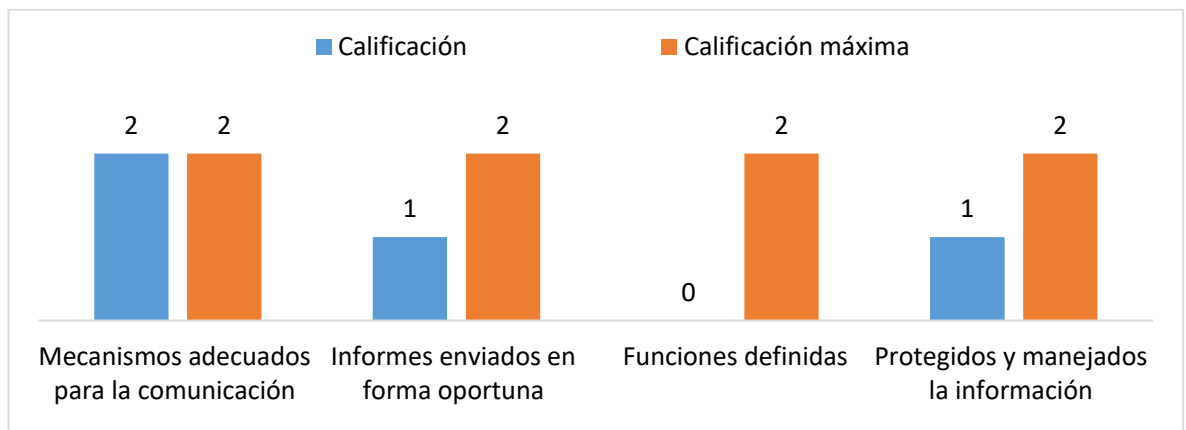


Figura No. 4. Componente de Información y Comunicación.

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

El componente relacionado con la información y comunicación consiguió 4 de 8 puntos (50% de cumplimiento), este hallazgo se relaciona con la falta de definición de funciones que realiza el personal que contabiliza las cuentas por cobrar, no se han registrado los informes respectivos que son revisados por el contador, además no se han protegido y manejado la información de forma adecuada, lo que ha originado insatisfacción de los clientes y falta de liquidez que afecta en el cumplimiento de la planificación organizacional.

Tabla No. 17 Componente de Seguimiento y Monitoreo.

Seguimiento y Monitoreo	Calificación	Calificación máxima	Porcentaje obtenido
Supervisión continua	0	2	0%
Documentación completa, concreta y oportuna	0	2	0%
Herramienta para el control del cumplimiento de los objetivos	1	2	50%
Monitoreo y seguimiento continuo del control interno	0	2	0%

Necesidades de financiamiento	1	2	50%
Transparencia de los estados financieros	1	2	50%
Total seguimiento y monitoreo	3	12	25%

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

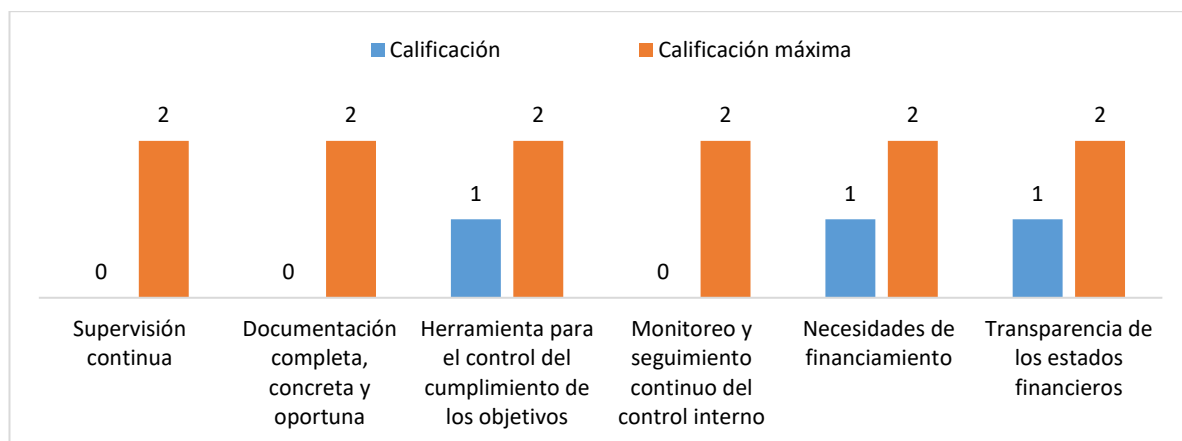


Figura No. 5. Componente de Seguimiento y Monitoreo.

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

Las actividades consideradas en el componente de seguimiento y monitoreo obtuvieron 3 de 12 puntos (25% de cumplimiento), originado por la falta de supervisión continua para los controles implementados en las cuentas por cobrar, inexistencia de documentación de las operaciones contables que se encuentran relacionada con las cuentas por cobrar y la falta de un monitoreo y seguimiento continuo del control interno evitando que se tomen acciones preventivas o correctivas para garantizar la transparencia de los estados financieras.

Resumen de los Componentes del Control Interno: Dentro de la tabla de resumen se considera los cinco componentes evaluados en la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI., como se detalla a continuación:

Tabla No. 18 *Resumen de los Componentes del Control Interno.*

No.	Componentes	Cumplimiento				Calificación máxima	Porcentaje obtenido
		Si	N	Parcial	Total		
			0				
1	Ambiente de control	4	0	2	6	12	50,00%
2	Evaluación de riesgos	0	0	2	2	12	16,67%
3	Actividades de control	2	0	6	8	16	50,00%
4	Información y comunicación	2	0	2	4	8	50,00%
5	Seguimiento y Monitoreo	0	0	3	3	12	25,00%
	Total	8	0	15	23	60	38,33%

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

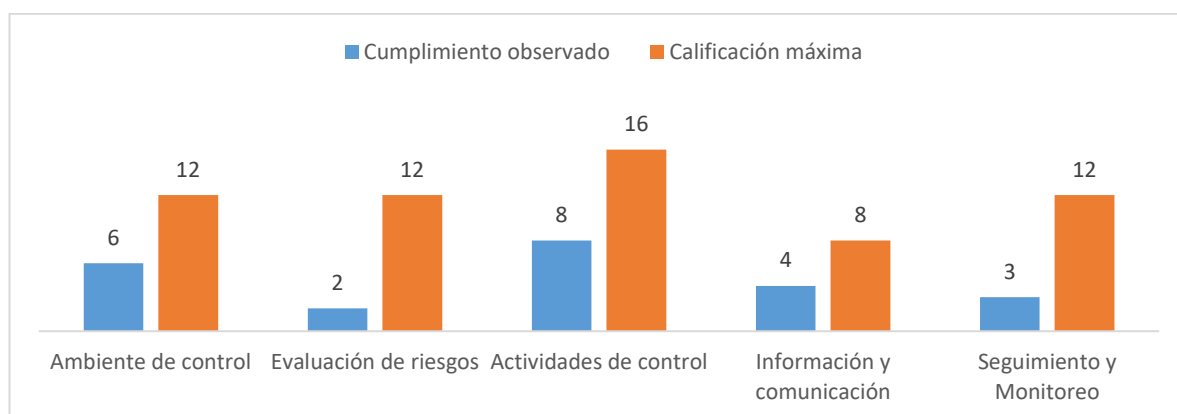


Figura No. 6. Resumen de los Componentes del Control Interno.

Fuente: Cuestionario de control interno aplicado en el área financiera de la empresa.

La evaluación de los componentes de satisfacción permite conocer que se obtuvo 23 de 60 puntos es decir un 38,33% de cumplimiento de las actividades, presentándose un riesgo considerable en el segundo indicador que evidencia la necesidad de incrementar las políticas que protejan las cuentas incobrables y permitan hacerlas efectivas, y se evite las fallas en la contabilización de las cuentas por cobrar para conseguir liquidez en la empresa.

3.10 DISCUSIÓN

Se puede conocer a través de los resultados de las entrevistas aplicadas al personal de la empresa, que un porcentaje considerable de clientes no han suscrito acuerdos con la organización, por el contrario, los que sí dialogaron con la administración de la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI, han podido diferir sus pagos en periodos de 30, 60 y 90 días, pero que no estuvo descrita en una política empresarial, sino más bien por una petición de los clientes.

El comentario de la población mayoritaria de usuarios es que no existió una planificación óptima con la administración de INCOSERVI S. A., además que ellos se quedaron sin liquidez en varios periodos mensuales, por causa de la recesión económica que ha afectado a varios sectores económicos en el Ecuador en todo el año 2016, lo que afectó sus pagos a la institución, pero que tienen la voluntad de cancelar estos rubros y beneficiar la rotación de cuentas por cobrar.

Además se puede observar que también hubo desacuerdos de quien tenía que pagar las cuotas mensuales por concepto de administración y mantenimiento del edificio en general, lo que también generó que ni los propietarios de los bienes inmuebles, ni los inquilinos se preocuparan por cancelar estos rubros en el tiempo que debía hacerlo, situación que no fue ajena a la responsabilidad de la compañía INCOSERVI S. A.

Los resultados de la entrevista evidenciaron que INCOSERVI S. A. no ha establecido políticas de cobranzas para el manejo del riesgo de iliquidez causado por la falta de pago de las cuentas por cobrar por parte de los usuarios del servicio que ofrece esta compañía, además que no se planificó ni ejecutó el control interno

en este rubro del activo corriente, lo que fue la causa principal para que no se haya podido cumplir con las metas esperadas por la administración.

El riesgo generado por la falta de previsión debe ser minimizado por medio de la aplicación de un plan de control interno de las cuentas por cobrar, de modo que se puedan examinar, evaluar y controlar adecuadamente la contabilización de este rubro del activo corriente y la recuperación de las cuentas incobrables y la cartera vencida, para beneficio de la liquidez financiera de la compañía.

En consecuencia, se verificó la idea a defender que la aplicación del control en las cuentas por cobrar permite a la Compañía de Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. lograr obtener liquidez para cumplir con todas las obligaciones a corto y largo plazo, además de una correcta presentación de los estados financieros.

3.11 Análisis de los Estados Financieros, mediante indicadores financieros

Se procedió a realizar el análisis de los Documentos y Cuentas por cobrar de los Estados Financieros del periodo 2015 de la empresa INCOSERVI S.A., con la finalidad de poner en manifiesto que la aplicación de un control apropiado generen mayor liquidez a la empresa.

A través del siguiente análisis se podrá observar la incidencia de las cuentas por cobrar y su afectación a la liquidez de la empresa INCOSERVI S.A. y el cual está sujeto a estudio

SERVICIOS INMOBILIARIOS Y COMERCIALES S.A. INCOSERVI

* ESTADO DE SITUACION FINANCIERA * CORTADO A DICIEMBRE 31 DE 2015

CODIGO CTBLE	DESCRIPCION DE CUENTA CONTABLE	MAYOR	DETALLE
1	ACTIVO	41.492,41	
101	ACTIVO CORRIENTE		34.388,09
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		2.526,13
1010102	CAJA CHICA		50,00
1010103	BANCO PRODUBANCO CTA.CTE.#02013030481		2.476,13
10102	ACTIVOS FINANCIEROS		29.836,94
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS		27.649,27
101020599	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES		27.649,27
1010208	OTRAS CUENTAS POR COBRAR		2.187,67
101020899	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		2.187,67
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS		2.017,13
1010402	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO		500,00
1010403	ANTICIPOS A PROVEEDORES		1.129,60
101040301	LOCALES		1.129,60
1010404	OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS		387,53
101040403	PRESTAMOS EMPLEADOS		387,53
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		7,89
1010502	CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.)		7,89
101050201	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL EJERCICIO		7,89
102	ACTIVO NO CORRIENTE		7.104,32
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		2.289,31
1020105	MUEBLES Y ENSERES		3.110,00
1020108	EQUIPO DE COMPUTACION		3.069,51
1020112	(-) DEPRECIACION ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		-3.890,20
10204	ACTIVO INTANGIBLE		4.815,01
1020406	OTROS INTANGIBLES		4.815,01
102040601	SOFTWARE, PROGRAMAS INFORMATICOS		5.350,00
102040602	(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE OTROS INTANGIBLES		-534,99
2	PASIVOS	33.058,08	
201	PASIVO CORRIENTE		33.058,08
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		2.154,27
2010301	LOCALES – ACREEDORES		2.154,27
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES		30.290,40
2010701	CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA		4.033,76
201070101	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IR 1%		13,19
201070102	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IR 2%		19,20
201070103	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IR 8%		45,12
201070104	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IR 10%		26,20
201070106	RETENCIONES DE IVA 70%		18,13
201070107	RETENCIONES DE IVA 100%		121,16

201070108	IVA VENTAS	3.581,61
201070109	IMPUESTO A LA RENTA EMPLEADOS	209,15
2010703	CON EL IESS	7.998,14
201070301	APORTE PATRONAL IESS	3.028,46
201070302	APORTE PERSONAL IESS	2.355,42
201070303	PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS	1.537,53
201070304	FONDO DE RESERVA	521,23
201070305	EXTENSION DE SALUD	32,40
201070306	PRESTAMOS HIPOTECARIOS	523,10
2010704	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	16.153,73
201070401	SUELDOS	1.420,97
201070402	DECIMO TERCER SUELDO	1.942,74
201070403	DECIMO CUARTO SUELDO	7.595,27
201070407	DESAHUCIO	5.194,75
2010705	PARTICIPACION TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	2.104,77
201070501	PARTICIPACION TRABAJADORES POR PAGAR	2.104,77
20113	OTROS PASIVOS CORRIENTES	613,41
2011399	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	613,41
3	PATRIMONIO NETO	8.434,33
301	CAPITAL	800.00
30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	800,00
304	RESERVAS	2.800.23
30401	RESERVA LEGAL	2.800.23
306	RESULTADOS ACUMULADOS	-4.421.86
30601	GANANCIAS ACUMULADAS	252.52
30602	(-) PERDIDAS ACUMULADAS	-2.654.18
30603	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCION POR PRIMERA VEZ NIIF	-2.020.20
307	RESULTADOS DE EJERCICIOS	
30701	GANANCIA NETA DE PERIODOS	9.255.96

Figura No. 7. Estado de situación financiera 2015.

Fuente: Detalle de la situación financiera de la empresa INCOSERVI S.A.

En el Estado de Situación Financiera del cierre del periodo contable 2015 antes expuesto de la Empresa INCOSERVI S.A., podemos observar el resultado de las actividades que ha realizado durante dicho periodo, observando que la cuenta por cobrar equivale al 66.64% de los activos.

Los resultados en función a la investigación realizada en la empresa INCOSERVI S.A. permitieron conocer los controles y procedimientos aplicados en la administración de las cuentas por cobrar y cómo estos influyen en la liquidez

de la misma, tomando en consideración la actividad de la empresa que es la administración de bienes inmuebles.

3.12 Resultados de ratios financieros

Con base en la información obtenida en el estado financiero se planteó el cálculo de los indicadores financieros de liquidez, los cuales fueron los siguientes:

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

$$\text{Razón corriente} = \frac{\$34.388,09}{\$33.058,08}$$

$$\text{Razón corriente} = 1,04$$

La razón corriente establece que actualmente la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI tiene \$1,04 para cubrir cada unidad de dólar de obligaciones contraídas con proveedores y varios.

$$\text{Prueba del ácido} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Prueba del ácido} = \frac{\$34.388,09 - 2.017,13}{\$33.058,08}$$

$$\text{Prueba del ácido} = 0,98$$

La prueba del ácido establece que actualmente la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI tiene \$0,98 de activos corrientes sin inventarios, para cubrir cada unidad de dólar de obligaciones contraídas con proveedores y varios, esto significa que actualmente la compañía no podrá cubrir sus obligaciones de manera eficiente.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuenta por cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\$27.649,27 \times 360}{\$ 393,530.81}$$

$$\text{Rotación de cartera} = 25.29 \text{ días}$$

La empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S. A. INCOSERVI el plazo promedio concedido a los clientes para que realicen el pago es aproximadamente de 25 días, lo que significa un bajo nivel de rotación de las cuentas por cobrar, que puede constituirse en un grave riesgo de incremento de las cuentas incobrables y la cartera vencida en la compañía.

CAPITULO IV

INFORME FINAL

4.1 Introducción

La empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S. A. INCOSERVI se dedica a la prestación del servicio de administración y mantenimiento de edificios, analizándose en esta organización la problemática central de la afectación a la liquidez causada por el limitado control de las cuentas por cobrar.

La elaboración de un plan de control interno se realizó con base en las sugerencias anotadas en el numeral 4.5, cuyos resultados deben orientar el diseño del modelo de cobranzas, para que se recuperen las carteras vencidas, cuyos pasos se anotan en las siguientes páginas de este capítulo.

4.2 Revisión de Bibliografía

La revisión bibliográfica consistió en el uso de textos de Contabilidad y Auditoría donde se trate el tema correspondiente al control interno, así como artículos científicos relacionados con esta problemática.

4.3 Justificación

La idea del control interno de las cuentas contables se justifica debido a los hallazgos obtenidos durante la investigación de campo, donde tanto los usuarios como el personal de la empresa indicaron la inexistencia de una política contable en este sentido, por lo que es necesario en primer lugar determinar cómo se encuentra evaluada este rubro del activo corriente, para definir las acciones a

seguir en la gestión administrativa.

Además, el control interno de las cuentas por cobrar, pertenece al campo de estudio de la contabilidad, mientras que el modelo de cobranzas es más bien de tipo administrativo, pero que bien puede adaptarse a la propuesta de la presente investigación, porque es necesario definir políticas contables para que la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI pueda recuperar las cuentas vencidas, denominadas incobrables y por ende incentivar a los clientes a cancelar de manera oportuna estas obligaciones pendientes y las futuras sin atraso alguna, para beneficio de las partes interesadas.

4.4 Objetivo

Realizar el control interno de las cuentas por cobrar en la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI.

4.5 Propuesta de investigación (Metodología propuesta)

El modelo de cobranzas se fundamenta en los principios de Edward Deming acerca de la mejora continua (Ciclo de Deming), método que establece como actividades cíclicas la planeación de las actividades, su ejecución, la evaluación o seguimiento de la misma a través de la retroalimentación de los usuarios y la observación del nivel de cumplimiento de los indicadores, para desarrollar el plan de acción (correctivo o preventivo) que permita detener el impacto negativo de la no conformidad observada durante el monitoreo, de manera que se vuelva a planificar la actividad (correctiva o preventiva), ejecutarla y continuar con el ciclo de su seguimiento, en un proceso que nunca termina porque es cíclico.

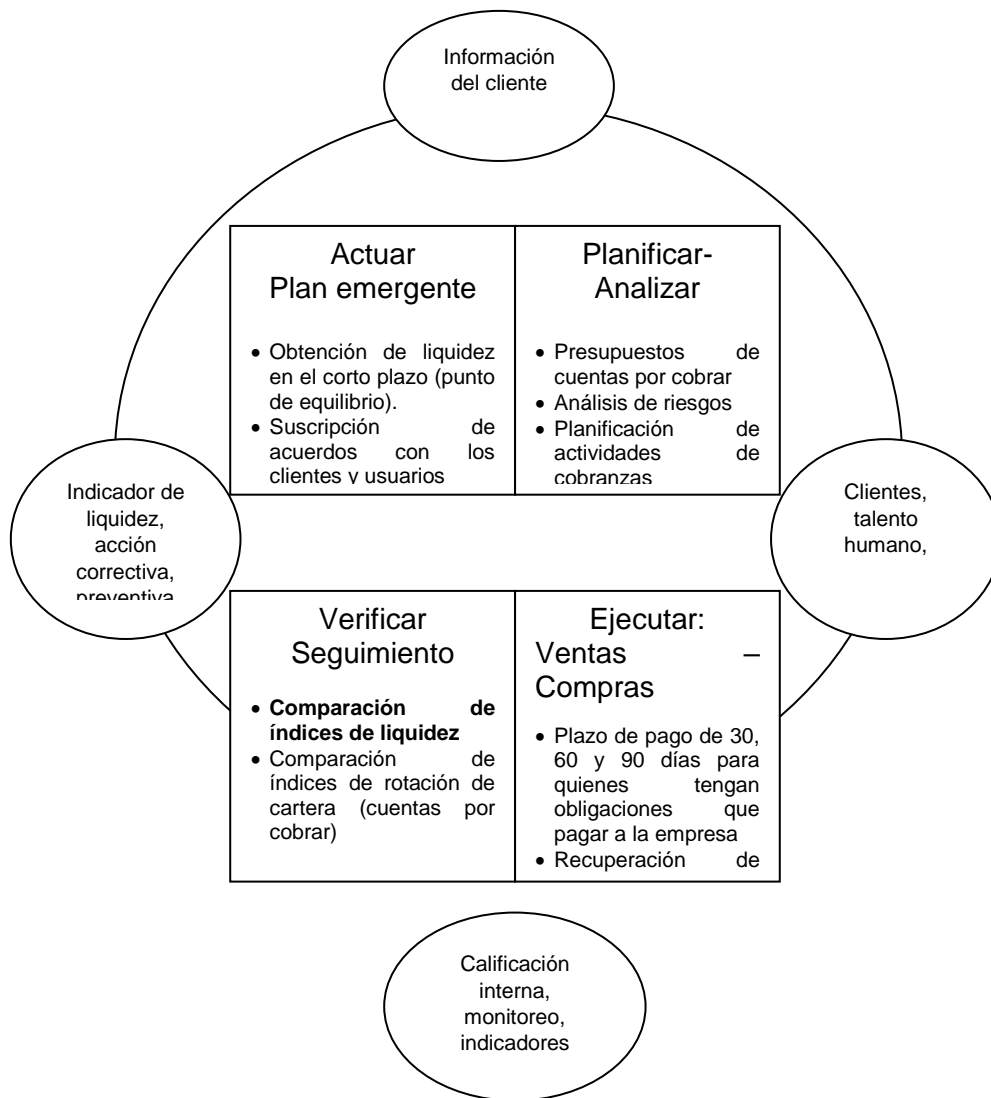


Figura No. 8. Modelo de Cobranzas.

Fuente: Autora, 2016.

4.6 Actividades realizadas

1. Solicitud de autorización al Gerente General de INCOSERVI S. A. para realización de entrevistas al personal de la empresa.

2. Desarrollo de la entrevista al personal de la empresa.

3. Planeación

- Identificación de fuentes
- Fase de estudio preliminar
- Propuesta

4. Instrumentación

- Recopilación de información
- Técnicas para recopilación de datos
- Escalas de medición
- Cálculo de indicadores
- Hallazgos

5. Examen

- Propósito
- Técnicas de control interno
- Diagnóstico

6. Informe

- Generalidades
- Presentación

7. Seguimiento

- Generalidades
- Conclusiones
- Recomendaciones

Dentro del modelo de cobranzas, se cita el análisis de los riesgos dentro de las actividades para la planeación de las actividades relacionadas con las políticas de cobro a los clientes, el cual se maneja bajo la siguiente perspectiva:

- Si el nivel de riesgo es bajo, el nivel de confianza será alto y viceversa.
- Si el nivel de riesgo es medio, el nivel de confianza también será medio.
- La suscripción de los acuerdos con los clientes, dependerá de los resultados de la evaluación del riesgo, a mayor confianza, mayor será la probabilidad de recuperar las cuentas por cobrar y viceversa, en estos últimos casos, donde las posibilidades disminuyan, se debe considerar el plan emergente.

Tabla No. 19. Registro de valoración del riesgo.

Clientes	Confianza – Riesgo		
	Alto – Baja Verde	Medio – Media Amarillo	Bajo – Alta Rojo
A			
B			
C			
D			
E			
F			
G			
H			
I			
J			
K			
....			
....			

Firma del responsable.....

Fuente: Autora, 2017.

4.6.1 Modelo de Cobranzas

En la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI se sugiere la aplicación del modelo de cobranzas con base en el ciclo de Deming, con énfasis en el monitoreo del crédito que mantienen los clientes, para verificar de la manera apropiada la recuperación de la cartera vencida, conforme a los resultados

obtenidos en las entrevistas al personal administrativo y financiera, así como por los hallazgos del control interno, que evidenciaron en conjunto limitaciones de monitoreo en los procesos de cobranzas que incrementaron las cuentas por cobrar y redujeron el efectivo o líquido organizacional.

Estos hallazgos que no solo forman parte de los resultados del control interno, sino también de las respuestas de la población mayoritaria del personal de la empresa, que participaron de las entrevistas, permiten sustentar fehacientemente la necesidad de implementar un modelo de cobranzas para fortalecer los indicadores de gestión y de liquidez de la compañía, potenciando las relaciones con el cliente.

El modelo de cobranzas se fundamenta en la teoría administrativa del Kaizen, término japonés que significa mejoramiento continuo, el cual se encuentra delimitado dentro del método del ciclo de Deming, precursor de la calidad y de la evolución de la administración de empresas en la era tecnológica moderna, cuyos preceptos se adaptan favorablemente a la presente propuesta.

El diseño del modelo cobranzas, que tiene alcance en todos los procesos relacionados con las cobranzas, incluyendo la contabilización de las cuentas por cobrar, inicia con la formulación de la política en este sentido, que se fundamenta a su vez en la política contable y en los reglamentos internos de la institución, que a su vez subyacen en las normas NIIF y en los cuerpos jurídicos vigentes en el Ecuador.

4.6.1.1 Políticas propuestas

El modelo de cobranzas en la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI, sugiere las siguientes políticas:

- 1) El inquilino, ya sea sociedad jurídica o persona natural, será quien deberá cancelar el pago de la mensualidad respectiva a la organización, salvo en los casos donde el propio dueño del departamento establece la negociación con la empresa, por su propia voluntad.
- 2) Se adoptará el ciclo de Deming para la planeación, ejecución y evaluación de los procesos de cobranzas que tienen implicación directa en la contabilización de las cuentas por cobrar y en la transparencia de los estados financieros.
- 3) La evaluación del riesgo de los procesos de cobranzas debe asociarse al incremento de la liquidez en la compañía.
- 4) El contacto de la empresa con el cliente, la suscripción de acuerdos de pago y el incentivo a los usuarios del servicio o a los dueños de los departamentos, son la base para garantizar un modelo de gestión donde se pueda conseguir los objetivos de cobrar todas las obligaciones de los usuarios y promover una mayor liquidez en la compañía.

4.6.2 Resultados de ratios financieros mediante propuesta.

Para todos los casos se debe seguir el plan de seguimiento y monitoreo, como parte de la retroalimentación de la estrategia del modelo de cobranzas, el cual debe fundamentarse en los indicadores de liquidez, que es donde las cuentas por cobrar tienen un impacto directo por pertenecer al activo corriente.

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

$$\text{Prueba del ácido} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuenta por cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$$

Tabla No. 20 *Cuadro comparativo de indicadores financieros.*

Descripción	Planificado	Actual	Diferencia	Observación
Liquidez				
Razón corriente				
Prueba del ácido				
Rotación de cartera				

Firma del responsable.....

Fuente: Autora, 2016.

Se dispone de la información proporcionada por la administración y contabilidad de la compañía Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI, la cual sirve para el cálculo de los indicadores financieros de liquidez a partir del estado de situación financiera que se detalla seguido:

Tabla No. 21 *Estado de situación financiera. Año 2015.*

SERVICIOS INMOBILIARIOS Y COMERCIALES S.A. INCOSERVI

*** ESTADO DE SITUACION FINANCIERA *
CORTADO A DICIEMBRE 31 DE 2015**

CODIGO CTBLE	DESCRIPCION DE CUENTA CONTABLE	MAYOR	DETALLE
1	ACTIVO	39.338,14	
101	ACTIVO CORRIENTE		32.233,82
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO		5.901,71
1010102	CAJA CHICA		50,00
1010103	BANCO PRODUBANCO CTA.CTE.#02013030481		5.851,71
10102	ACTIVOS FINANCIEROS		24.307,09
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS		22.119,42
101020599	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES		22.119,42
1010208	OTRAS CUENTAS POR COBRAR		2.187,67
101020899	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		2.187,67
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS		2.017,13
1010402	ARRIENDOS PAGADOS POR ANTICIPADO		500,00
1010403	ANTICIPOS A PROVEEDORES		1.129,60
101040301	LOCALES		1.129,60
1010404	OTROS ANTICIPOS ENTREGADOS		387,53
101040403	PRESTAMOS EMPLEADOS		387,53
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		7,89
1010502	CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.)		7,89
101050201	RETENCIONES EN LA FUENTE DEL EJERCICIO		7,89
102	ACTIVO NO CORRIENTE		7.104,32
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		2.289,31
1020105	MUEBLES Y ENSERES		3.110,00
1020108	EQUIPO DE COMPUTACION		3.069,51
1020112	(-) DEPRECIACION ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		-3.890,20
10204	ACTIVO INTANGIBLE		4.815,01
1020406	OTROS INTANGIBLES		4.815,01
102040601	SOFTWARE, PROGRAMAS INFORMATICOS		5.350,00
102040602	(-) AMORTIZACION ACUMULADA DE OTROS INTANGIBLES		-534,99
2	PASIVOS	30.903,81	
201	PASIVO CORRIENTE		30.903,81
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES CON LA ADMINISTRACION		30.290,40
2010701	TRIBUTARIA	4.033,76	0
201070101	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IR 1%		13,19
201070102	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IR 2%		19,20
201070103	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IR 8%		45,12
201070104	RETENCIONES EN LA FUENTE DE IR 10%		26,20
201070106	RETENCIONES DE IVA 70%		

201070107	RETENCIONES DE IVA 100%		
201070108	IVA VENTAS		18,13
201070109	IMPUESTO A LA RENTA EMPLEADOS	209,15	121,16
2010703	CON EL IESS		3.581,61
201070301	APORTE PATRONAL IESS		
201070302	APORTE PERSONAL IESS		7.998,14
201070303	PRESTAMOS QUIROGRAFARIOS	1.537,53	3.028,46
201070304	FONDO DE RESERVA		2.355,42
201070305	EXTENSION DE SALUD		
201070306	PRESTAMOS HIPOTECARIOS		521,23
2010704	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS	16.153,73	32,40
201070401	SUELDOS		523,10
201070402	DECIMO TERCER SUELDO		
201070403	DECIMO CUARTO SUELDO		1.420,97
201070407	DESAHUCIO		1.942,74
2010705	PARTICIPACION TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	2.104,77	7.595,27
201070501	PARTICIPACION TRABAJADORES POR PAGAR	2.104,77	5.194,75
			613,41
20113	OTROS PASIVOS CORRIENTES		
2011399	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		
3	PATRIMONIO NETO		8.434,33
301	CAPITAL		800,00
30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	800,00	
304	RESERVAS		2800,23
30401	RESERVA LEGAL		
306	RESULTADOS ACUMULADOS		-4.421.86
30601	GANANCIAS ACUMULADAS		252,52
30602	(-) PERDIDAS ACUMULADAS		-2,654.18
30603	RESULTADOS ACUMULADOS PROVENIENTES DE LA ADOPCION POR PRIMERA VEZ NIIF		-2.020,20
307	RESULTADOS DE EJERCICIOS		9.255,96
30701	GANANCIA NETA DE PERIODOS		

Firma del responsable.....

Fuente: Autora, 2015.

Con la aplicación de la propuesta, cambiarán los estados financieros hasta llegar a establecer el siguiente cálculo de los indicadores financieros de liquidez, que se modificarán por los siguientes:

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

$$\text{Razón corriente} = \frac{\$32.233,82}{\$30.903,31}$$

$$\text{Razón corriente} = 1,04$$

La razón corriente propuesta establece que actualmente la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI tiene \$1,04 para cubrir cada unidad de dólar de obligaciones contraídas con proveedores y varios.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Cuenta por cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\$ 22.119,42 \times 360}{\$ 393.530,81}$$

$$\text{Rotación de cartera} = 20,23 \text{ días}$$

La empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S. A. INCOSERVI tendría un plazo promedio de 20 días, lo que significa un nivel de rotación de las cuentas por cobrar de mayor aceptabilidad, que puede reducir el riesgo de incremento de las cuentas incobrables y la cartera vencida en la compañía.

CONCLUSIONES

Se reconoció el análisis de las cuentas por cobrar de la empresa INCOSERVI S. A., identificándose que la misma no ha suscrito acuerdos con los administradores de los edificios, además que no se evaluó el riesgo del crédito con los clientes acorde a la legislación de las normas NIIF, componente que obtuvo una calificación de 17% en el control interno.

Se identificaron las causas por las cuales no se pudo recuperar las cuentas por cobrar de manera oportuna, entre las que se citaron la falta de una política de crédito, no haber llegado a acuerdos con los clientes para cobrar la cartera vencida incentivado a los administradores de los edificios, así como no contar con un modelo para mejorar permanentemente la gestión del crédito en la empresa, ni haber planificado el control interno de este rubro del activo corriente.

Se determinó que el crecimiento de las cuentas por cobrar afectó a la liquidez de la empresa, evidenciándose que la razón corriente indicó que la empresa INCOSERVI S. A. tiene 1,04 para cubrir cada unidad de dólar de obligaciones contraídas con proveedores y varios y una prueba del ácido de \$0,98, significando que sería imposible cubrir estas obligaciones contraídas en el corto plazo si los inventarios no rotan adecuadamente, además que la rotación de cartera es de 25 días que se otorga a los clientes, que puede constituirse en un grave riesgo de incremento de las cuentas incobrables y la cartera vencida en la compañía.

Se analizaron las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Compañía de Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A., determinándose que si la empresa adoptara un modelo de crédito adecuado podría mejorar la liquidez en niveles de 1,04 la razón corriente y en 20 días la rotación de la cartera.

Los inadecuados controles sobre las cuentas por cobrar realizados en INCOSERVI S.A. se dan porque no se definen correctamente las políticas y procedimientos, esto debido a la falta de un manual de control interno que defina paso a paso los lineamientos para la gestión de cobranza de la cartera vencida y por vencer.

RECOMENDACIONES

Es recomendable que INCOSERVI S. A. llegue a acuerdos con los clientes, acordando formas de pago y si es posible estrategias de pronto pago, en caso de ser posible, para recuperar con mayor agilidad la cartera vencida. Y a su vez poner en práctica las políticas propuesta amparada en el reglamento interno de cada edificio.

Se recomienda a la alta dirección de la empresa INCOSERVI S. A. que incorpore un plan de control interno anual para evaluar eficientemente las cuentas por cobrar, de acuerdo a las normas NIIF PYMES, para asegurar la transparencia de los estados financieros.

Se sugiere a los directivos de INCOSERVI S. A. que desarrollen un modelo de gestión de crédito que incentive a los clientes a cancelar las cuentas pendientes con la empresa, para que promueva una mayor fluidez del efectivo, fortaleciendo los indicadores de liquidez.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.* Lima, Perú: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS.
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguil ar_vh.pdf.
- Alvarado, V. (2013). *Auditoría Financiera*. Venezuela: Tercera edición. Librería: Jurídicas Rincón. .
- Anchundia, A., & Gutiérrez, C. (2015). *Caso Banco Territorial*. Ecuador: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4649/1/UDLA-EC-TEC-2016-01.pdf>.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi, Ecuador: Registro Oficial No. 449 del 20 de octubre del 2008. https://www.corteconstitucional.gob.ec/images/contenidos/quienes-somos/Constitucion_politica.pdf.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito – Ecuador: Registro Oficial 449, 29 de diciembre 2010.
- Benítez, M., & Miranda, M. (2014). *Contabilidad y Finanzas para la formación económica de los cuadros de dirección*. La Habana.: Ed. Ministerio de Educación Superior.
- Besley, E. S. (2016). *Funadamentos de la Administracion fianciera*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A DE C.V.
- Boston, E. (2011). *Analisis de los Estados Financieros*. Madrid (España): Pearson Educacion S.A.
- Calderón, J. (2013). *Estados finacieros Teoría y Practica*. Mexico: <https://analiseeffiecs.files.wordpress.com/2013/05/4-libro-de-estados-financieros.pdf>.
- Catácora, F. (2013). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Caracas: Editorial McGraw/Hill.
- Chillida, C. (2013). *Análisis e interpretación de balances*. Venezuela: Universidad Central de Venezuela.Tomo I. Ediciones de la biblioteca.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). (2010). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)*. Ginebra, Suiza: IASB. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF_PYMES.pdf.

- Defliese, P., Jaenicke, H., Sullivan, J., & Gnospelius, R. (2013). *Auditoria Montgomery*. México: Tercera edición. Editorial Limusa.
- Domínguez, A. (2013). *Estados de situación financiera*. Venezuela: Editorial Pirámide. Segunda Edición.
- El Ciudadano. (2014). *Diario Hoy es una de las 700 empresas que cierran por falta de liquidez*. Ecuador: SECOM:
<http://www.elciudadano.gob.ec/diario-hoy-es-una-de-las-700-empresas-que-cierran-por-falta-de-liquidez/>.
- Fabra, A. (2014). *Análisis de situación económica y situación financiera*. Obtenido de Análisis de situación económica y situación financiera:
<http://negocios.uncomo.com/articulo/diferencia-entre-situacion-economica-y-situacion-financiera-27003.html>
- Fred, W., & Eugene, F. (2014). *Administración financiera de empresas*. New York: Editorial Interamericana .
- González, A. (2012). *El derecho en la contabilidad forense*. Cuba:
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1161/control_interno.html.
- Huilca, S. (2013). *Control interno*. Ecuador:
[http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf).
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2013). *Normas de Información Financiera*. México: IMCP.
- Junta de Normas Internacionales de Contabilidad. (2012). *Normas NIIF 7, 9 y 10*. Suiza, Ginebra: IASB. <http://www.jezl-audidores.com/index.php/normativa/51-niif-vigentes-2016>.
- Leonard, W. (2012). *Auditoría Administrativa. Evaluación de métodos y Eficiencia administrativa*. México: Editorial Diana.
- Meigs, R., Williams, J., Haka, S., & Bettner, M. (2015). *Contabilidad: La base para decisiones gerenciales*. Colombia: Undécima edición. Mc Graw Hill.
- Meigs, W., & Larsen, J. (2012). *Principios de Auditoría*. México: Editorial Diana. Segunda edición.
- Molino, F. (2013). *Manual de Funciones de la Empresa Molinos el Fénix*. Riobamba : Editorial Freire.
- Name, A. (2015). *Contabilidad General*. La Habana: Ed. Orbe. Tercera Edición.
- Oriol, A. (2013). *Análisis de estados financieros*. Becoña: Ediciones Gestión 2000. Octava Edición.
- Ortiz, H. (2013). *Análisis financiero aplicado*. Santafé de Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

- Poch, R. (2012). *Manual de Control Interno*. Barcelona, España: 2ed. Editorial Gestión 2000.
- Ramirez, D. (2012). *La contabilidad en la Administración de Empresas*. Colombia: Editorial Océano. Tercera Edición.
- Redondo, A. (2013). *Curso práctico de contabilidad general y superior*. Venezuela.: Corporación Marca. Tomo I. Tercera edición.
- Reyes, M. (2012). *Análisis de la quiebras de grandes empresas por el uso incorrecto de derivados*. Santa Fe, Argentina:
http://www.ideaf.org/archivos/ideaf_quiebras_uso_de_derivados.pdf.
- Santillan, M. d. (2014). *Introduccion a las Finanzas*. Prentice Hall.
- Santillana, J. (2013). *Establecimiento de sistemas de control interno. La función de contraloría*. México: Primera edición. Thomson Learning.
- Santos, A. (2014). *Evaluación de estados financieros*. Lima: Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales.
- Secretaría Nacional para la Planificación del Desarrollo. (2009). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito – Ecuador: SENPLADES.
<http://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-para-el-buen-vivir-2009-2013/>.
- Serrahima, R. (2012). *La ratio "Rotación de Clientes"*. Argentina:
<https://raimon.serrahima.com/la-ratio-rotacion-de-clientes/>.
- Tirado, G. (2015). *Las políticas de créditos y su incidencia en la liquidez de la fabrica de calzado Fadicalsa*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18293/1/T3214e.pdf>.
- Vérez, B. (2014). *Auditoría*. La Habana: Ed. Libros para la Educación.

ANEXOS

ANEXO No. 1. FORMULARIO DE ENTREVISTA AL PERSONAL DEL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA DE LA EMPRESA

Objetivo: Analizar las políticas directivas de cuentas por cobrar, para determinar su impacto en la liquidez de la empresa Servicios Inmobiliarios y Comerciales S.A. INCOSERVI.

- 1) ¿Quién es el responsable por la Gestión de Crédito en la empresa? ¿Qué funciones cumple?
- 2) ¿Cuál es la política de crédito que la empresa ofrece a sus clientes? ¿A qué tiempo?
- 3) ¿Por qué los clientes han demorado el pago de las cuentas por pagar?
- 4) ¿Por qué la empresa no ha disminuido el tiempo de crédito otorgado a sus clientes?
- 5) ¿Cuál es la estrategia para que la empresa pueda lograr que los clientes cancelen las cuentas por cobrar en un menor tiempo?
- 6) ¿Cuál es la estrategia para que la empresa pueda recuperar la cartera vencida?
- 7) ¿Por qué la empresa debe o no debe contar con un modelo de gestión de crédito?
- 8) ¿Cuál es el impacto del modelo de gestión en la rentabilidad de la empresa?

ANEXO No. 2. Control interno

Evaluación General del Control Interno.

No.	Componentes	Cumplimiento			Calificación
		Si	No	Parcial	
	Ambiente de control				
1	¿Guía las decisiones para el registro y control de las cuentas por cobrar en una política contable?				
2	¿Tiene establecido la empresa sus valores corporativos?				
3	¿Hay Código de Ética en la empresa?				
4	¿Dispone la compañía de una base legal, organizada y actualizada en materia de cuentas por cobrar?				
5	¿Está asociada la política contable a la misión y visión empresarial?				
6	¿Cuenta el departamento contable con un manual para la contabilización y control de las cuentas por cobrar?				
	Evaluación de riesgos				
7	¿Se protege a la empresa del riesgo del incremento de las cuentas por cobrar incobrables?				
8	¿La organización tiene un responsable autorizado para el control interno de las cuentas por cobrar?				
9	¿Se ha realizado auditorías para identificar fallas en la contabilización de las cuentas por cobrar?				
10	¿Se evalúan periódicamente los riesgos de multas y sanciones por fallas en la contabilización de las cuentas por cobrar?				
11	¿Es útil la información del estado de situación financiera para la evaluación de los riesgos de incremento de las cuentas por cobrar incobrables?				
12	¿Existen procedimientos de control para los riesgos identificados?				
	Actividades de control				
13	¿Ha identificado correctamente las cuentas por cobrar?				
14	¿Se realiza los procesos para la contabilización de las cuentas por cobrar, con base en el uso de manuales de procedimientos?				
15	¿Se ha realizado el control interno de las cuentas por cobrar, con sujeción a la legislación vigente?				
16	¿Se evaluaron adecuadamente las necesidades de recuperación de cuentas por cobrar en la empresa?				
17	¿Mantiene la compañía obligaciones por créditos externos a largo plazo o por financiamiento de proveedores, que no se hayan podido cancelar por				

-
- causa de la falta de recuperación de las cuentas por cobrar?
- 18 ¿Se capacitó al personal en las normas NIIF?
- 19 ¿Se encuentra preparado y actualizado con relación a las normas NIIF, el talento humano responsable de contabilizar las cuentas por cobrar?
- 20 ¿Mantiene el registro contable de las cuentas por cobrar?

Información y comunicación

- 21 ¿Se mantienen mecanismos adecuados para la comunicación con el personal que contabiliza las cuentas por cobrar?
- 22 ¿Los informes de los departamentos relacionados con el flujo de las cuentas por cobrar son enviados en forma oportuna al Contador?
- 23 ¿Están definidas las funciones del personal que contabiliza las cuentas por cobrar?
- 24 ¿Están protegidos y manejados la información inherente a las cuentas por cobrar?

Seguimiento y Monitoreo

- 25 ¿Existe supervisión continua para los controles implementados en las cuentas por cobrar, con el objeto de garantizar la transparencia de los estados financieros?
- 26 ¿Es completa, concreta y oportuna la documentación de las operaciones contables relacionados con las cuentas por cobrar desde el principio hasta el final?
- 27 ¿La información de los estados financieros es de utilidad como herramienta para el control del cumplimiento de los objetivos en lo relacionado a las cuentas por cobrar?
- 28 ¿Se realiza monitoreo y seguimiento continuo del control interno de las cuentas por cobrar y sus resultados sirven para aplicar acciones correctivas y preventivas?
- 29 ¿Se evalúan las necesidades de recuperación de las cuentas incobrables en la empresa?
- 30 ¿Se evalúan la transparencia de los estados financieros con indicadores de gestión adecuados?
-