



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO DE FORMACIÓN PROFESIONAL,
ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**

CARRERA

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA:

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE GESTIÓN DE COBRANZAS PARA EL PROCESO
DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA EN LA EMPRESA “ASOCIACIÓN DE
SERVICIOS DE LIMPIEZA BUSINESS CLEANING”**

**REQUISITO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTORA:

YARITZA DEYANIRA BORBOR ILLESCAS

TUTOR:

ECON. WILLIAM IVÁN ROSALES DELGADO

GUAYAQUIL-ECUADOR

2022 – 2023

2023 | 09 | 01 | 44 | D192

Reconocimiento de Responsabilidad

Yo, Yaritza Deyanira Borbor Illescas, declaro bajo juramento que el presente Trabajo de titulación, válido para optar por el título de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, titulado: "Análisis y propuesta de gestión de Cobranzas para el proceso de recuperación de cartera en la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning", es de mi autoría; que no lo he presentado en ninguna otra institución educativa para obtener algún título, grado o calificación profesional.

Reconozco que he consultado todas las fuentes bibliográficas que aquí detallo.

De la misma manera, según lo que establece la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y el Reglamento Interno del Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, cedo los derechos de propiedad intelectual de este trabajo de investigación, al Instituto ya mencionado.

Autorizo la reproducción parcial o total de este trabajo con fines académicos por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya la cita bibliográfica del documento.



Yaritza Deyanira
Borbor Illescas
C.I: 0952046076






Factura: 002-002-000017721



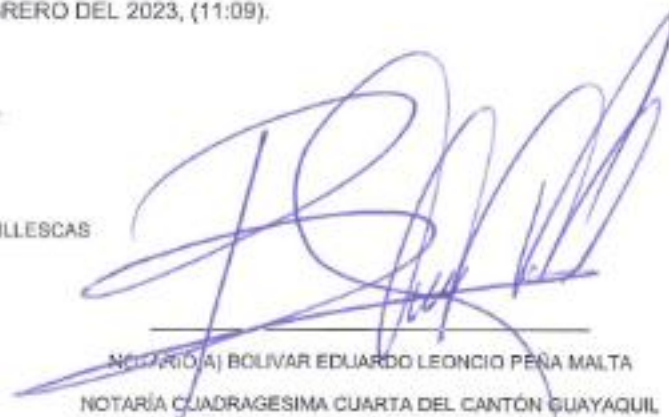
20230901044D00192

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20230901044D00192

Ante mí, NOTARIO(A) BOLIVAR EDUARDO LEONCIO PEÑA MALTA de la NOTARÍA CUADRAGESIMA CUARTA , comparece(n) YARITZA DEYANIRA BORBOR ILLESCAS portador(a) de CÉDULA 0952046076 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DURÁN-ELOY ALFARO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD QUE SUSCRIBE BORBOR ILLESCAS YARITZA DEYANIRA, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), EL COMPARECIENTE SE IDENTIFICA CON EL CERTIFICADO OBTENIDO DEL SISTEMA NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN CIUDADANA QUE HA AUTORIZADO, EN ACATAMIENTO A LA RESOLUCIÓN NÚMERO CERO SETENTA Y OCHO GUION DOS MIL DIECISÉIS (078-2016), DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA.- para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 15 DE FEBRERO DEL 2023, (11:09).



YARITZA DEYANIRA BORBOR ILLESCAS
CÉDULA: 0952046076

NOTARIO(A) BOLIVAR EDUARDO LEONCIO PEÑA MALTA
NOTARÍA CUADRAGESIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Certificación del Tutor del Trabajo de Titulación

Econ. William Ivan Rosales Delgado, en calidad de tutor del trabajo de titulación:

CERTIFICA

Que el trabajo de titulación válido para optar por el título de Tecnólogo (a) en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es: **“Análisis y Propuesta de gestión de Cobranzas para el proceso de recuperación de cartera en la Empresa “Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning”**”; fue elaborado por la Sra. Yaritza Deyanira Borbor Illescas, ha sido debidamente revisado y está en condiciones de ser entregado, para que se siga lo dispuesto por el Instituto Superior Tecnológico de Formación Profesional Administrativa y Comercial, correspondiente a la sustentación y defensa del mismo, previo a la obtención de su título.



WILLIAM IVAN
ROSALES DELGADO

Econ. William Ivan Rosales Delgado
Tutor de trabajo de titulación

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis lo dedico primero a Dios por permitirme seguir con salud y así poder lograr una de mis metas. A mis padres quienes me han apoyado en esta etapa con sus consejos y sugerencias que siempre me serán útiles y me llevarán por el camino del bien.

A mi hijo quien ha sido mi mayor motivación para salir adelante y a mis compañeros de cursos con los que he vivido momentos increíbles en la duración de esta etapa estudiantil.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme seguir adelante y poder culminar con una de las etapas más importante de mi vida, a las personas que estuvieron pendiente mis padres porque sin su apoyo, ayuda y comprensión cumplo un objetivo más y lo pude hacer realidad.

De igual manera quisiera agradecer en forma especial a las autoridades de tan noble institución que hicieron posible la ejecución de este proyecto llevado a cabo gracias al conocimiento compartido por mis queridos maestros, y a la ayuda incondicional que supieron proporcionarme en el transcurso de su desarrollo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	I
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LA EGRESADA	II
RECONOCIMIENTO DE FIRMA	III
COPIA DE CÉDULA Y CERTIFICADO DE VOTACIÓN	IV
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	V
DEDICATORIA.....	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	XII
INFORME DE COPYLEAKS	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN.....	1
Formulación del problema en general	2
Formulación del objetivo general	3
CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN	4
1.1. MARCO HISTÓRICO	4
1.1.1. Origen y evolución del sistema de cobranzas	4
1.1.2. Plan de mejora su evolución en el tiempo.....	6
1.1.3. Historia de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning.....	7
1.1.4. Origen y evolución del objeto de investigación	7
1.1.5. ¿Qué es una cuenta incobrable?	8

1.2. MARCO TEÓRICO	9
1.2.1. Control interno	9
1.3. OBJETIVOS	13
1.3.1. Políticas de crédito y cobranza.....	13
1.4. MARCO CONCEPTUAL	14
1.5. MARCO JURÍDICO	16
CAPÍTULO II.....	24
METODOLOGÍA EMPLEADA.....	24
2.1. Enfoque.....	24
2.1.1. Información Cuantitativa.....	24
2.1.2. Información Cualitativa.....	24
2.2. Métodos de investigación	25
2.2.1. Método Teórico	25
2.2.2. Método Empírico.....	26
2.2.3. Método Estadístico.....	27
2.2.4. Investigación Bibliográfica	28
2.2.5. Investigación Descriptiva	28
2.2.6. Investigación Explicativa	29
2.2.7. Método Teórico	29
2.2.8. Método analítico – sintético	30
2.2.9. Método sintético.....	30
2.2.10. Histórico – lógico	31
2.2.11. Inductivo-Deductivo.....	31
2.2.12. Encuesta	32
2.3. Encuesta a clientes y empleados de la empresa.....	35
2.3.1. Método estadístico.....	36
2.4. Análisis de cartera año 2020-2021	38

2.5. Cuadro comparativo de la cartera de cobros año 2020 – 2021	39
2.6. Cuadro comparativo de regularidad de notificaciones de cuentas por cobrar a los deudores.....	39
2.7. Análisis Financiero	41
2.8. Manual de Políticas y Procedimientos.....	45
2.8.1. Objetivo y alcance	45
2.8.2. Definición.....	45
2.8.3. Políticas	45
2.8.4. Tipos de cobros y crédito	46
2.8.5. Desarrollo de Flujograma proceso venta.....	47
2.8.6. Políticas de cobranzas	47
2.8.7. Políticas de crédito	49
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Encuestas a empleados y clientes</i>	35
Tabla 2 <i>Análisis de cartera año 2020-2021</i>	38
Tabla 3 <i>Análisis de cartera por días de plazo</i>	39
Tabla 4 <i>Regularidad de notificaciones en cuentas a los deudores</i>	39
Tabla 5 <i>Estado de resultado</i>	41
Tabla 6 <i>Estado de situación financiera</i>	42
Tabla 7 <i>Razones de endeudamiento</i>	43
Tabla 8 <i>Entrevista de control interno</i>	44

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	<i>Tipos de cobranzas</i>	5
Ilustración 2	<i>Días de plazo</i>	6
Ilustración 3	<i>Tipos de control interno</i>	10
Ilustración 4	<i>Ventajas del control preventivo</i>	11
Ilustración 5	<i>Control</i>	14
Ilustración 6	<i>Métodos de investigación</i>	25
Ilustración 7	<i>Fuentes principales</i>	26
Ilustración 8	<i>Características de procedimientos</i>	27
Ilustración 9	<i>Encuestas a colaboradores</i>	35
Ilustración 10	<i>Calculadora de muestra</i>	37
Ilustración 11	<i>Análisis de cartera año 2020-2021</i>	38
Ilustración 12	<i>Análisis de cartera</i>	40
Ilustración 13	<i>Flujograma proceso de venta</i>	47
Ilustración 14	<i>Flujograma proceso de cobranza</i>	48

CERTIFICACIÓN

En calidad de revisor del trabajo de titulación “Análisis y propuesta de gestión de Cobranzas para el proceso de recuperación de la cartera en la Empresa “Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning”

CERTIFICO

Que el trabajo de la estudiante **Yaritza Deyanira Borbor Illescas** ha sido analizado por un sistema de reconocimiento de texto automático **COPYLEAKS**.

Los resultados alcanzados evidencian el cumplimiento del nivel de coincidencias permitido hasta el 17%. Por tanto, se autoriza su impresión y presentación al acto de defensa



RAFAEL FELIX BELL
RODRIGUEZ

Dr. C. Rafael Bell Rodríguez

Vicerrector Académico



RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un análisis descriptivo de la cartera de crédito de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning, de la ciudad de Guayaquil, por lo que es necesario documentar y mejorar, mediante el fortalecimiento de los mismos; la administración consideró contar con procedimientos que regulen su primordial actividad comercial, esto debido al incremento de personal y el alto volumen de servicios realizados, se pudo tomar en consideración si la entidad puede contar con procesos desarrollados de manera habitual, estos no se encuentran debidamente documentados. Se procederá a fortalecer los procedimientos y políticas para las áreas de ventas y cobranzas, este tiene como principal fin adaptar dichas actividades que desempeñan cada uno de los trabajadores en la compañía, adicionalmente, se busca apresurar los servicios operacionales y los procesos, tanto en la revisión y en la supervisión, ambas que sean por parte de la administración.

Palabras claves en la presente investigación: análisis – evaluación – procesos - fortalecimiento.

ABSTRACT

The objective of this work is to carry out a descriptive analysis of the credit portfolio of the company Business Cleaning Cleaning Services Association, of the city of Guayaquil, for which it is necessary to document and improve, by strengthening them; The administration considered having procedures that regulate its primary commercial activity, this due to the increase in personnel and the high volume of services performed, it could be taken into consideration if the entity can have processes developed on a regular basis, these are not duly documented . The procedures and policies for the sales and collection areas will be strengthened, the main purpose of which is to adapt these activities carried out by each of the workers in the company, additionally, it seeks to expedite operational services and processes, both in the review and supervision, both of which are by the administration.

Keywords in this research: analysis - evaluation - processes -strengthening.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad como todos sabemos la tecnología se mantiene en constante avance a nivel mundial, lo cual las empresas optan por reinventarse con uno o más bancos para así poder generar planes de control permitiendo la optimización y mejora de todos los procesos y actividades de la entidad para así reducir pérdidas e incrementar ingresos que favorezcan y aporten un avance a la empresa.

Dentro de dichas actividades y procesos importantes de este está la contabilidad, y parte de ella es indispensable crear un plan de estrategias y metodologías para así regularizar o controlar el proceso en la cartera de cobranzas.

Actualmente, existe un sin número de empresas u organizaciones que tienen la necesidad de promocionar, dar a conocer su materia prima otorgando posibilidades de pago a terceros, pero muchas veces el plazo de pago se extiende considerablemente por más de 30 días, ocasionando así problemas de liquidez para dichos negocios que mantienen una disyuntiva para maximizar las ventas y recuperar la cartera.

En base al levantamiento de Información realizado, se propone aplicar una medida que muestre al productor ganancias en base al proyecto aplicado en el área de cobranzas de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning, dicha mejora consiste inicialmente en realizar una encuesta en base al problema que plantean en esta entidad para especificar de donde proviene el problema, para así medir y evaluar fortalezas y oportunidades, para determinar cuáles son las amenazas que afectan a dicha inversión.

Una vez que se haya implementado este procedimiento se podrá medir el avance del plan implementado, estos procesos serán generados por sistemas creados cuyo avance tecnológico permita que la empresa pueda llevar un balance de los movimientos tales como ventas, cobros, nuevos clientes, entre otros beneficios.

Con esta automatización podremos medir los estados financieros de la empresa “Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning”, que actualmente está atravesando por problemas debido a créditos otorgados, dando como resultado una cartera de vencimiento con un enfoque cuantitativo.

La gestión de cobranza en esta empresa es muy antigua, por lo cual los procesos que desean plantear siempre quedan incompletos. Aplicar estrategias de cobro con

lineamientos específicos va de la mano con la tecnología que han llevado a muchos de los empresarios a experimentar nuevos entornos de negocios basados en decisiones de riesgo.

La Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning, es una pequeña empresa dedicada a la limpieza general (no especializada) de todo tipo de locales comerciales, edificios, estudios profesionales y edificios con múltiples unidades residenciales tales como: casas, oficinas, departamentos, establecimientos comerciales e instituciones y fábricas, inició sus actividades como sociedad el 12 de enero del 2017 manteniendo un paulatino crecimiento llegando a ofrecer sus servicios incluso a empresas públicas, sin embargo con su crecimiento también ha experimentado dificultades pues al otorgar sus servicios a crédito viene experimentado problemas de cartera vencida que están influyendo en su liquidez.

Este problema se presentó al inicio de sus actividades por no tener una política de crédito y cobranza, al establecer esta política el cliente tendrá conocimiento de sus fechas de pago, no dar seguimiento es otro de los problemas que mantiene la empresa, por ello es necesario un plan que nivele los movimientos de mercancía a nivel de áreas para así llevar un control de Ingresos, Egresos y Servicios de información del cliente.

El propósito es analizar los procedimientos que se obtuvieron durante el año económico, para poder conocer su impacto financiero en el módulo de cobranzas, en el siguiente proyecto se aplicará todos los conocimientos adquiridos tales como: contabilidad, planificación y control, se aplicará un plan estratégico para el buen control y recuperación de cartera, de la misma manera se realizará a través de encuestas, la importancia del servicio brindado por la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning.

Formulación del problema en general

¿Cómo mejorar el proceso de cobranzas de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning?

Formulación del objetivo general

Proponer soluciones técnicas contables, diagnosticar y plantear los procesos para ser más eficiente la cobranza de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning ubicada en la ciudad de Guayaquil, este proyecto tiene como finalidad desarrollar un plan de mejora en el área de cobranzas que permitirá prevenir el aumento de la cartera vencida, y nos oriente en la elaboración de políticas y procedimientos para dar un buen uso y a la vez mejorar el control interno, de la misma forma dará flexibilidad de pago a sus clientes, al implementar un plan estratégico que pretenderá definir un registro más efectivo, dando como resultado una cartera con menos atrasos de pagos y direccionar los procesos administrativos.

El presente trabajo investigativo procedió a desarrollarse en tres capítulos que fueron establecidos de la siguiente manera:

Capítulo 1.- Fundamentación: este capítulo se desarrollará una breve reseña histórica de la evolución de la administración, la evolución con el tiempo de la mejora en el proceso de cobranzas, historia del proyecto de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning, y cuáles serían las soluciones para este proyecto.

Capítulo 2.- Metodología empleada: este capítulo se detallará el desarrollo del trabajo en la cual se detallarán los enfoques y las definiciones tomadas para este proyecto.

Capítulo 3.- Desarrollo de la propuesta: en este capítulo tomaremos en cuenta las propuestas para el plan de mejora que se puede ejecutar, es decir el propósito de las políticas de crédito y cobranzas.

CAPÍTULO I FUNDAMENTACIÓN

1.1. MARCO HISTÓRICO

1.1.1. Origen y evolución del sistema de cobranzas

La cobranza como fenómeno social, cultural y económico que ha existido desde humanidad. Los sistemas de formación sociocultural buscan exponer la generación de fenómenos a partir de la adaptación del individuo con la naturaleza (Nash, 2020).

El prestamista para lograr que los deudores cancelen deudas que han excedido al plazo de fechas de cancelación; los cuales influyen mucho negativamente a una organización, debido a las pérdidas o el retraso en el recobro del flujo efectivo que sufre.

Mediante un proceso de cobranzas las empresas pueden hacer efectiva la recepción de los valores correspondientes a las deudas de sus clientes, se pueden distinguir 4 etapas de cobranzas las cuales se dividen de la siguiente forma:

Ilustración 1

Tipos de cobranzas

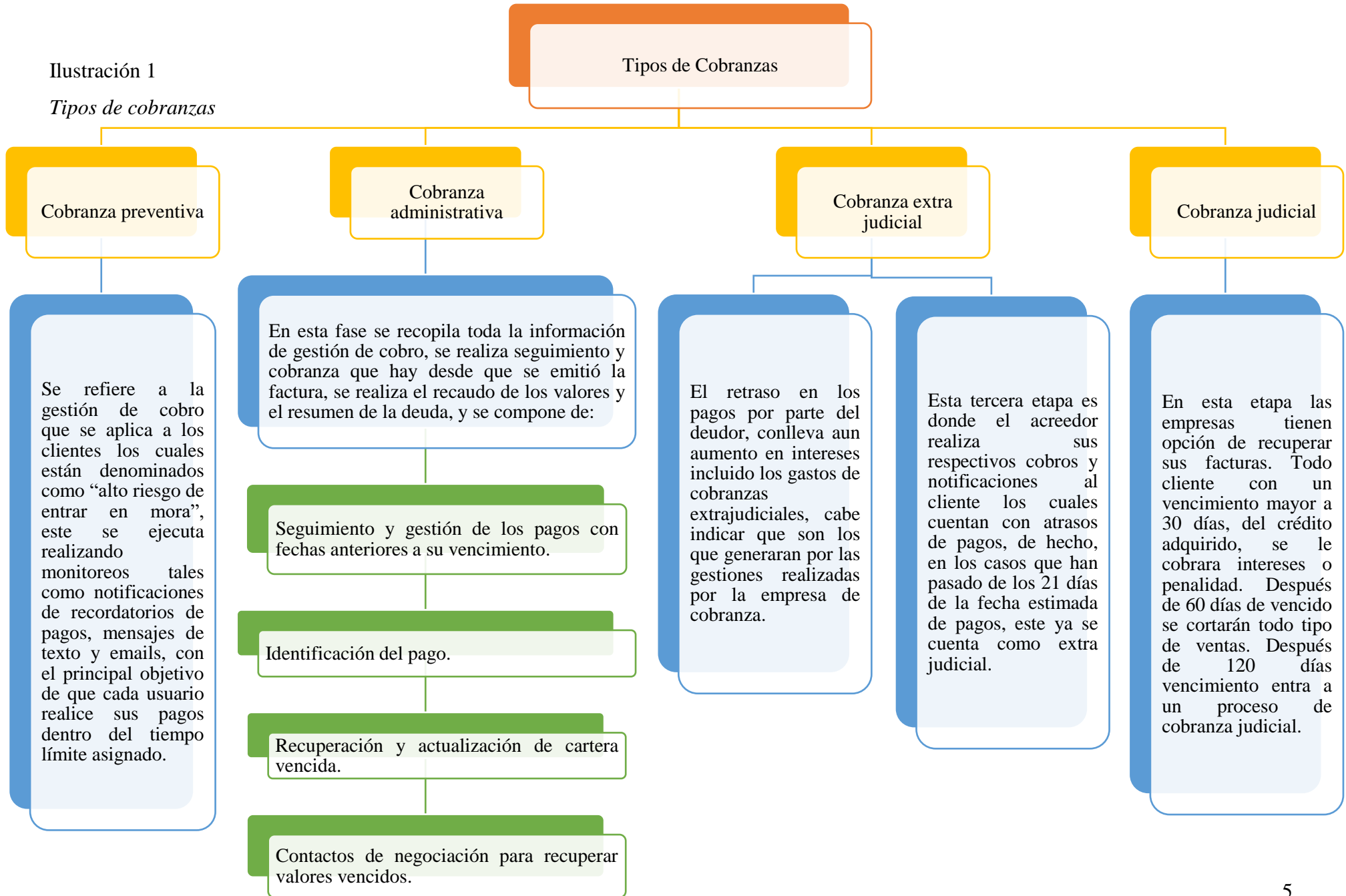
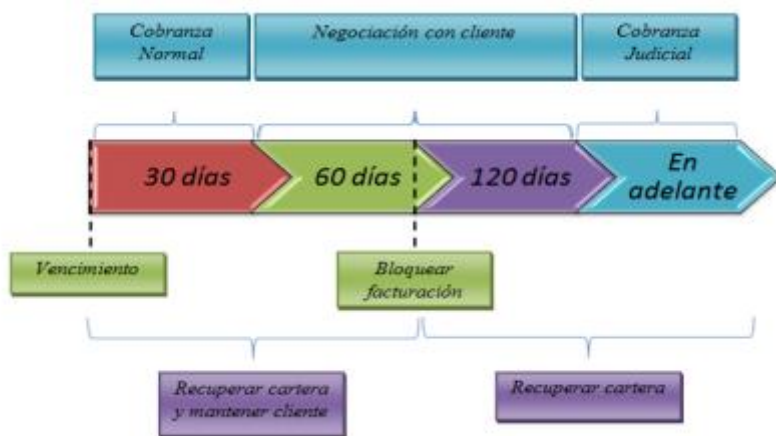


Ilustración 2
Días de plazo



Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

1.1.2. Plan de mejora su evolución en el tiempo

El plan de mejora tiene su origen en Japón en la filosofía de trabajo Kaizen, esta palabra engloba su significado **Kai**=Cambio, **Zen**=Bien para mejor, que hace referencia a una disciplina que implica el mejoramiento continuo y constante, se basa en el precepto de que “Hoy mejor que ayer, y mañana mejor que hoy”. (Palarea, 2015)

Conforme pasa el tiempo, los planes de mejoras han sido de suma importancia ya que estos nos ayudan a minimizar el tiempo de trabajo y la pérdida de tiempo, estos nos indican un incremento en la eficiencia y en la productividad en el manejo de recursos dependiendo de cada empresa.

El mejoramiento es una estrategia sobre los cambios que se deben incorporar en el trabajo realizado con los diferentes procesos de una o varias organizaciones, para su aplicación es necesario establecer objetivos que permitan diseñar y alcanzar la planificación de las tareas otorgadas, la excelencia de una organización viene marcada por su capacidad de crecer en la mejora de todos y de cada uno de los procesos que rigen su actividad diaria.

La cobranza debe ser asumida no sólo como un proceso administrativo, sino también, como un proceso sociocultural. Aceptar sus cambios y redefinirla puede resultar una tarea tan difícil y compleja como ejercerla. No obstante, la necesidad de alcanzar un concepto renovado y válido muestra este fenómeno desde la óptica de la negociación y de la interdependencia en los procesos de toma de decisiones. (González, 2020)

1.1.3. Historia de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning

Esta historia empieza a raíz que el gerente empezó como jefe de contrataciones públicas y logro obtener muchos ingresos para la empresa a la cual elaboro, él se puso como objetivo de algún día ser su propio jefe y como no tenía presupuesto, lo realizo por medio de la economía popular y solidaria que ayuda a crear empresa pequeñas, siempre lo realizo con la finalidad de hacer contratos con el estado, una vez creada la empresa obtuvo el ruc y se inscribió en el sercop para empezar con su objetivo y desde allí surgió la empresa, Asociacion de servicios de limpieza Business Cleaning,

Asociacion de servicios de limpieza Business Cleaning, es una empresa dedicada a la limpieza de todo tipo de edificios, estudios profesionales, locales comerciales, profesionales y edificios con múltiples unidades residenciales como: oficinas, casas y departamentos, fábricas, establecimientos comerciales e instituciones, inició sus actividades como sociedad el 12 de enero del 2017.

La empresa Asociacion de servicios de limpieza Business Cleaning, tiene como objetivo satisfacer las necesidades de sus clientes, esta empresa ofrece servicios de alta calidad con empleados capacitados, y siempre dispuestos a resolver las inquietudes de sus clientes, está se caracteriza por tener un buen trato en donde entraras un buen servicio de parte de su personal.

Esto también ha ayudado a que la empresa crezca profesionalmente y continúe manteniendo la confianza a sus clientes, esto permite generar nuevas fuentes de empleos, nuevas formas de pagos como son al contado o crédito directo, esto permite el aumento de sus ingresos, emplean nuevos métodos de cobranzas y hacen de esta empresa un desarrollo que cada día es más conocido por la calidad de sus servicios tanto en el sector comercial como en el sector público.

1.1.4. Origen y evolución del objeto de investigación

Considerando la información relacionada con el tema, estimamos que los especialistas han tratado al respecto sobre la gestión de cobranzas, y estos tienen diferentes puntos de vista:

La definición de gestión de cobranzas es el proceso formal mediante el cual se gestiona el cobro de una cuenta por conocimiento de pago de algún servicio o la compra de un producto. Esto abarca la cancelación de un documento como factura, pagaré, otros

títulos de valores y letras de cambio, por lo tanto, se considera de gran importancia la labor de cobranzas en la administración. (James, 2010).

La gestión de cobranzas consiste en la expansión de estrategias y actividades para adquirir el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas para que sea de forma efectiva se debe de tomar en cuenta la comunicación, el contacto y el ambiente del negocio (Dalmau, 2008).

Para la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleanin, es necesario la aplicación del modelo de crédito–cobranza, porque mejorará la cartera de cobranzas, tanto en sus ingresos y en sus finanzas.

1.1.5. ¿Qué es una cuenta incobrable?

Una cuenta incobrable es aquella que una empresa no puede recuperar luego de haberse efectuado, estas corresponden a un monto de valor total a las ventas que los clientes no llegan a cancelar.

Cuando se comprueba que una cuenta por cobrar es incobrable, no se puede esperar a futuro ningún beneficio económico de la misma. Esta cuenta ya no calificaría para ser un activo, consecuentemente, se debe reclasificar, en este caso dar de baja de las cuentas por cobrar, las cuentas denominadas incobrables son una pérdida de activos y en gran parte una deducción en los ingresos, este se procede a registrar como un gasto, conocido como “gasto de cuentas incobrables”. (Lifeder, 2022)

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. Control interno

El control interno se puede definir como el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas que efectúan la más alta dirección – gobierno corporativo-, encaminado a proporcionar seguridad razonable (Orozco, 2013).

El control interno permite llevar a cabo un correcto funcionamiento de las actividades dentro de una empresa, implementando normas y regulaciones con la finalidad de minimizar los riesgos que incurren en las operaciones, y a su vez alcanzar los objetivos, buscando la confiabilidad en los registros contables. Las limitaciones pueden alcanzar errores en el diseño o en los cambios de un control interno. (Gaitan, 2007)

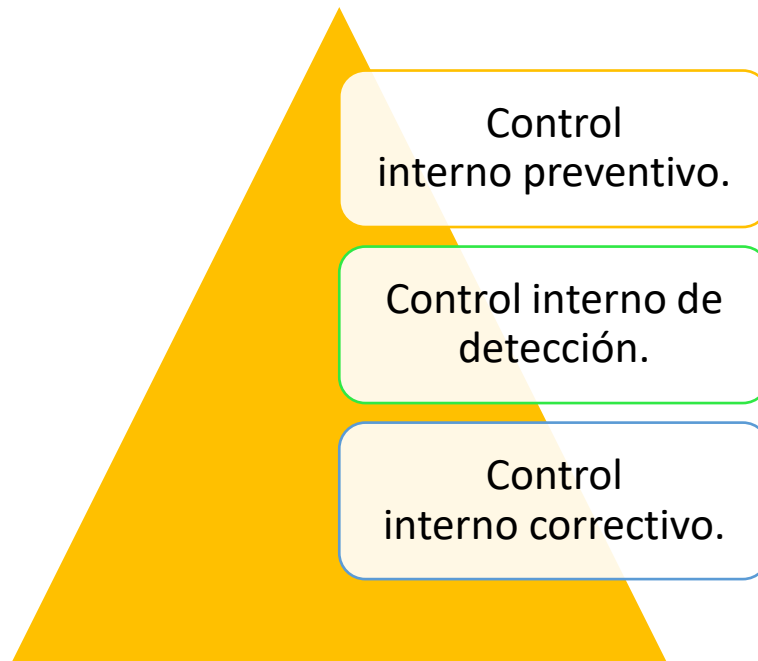
En toda organización debe coexistir una seguridad razonable, a través del cumplimiento de los tres objetivos del control interno; el primero: es lograr la eficiencia y eficacia en las operaciones; el segundo: consiste en generar un alto grado de confiabilidad de tal forma que la información que se genere sirva de base para la toma de decisiones en forma oportuna; y el tercer objetivo: implica el cumplimiento de las normas y regulaciones a fin de reducir el riesgo de posibles pérdidas por sanciones, a raíz del desconocimiento de la normativa o negligencia de tipo administrativo. (Montoya, 2016)

Por medio de la aplicación de técnicas de recolección de datos tales como: observación directa, entrevistas formales y cuestionarios realizados a personal clave de la empresa y del departamento de crédito y cobranzas se verificó que, a pesar, que la misma cuenta con políticas y procedimientos; éstos no están formalmente establecidos, lo que impide que los procesos de crédito y cobranzas se realicen de manera satisfactoria. Además, la gerencia no adopta medidas necesarias, para crear un ambiente de comunicación efectiva de las políticas y procedimientos. (Gaitan, 2007)

1.2.1.1. Tipos de control interno

Ilustración 3

Tipos de control interno



Elaborado por: Yaritza Borbor I.

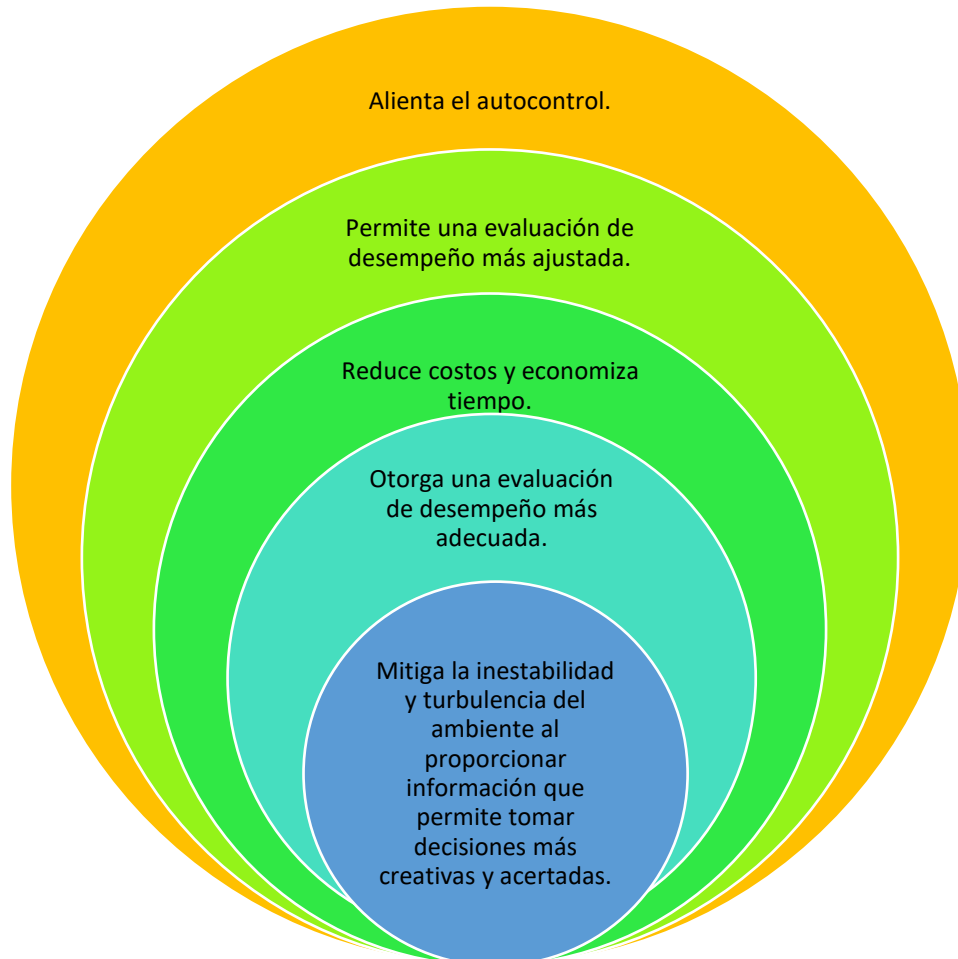
Control interno preventivo

Es el que ejerce el poder legislativo al aprobar las leyes de presupuesto y otras de carácter fiscal estableciendo el marco financiero dentro de la cual habrá que desarrollar la actividad del poder ejecutivo, y limitando de esta manera el campo de actuación del ejecutivo.

Ventajas del control preventivo

Ilustración 4

Ventajas del control preventivo



Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Control interno de detección

El control de detección ayuda a revelar posibles errores, riesgos, omisiones o actos deliberados que se podría suponer como una amenaza para cualquier organización. Se complementan del control interno preventivo, en otras palabras, detecta aquello que en la primera valoración no fue percibido. (Gaitan, 2007)

Los controles de detección pueden enfocarse en:

- Revisión de registros
- Supervisión

- Falta de transparencia en transacciones
- Auditorías de sistemas
- Archivos que comprueben la integridad

Ciertos aspectos que pueden evaluarse para definir posibles fallas son:

- Registros incorrectos.
- Exceso de confianza en colaboradores
- Inexistencia de políticas y procedimientos internos.
- Ausencia de códigos de ética y conducta.

Ejecutar un control interno de detección es muy importante para descubrir a tiempo cualquier comportamiento o suceso fuera de lo común que pudiera afectar la productividad y rentabilidad de una empresa. Y además, durante este proceso se pueden tomar medidas de prevención para evitar cualquier problema en el futuro.

Control interno correctivo

El control interno correctivo es el cual se implementa luego que los controles de detección asemejan un problema, es aquel que lleva a cabo las operaciones necesarias para revertir un proceso no deseado. En otras palabras, este tipo de control establece las soluciones adecuadas a aquellos problemas o situaciones que surgieron y fallaron. Adicional a esto se tiene ofrecer nuevas medidas que ayuden a que no vuelva a suceder.

Las auditorías suelen ser un estupendo recurso para apoyar a las empresas a fin de crear nuevas normas de control interno. Su principal trabajo será analizar las áreas afectadas de primera instancia y del mismo modo el resto para prevenir riesgos no detectados con anterioridad. (Gaitan, 2007)

La finalidad del control correctivo es retroalimentar el proceso para mejorarlo, la retroalimentación proporciona dicha información que influye sobre el proceso de planificación este aumenta la estimulación al dar información a su equipo sobre el desempeño adquirido.

Algunos ejemplos de control interno de una empresa podrían ser:

- Auditorías internas

- La autorización para compra de activos
- Autenticación de la identidad de los empleados para acceder a la empresa y a la información
- Creación de copias de seguridad de computadoras y servidores
- Uso de video vigilancia y restricción del acceso en los puntos de entrada

1.3. OBJETIVOS

Realizar un análisis descriptivo de la cartera de crédito de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning, en los años 2020 y 2021 la cual está ubicada en la ciudad de Guayaquil, en esta se podría emplear objetivos específicos tales como:

- Proponer políticas y procedimientos acorde a la actualidad de la empresa.
- Identificar las principales carencias en el otorgamiento de crédito a los clientes y evaluar el control de la cobranza.

1.3.1. Políticas de crédito y cobranza

Para la empresa “Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning”. Las condiciones económicas y las políticas de crédito constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas por cobrar de la empresa.

Las políticas de crédito son normas que la alta gerencia implementa y diseña dentro de una organización, cuando estas operaciones se realizan a crédito y las políticas de cobranzas son consideradas reglas que establecen las empresas para la recuperación del crédito otorgado, el objetivo general del trabajo de investigación es analizar la gestión de las políticas de crédito y cobranza de las pequeñas o medianas compañías para su debida sustentabilidad financiera en Asunción.

El propósito de estas políticas es minimizar el riesgo de deudas incobrables y mejorar la planificación del cash Flow, por ello, es recomendable analizar periódicamente de acuerdo con las condiciones y necesidades de la institución y de la situación en que se desarrollan sus operaciones.

Por lo tanto, se deberá tomar en cuenta las políticas de crédito que se incluye en la siguiente información:

- La calidad de las cuentas comerciales aceptadas.
- Política de Cobranza de la Empresa.
- La duración del período de crédito.
- Normas de Crédito.
- El descuento en efectivo.
- El programa de cobranzas de la empresa.

El proceso de cobranza es recuperar la liquidez de nuestros activos. El uso de estrategias en la cobranza es la forma más ordenada y profesional para la recuperación del dinero. Es por eso que compartimos diferentes técnicas, procesos y estrategias para gestionar la cobranza con eficiencia.

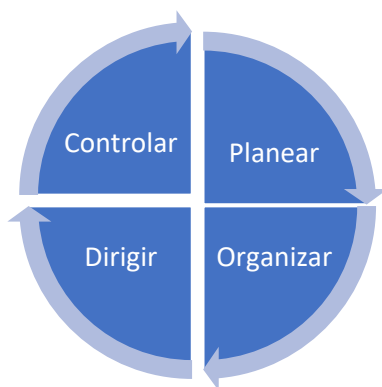
1.4. MARCO CONCEPTUAL

Administración: La administración, es un proceso del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr una calidad, eficacia, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos, se considera administración como un conocimiento necesario para las personas, independientemente de las actividades que ellos realizan.

Control: Para poder hablar de control necesitamos contextualizarlo en el ámbito de la organización y sus cuatro funciones administrativas básicas. Estas son:

Ilustración 5

Control



Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Planear: implica la determinación de los objetivos y los cursos de acción a seguir para alcanzarlos.

Organizar: se vincula con la asignación de recursos, por lo cual comprende cuestiones tales como la división del trabajo y las responsabilidades, asignación de plazos y presupuestos.

Dirigir: coordinar las actividades para asegurar el mejor resultado en la ejecución.

Controlar: comparar en qué medida lo realizado concuerda con lo que se había planificado, detectar los desvíos, sus causas y porque el atraso de los pagos.

Control de ventas: El control de ventas tiene un papel fundamental tanto en el trabajo de los delegados como en el día a día del equipo de venta de cada empresa. El acompañamiento de los negocios genera informes que permiten que el gestor sepa exactamente cómo está el escenario de la empresa y que los equipos de ventas utilicen los números para mejorar su productividad y pensar en mejores acciones de ventas.

Uno de los principales beneficios en tener un control de ventas eficiente es la posibilidad de entender los resultados del negocio en un nivel más profundo, a través de números y datos exactos.

Informe: El informe es un contexto académico de carácter expositivo, ya que en él se describen los procedimientos, las acciones y los métodos que se lleva a cabo para avanzar una labor, ya sea operativa o investigativa a nivel pedagógico, es un instrumento que proporciona la formación profesional o académica, ya que para su redacción se debe combinar la teoría y la práctica.

Ventas: Se trata de todas las actividades que llevan al intercambio de un bien o servicio por dinero. Las empresas cuentan con organizaciones de ventas que se dividen en diferentes equipos, que suelen definirse según estos aspectos: la región a la que se dirigen, el producto o servicio que venden y el cliente objetivo.

Pagos: Se define pago como una salida de dinero de la tesorería de la empresa, cualquiera que sea su destino o modificación.

Los pagos son esencialmente tareas de transporte en las que el pagador transfiere fondos al beneficiario del pago de acuerdo con los flujos de pago establecidos que son característicos de un instrumento de pago determinado.

1.5. MARCO JURÍDICO

El objetivo principal de esta tesina, es garantizar la estructura jurídica basada en leyes, normas y permisos, creadas para ser acatadas, es por ello que se debe cumplir con los siguientes requisitos:

CONSTITUCIÓN NACIONAL DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

Capítulo sexto

Trabajo y producción

SECCIÓN PRIMERA

Art. 320.- En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

Capítulo sexto

Formas de trabajo y su retribución

SECCIÓN TERCERA

Art. 325.- El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con inclusión de labores de autosustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

PLAN DE CREACIÓN DE OPORTUNIDADES 2021 – 2025

Objetivos del Eje Económico

Objetivo 3: Fomentar la productividad y competitividad en los sectores agrícola, industrial, acuícola y pequero, bajo el enfoque de la economía circular.

Políticas

3.1 Mejorar la competitividad agrícola, acuícola, pesquera e industrial, incentivando el acceso a infraestructura adecuada, insumos y uso de tecnologías modernas y limpias.

3.3 Fomentar la asociatividad productiva que estimule la participación de los ciudadanos en los espacios de producción y comercialización.

Lineamiento Territoriales

Políticas 3.2

E19. Potenciar las capacidades endógenas de los pequeños productores por medio de acceso a créditos, asistencia técnica permanente, tomando en cuenta las particularidades locales.

Metas

3.1.2 Aumentar el rendimiento de la productividad agrícola nacional.

3.1.3 Incrementar las exportaciones agropecuarias y agroindustriales.

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

LEGISLACION NACIONAL – ECUADOR

Ley de la Propiedad Intelectual

Título Preliminar

Art.1. El Estado reconoce, regula y garantiza la propiedad intelectual adquirida de conformidad con la ley, las Decisiones de la Comisión de la Comunidad Andina y los convenios internacionales vigentes en el Ecuador.

La propiedad intelectual comprende:

- a. Las invenciones.
- b. Los dibujos y modelos industriales.
- c. Los esquemas de trazado (topografías) de circuitos integrados.
- d. La información no divulgada y los secretos comerciales e industriales.

- e. Las marcas de fábrica, de comercio, de servicios y los lemas comerciales.
- f. Las apariencias distintivas de los negocios y establecimientos de comercio.
- g. Los nombres comerciales.
- h. Las indicaciones geográficas.
- i. Cualquier otra creación intelectual que se destine a un uso agrícola, industrial o comercial.

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI

Capítulo II

INGRESOS DE FUENTE ECUATORIANA

Art. 8.- Ingresos de fuente ecuatoriana.- Se considerarán de fuente ecuatoriana los siguientes ingresos: 1.- Los que perciban los ecuatorianos y extranjeros por actividades laborales, profesionales, comerciales, industriales, agropecuarias, mineras, de servicios y otras de carácter económico realizadas en territorio ecuatoriano, salvo los percibidos por personas naturales no residentes en el país por servicios ocasionales prestados en el Ecuador, cuando su remuneración u honorarios son pagados por sociedades extranjeras y forman parte de los ingresos percibidos por ésta, sujetos a retención en la fuente o exentos; o cuando han sido pagados en el exterior por dichas sociedades extranjeras sin cargo al gasto de sociedades constituidas, domiciliadas o con establecimiento permanente en el Ecuador. Se entenderá por servicios ocasionales cuando la permanencia en el país sea inferior a seis meses consecutivos o en un mismo año calendario. 4.- Los beneficios o regalías de cualquier naturaleza, provenientes de los derechos de autor, así como de la propiedad industrial, tales como patentes, marcas, modelos industriales, nombres comerciales y la transferencia de tecnología.

Art. 9.1.- Exoneración de pago del Impuesto a la Renta para el desarrollo de inversiones nuevas y productivas.- Las sociedades que se constituyan a partir de la vigencia del Código de la Producción así como también las sociedades nuevas que se constituyeren por sociedades existentes, con el objeto de realizar inversiones nuevas y productivas, gozarán de una exoneración del pago del impuesto a la renta durante cinco

años, contados desde el primer año en el que se generen ingresos atribuibles directa y únicamente a la nueva inversión.

Para efectos de la aplicación de lo dispuesto en este artículo, las inversiones nuevas y productivas deberán realizarse fuera de las jurisdicciones urbanas del Cantón Quito o del Cantón Guayaquil, y dentro de los siguientes sectores económicos considerados prioritarios para el Estado:

- a. Producción de alimentos frescos, congelados e industrializados.
- b. Cadena forestal y agroforestal y sus productos elaborados.
- c. Metalmecánica.
- d. Petroquímica.
- e. Farmacéutica.
- f. Turismo.
- g. Energías renovables incluida la bioenergía o energía a partir de biomasa.
- h. Servicios Logísticos de comercio exterior.
- i. Biotecnología y Software aplicados.
- j. Los sectores de sustitución estratégica de importaciones y fomento de exportaciones, determinados por el presidente de la República.

Capítulo IV

DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS

Sección Primera

De las Deducciones

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

En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre

los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

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

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

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

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

Título Segundo

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

SECCION I

OBJETO DEL IMPUESTO

Art. 52.- Objeto del impuesto. - Se establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización, así como a los derechos de autor, de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta Ley.

Art. 76.- Base imponible. - La base imponible de los productos sujetos al ICE, de producción nacional o bienes importados, se determinará con base en el precio de venta

al público sugerido por el fabricante o importador, menos el IVA y el ICE o con base en los precios referenciales que mediante Resolución establezca anualmente el Director General del Servicio de Rentas Internas. A esta base imponible se aplicarán las tarifas ad-Valorem que se establecen en esta Ley. Al 31 de diciembre de cada año o cada vez que se introduzca una modificación al precio, los fabricantes o importadores notificarán al Servicio de Rentas Internas la nueva base imponible y los precios de venta al público sugeridos para los productos elaborados o importados por ellos.

La base imponible obtenida mediante el cálculo del precio de venta al público sugerido por los fabricantes o importadores de los bienes gravados con ICE, no será inferior al resultado de incrementar al precio ex-fábrica o ex-aduana, según corresponda, un 25% de margen mínimo presuntivo de comercialización. Si se comercializan los productos con márgenes superiores al mínimo presuntivo antes señalado, se deberá aplicar el margen mayor para determinar la base imponible con el ICE. La liquidación y pago del ICE aplicando el margen mínimo presuntivo, cuando de hecho se comercialicen los respectivos productos con márgenes mayores, se considerará un acto de defraudación tributaria.

Art. 77.- Exenciones.- Estarán exentos del impuesto a los consumos especiales: el alcohol que se destine a la producción farmacéutica; el alcohol que se destine a la producción de perfumes y aguas de tocador; el alcohol, los mostos, jarabes, esencias o concentrados que se destinen a la producción de bebidas alcohólicas; el alcohol, los residuos y subproductos resultantes del proceso industrial o artesanal de la rectificación o destilación del aguardiente o del alcohol, desnaturalizados no aptos para el consumo humano, que como insumos o materia prima, se destinen a la producción; los productos destinados a la exportación; y, los vehículos ortopédicos y no ortopédicos, importados o adquiridos localmente y destinados al traslado y uso de personas con discapacidad, conforme a las disposiciones constantes en la Ley de Discapacidades y la Constitución.

REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE TRABAJO

Título I

DISPOSICIONES GENERALES

Art. 3.- DEL MINISTERIO DE TRABAJO. - Corresponde a este Ministerio, en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo:

5. Promover, realizar o contribuir a la formación y perfeccionamiento de especialistas en seguridad industrial (Ingenieros de Seguridad) e Higiene Industrial (Medicina e Higiene del Trabajo)

Art. 6.- DEL MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR, INDUSTRIALIZACIÓN Y PESCA.

El Ministerio de Comercio Exterior, Industrialización y Pesca colaborará en la política general de prevención de riesgos a través de las siguientes acciones:

b) Incentivando la instalación de industrias dedicadas a la fabricación de productos destinados a la protección personal y colectiva de los trabajadores y facilitando la importación de los mismos, cuando no existan homólogos de fabricación nacional.

c) Toda maquinaria, equipo y productos que vaya a ser importado, vendido, utilizado, exhibido o producido deberá ser acompañado de una descripción minuciosa de los riesgos del trabajo que puedan ocasionar y de las normas de seguridad e higiene industrial que pueden prevenirlos.

Art. 11.- OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes:

14. Dar aviso inmediato a las autoridades de trabajo y al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, de los accidentes y enfermedades profesionales ocurridos en sus centros de trabajo y entregar una copia al Comité de Seguridad e Higiene Industrial.

Art. 34.- LIMPIEZA DE LOCALES.

7. Se evacuarán los residuos de materias primas o de fabricación, bien directamente por medio de tuberías o acumulándolos en recipientes adecuados que serán incombustibles y cerrados con tapa si los residuos resultan molestos o fácilmente combustibles.

LEY DE DEFENSA CONTRA INCENDIOS

SECCIÓN II

REGLAMENTO DE PREVENCIÓN, MITIGACIÓN Y

PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS.

Art. 246.- Normas generales de señalización. – Todos los recintos deben cumplir las normas generales de señalización, de acuerdo a las normas NTE-INEN 439 y 440, deben tener iluminaciones de emergencia en las vías de evacuación vertical y horizontal.

Art. 247.- Obligatoriedad de ventilación natural o mecánica. - Todos los locales situados bajo rasante deben disponer de ventilación natural o mecánica.

Art. 255.- Alumbrado de emergencia. - En este tipo de establecimiento, se dispondrá de alumbrado de emergencia, señalizaciones y vías libres de circulación a las salidas.

Art. 256.- Instalaciones de protección. - En estos establecimientos existirán las siguientes instalaciones de protección:

- Extintores portátiles (20 lbs de agente extintor por cada 200 m²); y,
- Bocas de incendio equipadas (BIE) en aquellos de superficie mayor de 500 m².

Art. 257.- Plan de autoprotección para establecimientos de más de 200 m². - Todo establecimiento que tenga más de 200 m², debe contar con un plan de auto protección, mapa de riesgos, recursos y evacuación en caso de incendios, bajo la responsabilidad del representante legal con constatación del cuerpo de Bomberos de la jurisdicción. Permiso cuerpo de bombero a la Ciudad de Guayaquil. - El departamento de prevención de incendios de la Ciudad de Guayaquil, tiene la responsabilidad sobre la prevención y la protección de incendios en toda su jurisdicción. Realiza el asesoramiento técnico y realiza inspecciones en base a las normas de la ley de defensa ontra incendios, tales como: en oficinas, centros comerciales, estaciones de servicios y demás locales que mantengan su actividad comercial en la Ciudad.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA EMPLEADA

2.1. Enfoque

Dado que el tema investigativo es el análisis y propuesta de gestión de Cobranzas para el proceso de recuperación de la cartera, la investigadora ha decidido que para su ejecución va a recurrir a tres tipos de estudios: explicativo, descriptivo y exploratorio, los mismos que durante el desarrollo de la investigación, ayudarán a obtener la información necesaria.

Durante el desarrollo de la investigación se utilizarán técnicas como: la entrevista, encuesta y la observación directa de los trabajos realizados, así como pruebas, partiendo de esto se pretende aumentar el conocimiento en un entorno real, puesto que se puede analizar la presencia de problemas en los servicios u operaciones de la empresa.

2.1.1. Información Cuantitativa

El enfoque cuantitativo se hace énfasis en las mediciones de cantidades por lo que es fundamental el desarrollo de una buena hipótesis. Las mediciones de cantidades se generan utilizando los parámetros establecidos, estadísticos o la obtención de frecuencias que garantiza fiabilidad de los resultados obtenidos.

La investigación cuantitativa se inspira en el positivismo, el conocimiento es admitido si está basado en la observación de los hechos sensibles.

2.1.2. Información Cualitativa

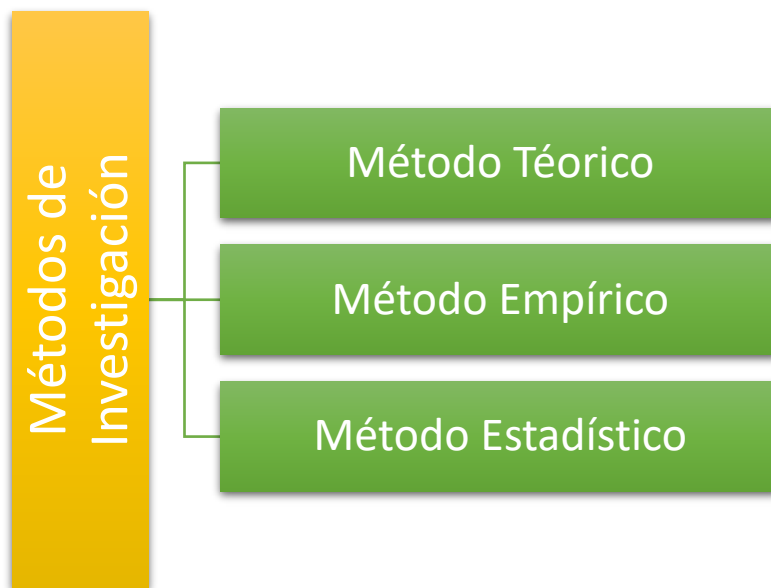
La investigación cualitativa puede ser observado como subjetividades que llevan a tomar decisiones y tienen la capacidad de especular sobre la situación. Por otra parte, la metodología cualitativa muestra una mayor tendencia a examinar el sujeto en su interacción con el entorno al cual pertenece y en función de la situación de comunicación de la cual participa en el análisis sistemático. El investigador cualitativo da énfasis a la validez en su investigación.

2.2. Métodos de investigación

Los tipos de investigación pueden agruparse según el objetivo que persiguen, el nivel de profundización, la forma de hacer inferencia estadística, con el fin de manipular diferentes tipos de variables o datos o incluso el período de tiempo de estudio. En este caso implementaremos 3 tipos de método los cuales desarrollaremos en la presente tesina:

Ilustración 6

Métodos de investigación



Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

2.2.1. Método Teórico

Se utiliza en la estructuración y desarrollo de la propuesta teórica, y también en el enfoque general. Como función, estos métodos teóricos explican hechos e interpretan los datos, empíricos, particularizan los procesos observados y formulan las regularidades del funcionamiento y desarrollo.

Para el desarrollo de este estudio utilizaremos el método inductivo, descriptivo, y el método de análisis.

INDUCTIVO El principal objetivo de este método es llegar a conclusiones generales a lo particular, los beneficios de la implementación de este método es recolectar datos y analizar aquellos para crear y formular hipótesis.

DESCRIPTIVO Este método describe el comportamiento contable presentado por una entidad sujeta a estudios, implica en la presentación y recopilación de información de datos para dar una idea clara.

ANÁLISIS Este método de análisis consiste en la separación de un objeto con la finalidad de observar en cada detalle cada uno de sus componentes con el objetivo de medir un periodo y los cambios presentados en varios ejercicios contable.

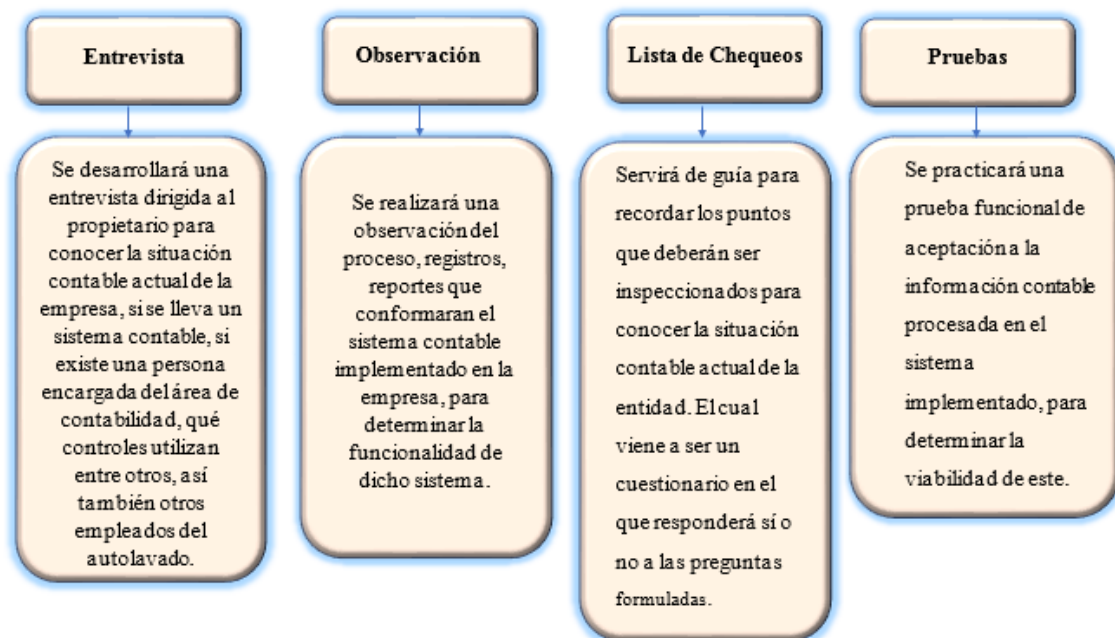
2.2.2. Método Empírico

Permite que el investigador recoja los datos que revelan las características del objeto de estudio y que los caracteriza, son datos de su propio conocimiento, obtenidos de sus observaciones, así se verifica la idea o tema que se va a defender.

Fuentes principales: Para el desarrollo de la presente investigación se hará uso de diversas técnicas para recopilar información, entre las cuales se conforman por:

Ilustración 7

Fuentes principales



Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Se caracteriza principalmente por un enfoque que se basa en la experiencia y que responde directamente a una u otra demanda social, a una u otra necesidad práctica.

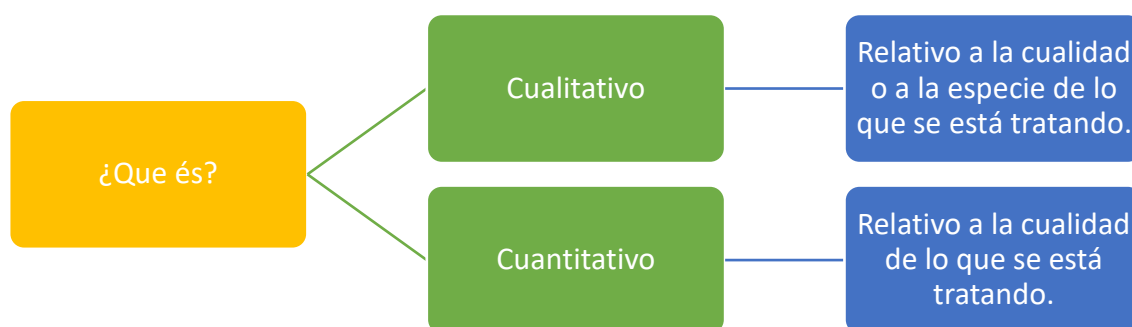
- Adquirido a través de la experiencia.
- Lenguaje Ambiguo.

2.2.3. Método Estadístico

El método estadístico consiste en una serie de procedimientos para el buen manejo de datos cuantitativos y cualitativos de la investigación, dicho manejo tiene como propósito la comprobación. Las propiedades que emplean los pasos del método estadístico dependen del diseño del estudio elegido para verificar cada resultado demostrable.

Ilustración 8

Características de procedimientos



Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

2.2.3.1. Etapas del Método Estadístico

- Recolección (medición): En esta se recoge la información cualitativa y cuantitativa señalada en el diseño de la investigación. Consiste en la medición de las variables.
- Recuento (computo): En esta etapa del método estadístico la información recogido es sometida a revisión clasificación y computo numérico.

En términos generales puede decirse que el recuento consiste en la cuantificación de la frecuencia con que aparecen las diferentes características medidas en los elementos de estudio.

- **Presentación:** En esta etapa se elaboran los cuadros y los gráficos que permiten una inspección precisa y rápida de los datos.
- **Descripción:** En esta etapa la información es resumida en forma de medidas que permiten expresar de manera sintética las principales propiedades numéricas de grandes series o agrupamientos de datos.
- **Análisis:** En esta etapa mediante fórmulas estadísticas y el uso de tablas específicamente diseñadas, se efectúa la comparación de las medidas de resumen previamente calculadas.

La encuesta que será aplicada a los clientes, empleados respectivamente de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning.

2.2.4. Investigación Bibliográfica

El segundo paso para describir un ensayo es investigar lo que se piensa escribir, las referencias son la base de este trabajo.

Sin embargo, no se requiere ninguna base para los criterios. Las ideas derivadas de las referencias son muy importantes, pero las ideas propias del ensayista son aún más importantes. Cualquier revisión que se realice debe partir de un planteamiento básico e incorporar progresivamente las ideas de los autores para explicarlas, contrastarlas o compararlas.

2.2.5. Investigación Descriptiva

Este tipo de información solo trata de explicar situaciones y eventos. Fundamentalmente, no está interesada en confirmar explicaciones, probar hipótesis particulares o hacer predicciones. Muy a menudo, las explicaciones vienen a través de la investigación o por encuestas.

A diferencia de la exploratoria, la investigación descriptiva presenta una definición clara del problema, hipótesis explícitas y una especificación detallada de los requisitos de información.

A continuación, se detallan algunas recopilaciones de información para esta investigación:

- ¿Estos productos pueden ser utilizados para procesos alimenticios?
- ¿Ofrecen servicios de reparación en sitio?
- ¿Cuánto es el tiempo máximo de crédito?

- ¿Cuál es el porcentaje de descuento?

2.2.6. Investigación Explicativa

La investigación explicativa hace más que explicar conceptos y fenómenos o establecer relaciones entre conceptos. Su objetivo es abordar la causa de un evento físico o social, como su nombre lo indica, el fenómeno se puede definir como por qué, bajo que condiciones, o dos o más variables, se enfoca en explicar porque es relevante.

2.2.6.1. Características

- Se ocupa de establecer causas.
- Las fuentes bibliográficas seleccionadas para llevar a cabo una investigación explicativa deben ser, en lo posible, imparciales y variadas. Adicionalmente, en este tipo de investigaciones es posible utilizar fuentes secundarias.
- Aun cuando no ofrece conclusiones concluyentes, la investigación explicativa permite al investigador obtener una comprensión más acertada del fenómeno y sus causas.
- Para obtener buenos resultados, tanto la capacidad de análisis del investigador, como la capacidad de síntesis, deben ser muy buenas.

Ejemplos de la investigación explicativa

- La investigación cuyo propósito es conocer las principales causas que llevan a la quiebra a las pequeñas y medianas empresas.
- La investigación está orientada a analizar los factores de competitividad de las empresas de un determinado país o sector económico.
- Las investigaciones orientadas a analizar las estrategias a factores de éxito o fracaso de una empresa o sector económico.

2.2.7. Método Teórico

Los métodos teóricos nos permiten procesar, sistematizar, analizar y explicar los resultados obtenidos mediante métodos empíricos, descubrir puntos en común y llegar a conclusiones fiables que permiten la resolución de problema. (Ortiz, 2012)

Los métodos teóricos ayudan a revelar propiedades y conexiones en el tema investigación que son imperceptibles a los sentidos. (Rodríguez, 2017)

Dentro de los métodos teóricos podemos conceptualizar la realidad desde lógicas, perspectivas históricas, causales, hipotéticas, y dialécticas.

Para ello se utiliza:

- La abstracción, conocer un rasgo o cualidad concreta del objeto separándolo del conjunto para analizarlo aisladamente.
- El análisis, distinguir y separar las partes del todo para conocer su composición.
- La deducción, por la lógica se procede de lo universal a lo particular.
- La inducción, extraer los principios generales de la cosa a partir de su observación y análisis.
- La síntesis, conocer el todo a partir de sus partes.

2.2.8. Método analítico – sintético

El método analítico-sintético asume que el análisis se entiende como un proceso mental que nos permite descomponer un complejo en sus partes y propiedades, dividiendo mentalmente todo en relaciones. Integración como conexiones entre las partes analizadas, encontrando relaciones y propiedades generales entre ellas establecidas en base a los resultados. (Pilar Delgado Hito, 2021)

Este método implica el análisis, esto es la separación o desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y el estudio de ciertos hechos.

Este método nos permite conocer más del objeto de estudio:

- Explicar.
- Hacer analogías.
- Comprender mejor su comportamiento.
- Establecer nuevas teorías.

2.2.9. Método sintético

Implica la síntesis, unión de elementos para formar todo. Este consiste en unir sistemáticamente los elementos heterogéneos de un fenómeno con el fin de reencontrar la individualidad de la cosa observada.

Sin embargo, la síntesis no es la suma de contenidos parciales de una realidad, la síntesis añade a las partes del fenómeno, algo que solo se puede adquirir en el conjunto, en la singularidad.

- El método sintético se construye en base a unos conocimientos y una metodología.
- Pasa lo de lo universal o abstracto a lo particular o concreto.
- Se relaciona con el método analítico.
- Está basada en la intuición reflexiva y en el sentido común, componentes de la personalidad y que no permiten gran cambio temporal.

2.2.10. Histórico – lógico

El método histórico-lógico comienza con la comprensión de la historia como conocimiento de las diversas etapas de un objeto en orden cronológico y para comprender la evolución y el desarrollo de un objeto, es necesario revelar su historia, las etapas principales. Busca comprender el proceso de su desarrollo y sus propias conexiones historias fundamentales, las tendencias de los movimientos históricos que lo caracterizan en su riqueza.

Este método nos permite comprender el objeto en su trayectoria cambiante, contemplar su naturaleza cualitativa, desechar o ignorar lo secundario, captar la esencia de la historia del objeto, comprender las regularidades, las leyes del proceso utilizado para encontrar y explicar el comportamiento y desarrollo del objeto bajo estudio, aclarando así lo que es estable en él y conduciendo a identificar tendencias en su desarrollo.

Pretende establecer un texto bíblico tan próximo al texto original como sea posible. La finalidad del método histórico – crítico es dejar en claro el sentido expresado por los autores y redactores.

2.2.11. Inductivo-Deductivo

El método inductivo-deductivo se basa en el reconocimiento de que la inducción es una forma de razonamiento en la que el conocimiento de casos individuales se transfiere a un conocimiento más general que refleja lo que los fenómenos individuales tienen en común. Del mismo modo, la deducción se entiende aquí como una forma de argumentación para pasar de un conocimiento general a otro conocimiento menos general.

Se basa en afirmaciones y generalizaciones de las que se extraen demostraciones o conclusiones específicas, formando un conjunto de proposiciones. Cada proposición es una premisa o conclusión que sigue directamente las leyes de la lógica.

Los métodos inductivo y deductivo se complementan en el proceso de conocimiento e investigación científica, permitiendo que el estudio de un gran número de casos individuales a través del razonamiento inductivo sea el punto de partida para concluir o confirmar una formulación teórica.

2.2.12. Encuesta

La encuesta consiste en un método empírico de recuperar opiniones, criterios, ideas e inquietudes, sugerencias, de sujetos que forman parte de una unidad de estudio u otro tema que pueda proporcionar la información requerida. Se basa en una herramienta llamada cuestionario.

Un cuestionario es un instrumento para los métodos de investigación empírica, que consta de una serie de preguntas y otros indicadores para obtener información de un encuestado. Consiste en una serie de preguntas que deben estar coherentemente dispuestas, ordenadas y estructuradas de acuerdo a un plan específico. Esto permitirá que esas respuestas proporcionen la información que se está buscando.

Hay básicamente dos tipos de preguntas. Las preguntas abiertas requieren que los encuestados produzcan respuestas que luego se evalúan y clasifican. Una pregunta cerrada en la que el encuestado selecciona una respuesta entre varias opciones.

Con esta técnica de una encuesta se obtuvo datos e información de varias personas en la cual las opiniones de cada una de ellas son de mucha importancia para el investigador de esta tesina:

- ¿Es de suma importancia dar crédito a los clientes?
SI
NO
- ¿Es conveniente dar crédito más de 30 días?
SI
NO
- ¿Existen políticas de crédito en la empresa?
SI

- NO
- ¿Existen políticas de cobranzas dentro de la empresa?
 SI
 NO
 - ¿Para la empresa cuales son los plazos de crédito?
 30
 60
 90
 - ¿Existe un valor mínimo para que la empresa pueda otorgar un crédito?
 SI
 NO
 - ¿Después de un otorgamiento de crédito la empresa realiza un seguimiento?
 SI
 NO
 - ¿Se realiza un seguimiento de los saldos pendientes de cuentas por cobrar para determinar cuáles son los clientes en mora?
 SI
 NO
 - ¿La empresa da a conocer el estado de cuenta de los clientes?
 SI
 NO
 - ¿La empresa realizar un cobro adicional por mora?
 SI
 NO
 - ¿Existe un modelo de crédito y cobranza?
 SI
 NO
 - ¿La empresa solicita documentos para registro y negociación?
 SI
 NO
 SIEMPRE
 AVECES

- ¿Los productos de limpieza son de muy buena calidad?
SI
NO
- ¿Se respeta las fechas de pago y la forma en que se la realiza?
SI
NO
- ¿Cumplen con el tiempo del servicio?
SI
NO
SIEMPRE
AVECES
- ¿Cumplen con la satisfacción del cliente?
SI
NO
- ¿El cliente se siente a gusto con la limpieza de su proveedor?
SI
NO

2.3. Encuesta a clientes y empleados de la empresa

Encuesta de empleados y clientes de Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning

Tabla 1

Encuestas a empleados y clientes

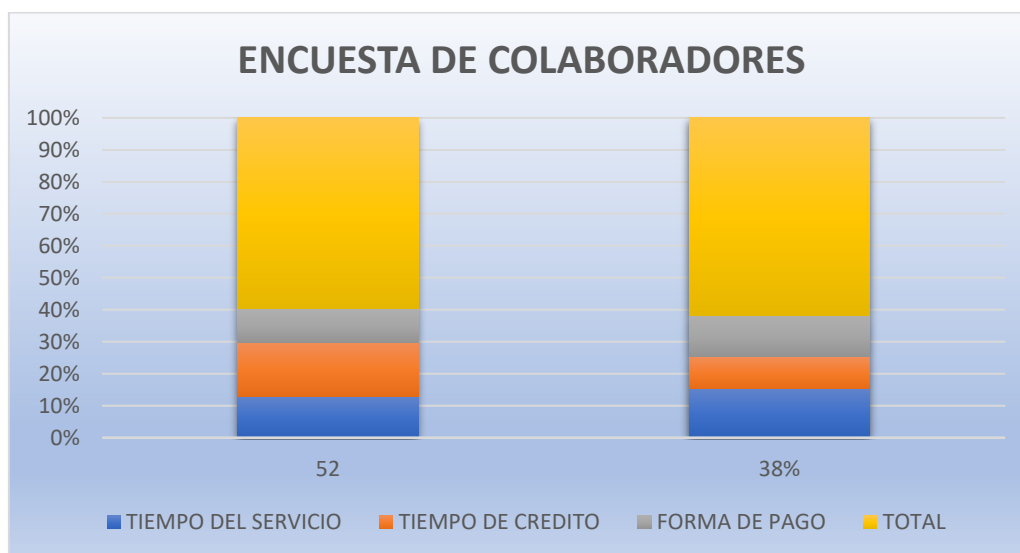
DESCRIPCION	TABULACION	PORCENTAJE
CALIDAD DE PRODUCTO	52	38%
TIEMPO DEL SERVICIO	35	25%
TIEMPO DE CREDITO	45	16%
FORMA DE PAGO	29	21%
TOTAL	161	100%

Fuente: Encuesta general empleados y clientes

Elaborado: Yaritza Borbor

Ilustración 9

Encuestas a colaboradores



Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Análisis. – Dado los resultados de los clientes el 38% están de acuerdo a la calidad de los productos que se utilizan, dado que este es uno de los factores más importante al momento de realizar el servicio de limpieza.

2.3.1. Método estadístico

Dentro del método estadístico, se examinará la cantidad de encuestas realizadas para constatar las cifras realizadas.

2.3.1.1. Población

La muestra aplicada en esta investigación de clientes potenciales, sean estos posibles interesados o consumidores, dan como resultado un total de 161 personas.

2.3.1.2. Muestra

Se tomará de referencia al tipo de muestra utilizada con los datos otorgados por empleados y clientes de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning, por consiguiente, en esta encuesta se detalla la fórmula que será empleada para obtener la muestra:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

n =? Es el tamaño de la muestra.

N = 273 (Total de la población)

En total son 273 encuestados, entre empleados y clientes.

z = 1.96 (confiabilidad del 95 %)

p = 0.50 (la proporción poblacional que se desea estimar)

Q = 0.50 (proporción de la población que no posee la característica de estudio)

e = 5% (margen de error)

2.3.1.3. Desarrollo de fórmula

$$n = \frac{273 * 1.96^2 * 0.50(1 - 0.50)}{(273) * 0.05^2 + 0.50(1 - 0.50)}$$

Ilustración 10

Calculadora de muestra

The image shows a web-based sample size calculator. It has a light blue background and the title "Calculadora de muestra" in bold black text. Below the title, there are three input fields: "Nivel de confianza:" with radio buttons for "95%" (selected) and "99%"; "Margen de Error:" with a text box containing "5"; and "Población:" with a text box containing "273". Below these fields are two buttons: an orange "Limpiar" button and a blue "Calcular Muestra" button. At the bottom, there is a "Tamaño de Muestra:" label and a text box containing "161".

Fuente: (QuestionPro, s.f.)

Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Según el cálculo realizado, el tamaño de la muestra es de **N=161**, que es la misma cantidad de empleados y clientes encuestados.

días \$20393.38 y como resultado se obtuvo de cuentas vencidas un total de \$33988.96 y se estableció que estas cuentas no se recuperaron de forma eficaz por el nivel de que no hay estrategias de políticas, créditos y procedimientos que favorecen a disminuir las cuentas por cobrar.

2.4. Análisis de cartera año 2020-2021

Tabla 2

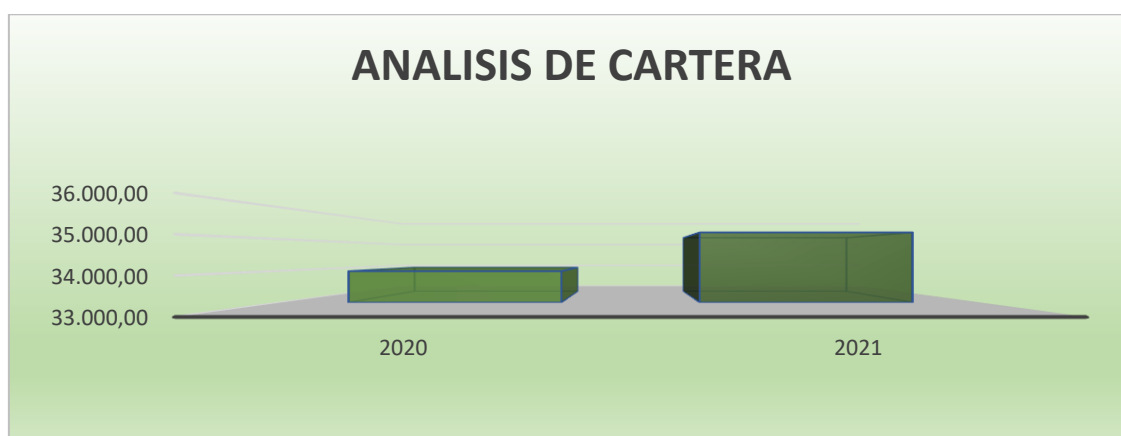
Análisis de cartera año 2020-2021

Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning		
Análisis de cartera año 2020 – 2021		
Año	2020	2021
1 a 30 Días	8.497,24	21.123,76
31 a 60 Días	5.098,34	8.801,57
más de 60 Días	20.393,38	5.280,94
Total	33.988,96	35.206,26

Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Ilustración 11

Análisis de cartera año 2020-2021



Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Los datos tomados de la cartera de crédito del año 2021 las cuentas por cobrar tuvieron un pequeño incremento de \$1217.30 y esto debido a compañías tales como Bodegas Portrans, Businesspoint, Grupo Quirola, Camaronera procesadora del Rio, entre otras empresas, solicitaron el servicio de limpieza, muchas de estas empresas tienen su propia política de crédito.

Cada una de estas empresas manejan créditos diferentes por el tipo de servicio adquirido, la inestabilidad económica del país y la inexistencia de sanciones por incumplimiento de pago.

Sin embargo, en la actualidad la empresa no cuenta con políticas de crédito bien establecidas y documentadas, así mismo, no se encuentra bien definido el monto, el tipo de cliente y el plazo para otorgar un descuento determinado.

2.5. Cuadro comparativo de la cartera de cobros año 2020 – 2021

Tabla 3

Análisis de cartera por días de plazo

Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning			
ANÁLISIS DE CARTERA			
AÑO	1 a 30 Días	31 a 60 Días	más de 60 Días
2020	8.497,24	5.098,34	20.393,38
2021	21.123,76	8.801,57	5.280,94
TOTAL VARIACIÓN ANUAL	12.626,52	3.703,22	- 15.112,44

Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

2.6. Cuadro comparativo de regularidad de notificaciones de cuentas por cobrar a los deudores.

Tabla 4

Regularidad de notificaciones en cuentas a los deudores

Regularidad de notificaciones de cuentas a los deudores		
Detalle	Absolutos	Relativos
Diario	12	25%
15 días	10	18%
Mensual	6	12%
Cuentas con Vencimiento	11	15%
Sin emisión de estados de cuenta	15	30%
Total	54	100%

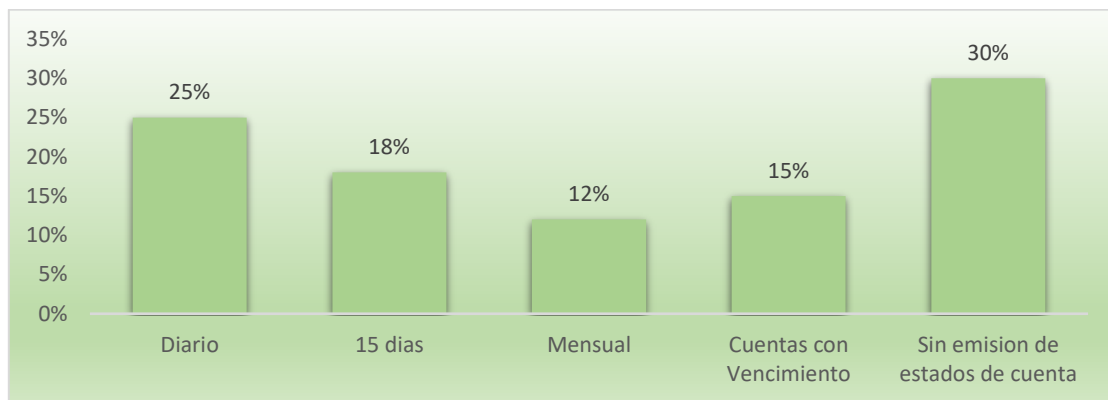
Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

En los análisis considerados de los años 2020 y 2021 muestra una variación de cuentas por cobrar, teniendo un incremento muy variable de acuerdo a los análisis tomados por vencimientos de días, en lo que se respecta a la empresa la regularidad de las notificaciones de cuentas por cobrar a los deudores dando como resultado de un 25% de notificaciones diarias, en un plazo de 15 días da un porcentaje del 18%, mensual un 12%, de las cuentas con vencimiento muestra un 15%, y como último punto y el más importante con un porcentaje alto de un 30% son aquellos que no se les emite estados de cuenta.

En los siguientes datos que se visualizan existen una variación de porcentaje alto en cuanto a la emisión o comunicado de estados de cuenta a los clientes.

Ilustración 12

Análisis de cartera



Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Con la información recopilada se muestra un gráfico que puntualiza con qué frecuencia de los estados de cuentas se les envía a los clientes, los estados de cuenta ya sea físico o virtual, es un canal de comunicación que existe entre la empresa que vende el servicio con la empresa deudora, para lo cual se mantiene el control de las cuentas por cobrar, estas medidas de control en la actualidad se le notifica mediante correos, llamadas, chat del celular, o mediante un documento físico entregado a la dirección de su domicilio o su lugar de trabajo.

Cabe reiterar que el estado de las cuentas por cobrar ha aumentado por más ventas generadas, del mismo modo se vio afectado el tema de las negociaciones del crédito, por motivos de pandemia global, cierre de muchos negocios los cuales se les brindada el servicio.

2.7. Análisis Financiero

Tabla 5

Estado de resultado

ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA BUSINESS CLEANING		
ESTADO DE RESULTADO		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2021		
	2020	2021
Ventas	90.234,00	98.345,00
Costo de ventas	58.918,00	63.013,00
UTILIDAD BRUTA	31.316,00	35.332,00
UTILIDAD BRUTA	31.316,00	35.332,00
GASTOS		
Sueldos	2.700,00	2.717,00
Combustibles	1.230,00	1.367,00
Suministros y materiales	300,00	376,00
Seguros	1.000,00	1.500,00
Arriendo	3.600,00	4.800,00
Servicios públicos	434,00	512,00
Depreciación	8.360,00	12.450,00
Intereses	400,00	500,00
TOTAL DE GASTOS	18.024,00	24.222,00
UTILIDAD OPERACIONAL	13.292,00	11.110,00
15% participación	1.993,80	1.666,50
22% IR	2.924,24	2.444,20
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	8.373,96	6.999,30

Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

El Estado de Situación Financiera revelan los bienes económicos que tiene la empresa, sus derechos y obligaciones dentro de su actividad empresarial los cuales son documentos por pagar. El balance es importante porque permite conocer la rentabilidad y la capacidad de la empresa, y así el gerente puede tomar decisiones adecuadas a fin de precautelar la buena administración de los recursos económicos. A continuación, se muestra el estado de situación financiera que representa los dos últimos periodos de la actividad económica 2020 y 2021.

Tabla 6

Estado de situación financiera

ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA BUSINESS CLEANING		
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2021		
ACTIVO	2020	2021
ACTIVO CORRIENTE		
Caja – banco	6.893,00	8.615,00
Cuentas por cobrar	33.988,96	35.206,26
Inventarios	35.302,00	43.091,00
Crédito tributario IVA	2.340,00	3.210,00
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES	78.523,96	90.122,26
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Vehículo	18.000,00	18.000,00
(-) Depreciación acum. Vehículo	- 7.200,00	10.800,00
Equipo de computación	1.500,00	1.500,00
(-) Depreciación acum. Eq. Comp	- 1.000,00	1.500,00
Muebles y enseres	800,00	800,00
) Depreciación acum. Muebles enseres	- 160,00	240,00
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES	11.940,00	7.760,00
TOTAL DE ACTIVOS	90.463,96	97.882,26
PASIVOS		
PASIVO CORRIENTE		
Cuentas por pagar	50.865,00	51.284,00
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES	50.865,00	51.284,00
PATRIMONIO		
Capital	15.000,00	15.000,00
Utilidad de ejercicios anteriores	16.225,00	24.598,96
Utilidades de ejercicios	8.373,96	6.999,30
TOTAL DE PATRIMONIO	39.598,96	46.598,26
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	90.463,96	97.882,26

Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

En el análisis de razones por liquidez muestra que en el año 2020 sus activos fueron de \$27.658,96 en base a los activos circulantes, que forman todo el dinero en efectivo, banco, caja chica y de las cuentas por cobrar en un corto plazo y las que están próximas a vencer, cabe indicar que en el año 2021 los activos totales fueron mayor al año anterior con un valor de \$38.838,26 de capital corriente.

Tabla 7

Razones de endeudamiento

Razones de Endeudamiento		
Asociacion de servicios de limpieza Business Cleaning		
Endeudamiento Interno y Externo		
Año	2020	2021
Interno	43,77%	47,61%
Externo	56,23%	56,90%

Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Los siguientes indicadores financieros los más utilizados para llevar a cabo el análisis financiero de la empresa, se definen los siguientes datos: indicadores de eficiencia o actividad, indicadores de endeudamiento, indicadores de liquidez y solvencia y los indicadores de rentabilidad, dado que en el año 2020 del endeudamiento interno por compras de suministros para limpieza, gastos administrativos, mano de obra y demás pagos incluidos a proveedores se obtuvo un porcentaje de 43.77%, mientras que en el año 2021 fue un porcentaje del 47.61%, del mismo modo el endeudamiento externo en el año 2020 el porcentaje fue del 56.23%, con una variación del porcentaje del 56.90% presentado en el año 2021, eso se debe porque el proveedor externo subió sus costos de la materia prima precisando a que el costo por el servicio de limpieza también encarezcan y así poder estar al nivel de la inversión.

Tabla 8

Entrevista de control interno

EMPRESA ASOCIACION DE SERVICIOS DE LIMPIEZA BUSINESS CLEANING			
ENTREVISTA DE CONTROL INTERNO REALIZADA AL GERENTE GENERAL Y JEFE FINANCIERO			
No.	PREGUNTAS	SI	NO
			OBSERVACIÓN
1	¿Considera que la empresa necesita tener procedimientos para un manejo idoneo?	x	
2	¿Existe un control sobre las fechas de vencimientos de cartera?		x
3	¿Se realiza un respectivo reporte de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?		x
4	¿Existe un historial por cliente, donde conste toda su documentacion?	x	
5	¿Se establecen formas de pagos para los clientes?	x	
6	¿Los estados de cuenta son enviados a tiempo a sus clientes?		x
7	¿Se realizan recargos por llamadas o mensajes de textos por cobros a los clientes?	x	
8	¿Se realiza un seguimiento de la gestion de cobro que permita mejorar el control de flujo de caja?		x
Riesgo de Confianza y Control		50%	50%

Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

Se realizó una entrevista sobre el control interno de la empresa con respecto a las cuentas por cobrar para estar al tanto si se están cumpliendo las políticas o no, por lo cual fueron formuladas estas 8 preguntas con el propósito de conseguir información validada para continuar con este proyecto y luego poder concretar el nivel de riesgo y confianza en el cual se encuentra la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning en cuanto a la evaluación del control interno.

2.8. Manual de Políticas y Procedimientos

2.8.1. Objetivo y alcance

- Las políticas de cartera son importantes para el desarrollo de una correcta administración dentro de la función de cobro de la empresa y es necesario contar con una estrategia clara y bien precisa que permita hacer frente a las posibles causas de un retardo en los pagos, o cuentas incobrables, pero también tomar acciones concretas a fin de que estas no se repitan.
- Recuperar de manera adecuada, eficaz y eficiente las cuentas pendientes de cobro que provienen de las ventas realizadas a crédito.

2.8.2. Definición

Las cuentas por cobrar representan derechos a favor de una empresa, por la prestación previa de un servicio o venta de un producto. Las cuentas por cobrar representan un crédito que la empresa concede a sus clientes, en la mayoría de las entidades comerciales, las cuentas por cobrar regularmente se generan al emitir una factura y enviarla al cliente por correo o de manera electrónica, y el cliente, a su vez, debe cancelar dentro de un periodo de tiempo determinado que se denomina términos de crédito o términos de pago.

Dependiendo del período de tiempo prevenido para liquidar el derecho de cobro, estas se podrán clasificar como cuentas por cobrar a corto plazo (menos de 12 meses) o como cuentas por cobrar a largo plazo (más de 12 meses). Las cuentas por cobrar a largo plazo deben reclasificarse al finalizar el período económico como cuentas a cobrar a corto plazo, si el crédito vence en los próximos 12 meses.

2.8.3. Políticas

- Todos los registros tales como las cuentas y documentos por cobrar deben poseer un registro adecuado y oportuno indicando la fecha, el valor adeudado y los artículos vendidos.
- El cobro debe realizarse primero por medio de llamadas telefónicas, en caso que el cliente no efectúe el pago se debe proceder a realizarle una visita personal.
- El otorgamiento de crédito a clientes debe ser autorizado por Gerencia.
- Evaluar la calidad del crédito a otorgar al cliente, mediante una solicitud de crédito.

- Enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes con la finalidad de que ellos conozcan los saldos pendientes de pago.
- Cuando se encuentre vencido el plazo de pago de los clientes, el encargado debe gestionar el cobro correspondiente de las facturas pendientes.
- Comunicar a los clientes las acciones legales que se ejecutarán, en caso de que la deuda no sea cancelada después de los días establecidos.
- El auxiliar contable debe conservar en un lugar seguro los archivos y documentos pertinentes a los créditos otorgados.

2.8.4. Tipos de cobros y crédito

2.8.4.1. Contado

Definimos pago al contado cuando el desembolso del dinero se efectúa al momento ya sea en efectivo o cheque a la fecha.

2.8.4.2. Transferencia bancaria

Se emplea para clientes que deseen pagar por este medio bancario, una vez verificada la transferencia se procede a despachar la mercadería.

2.8.4.3. Depósitos

Esta forma de pago se la destina a clientes nuevos que solicitan servicios y antes de su realizar el respectivo servicio deberán realizar la cancelación de la factura.

2.8.4.4. Pago contra entrega

Esta forma de pago se lo realiza en la modalidad de entrega a domicilio, el cual permite recibir el producto o servicio y luego proceder con el pago.

2.8.4.5. Crédito de 15 a 30 días

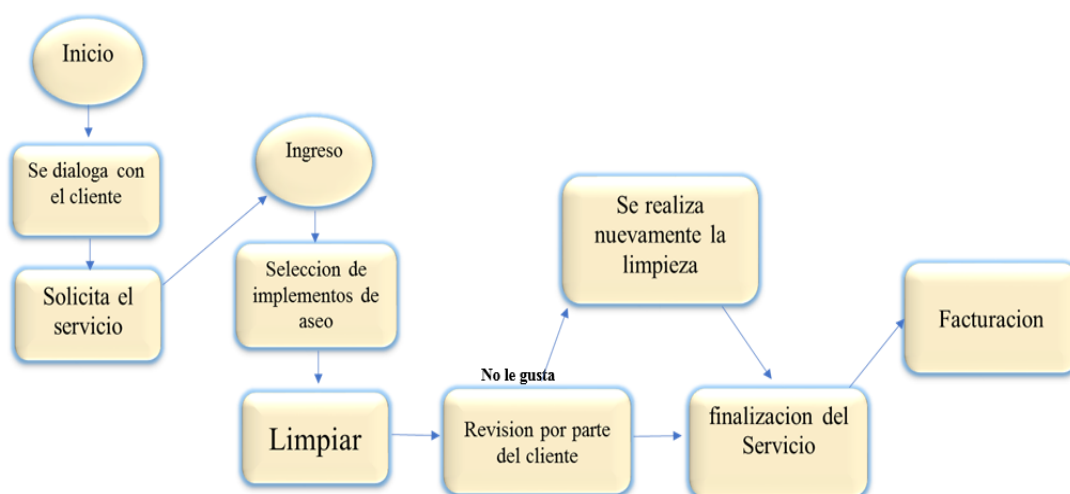
Estos beneficios se lo aplica clientes que ya tienen registro de crédito con la empresa.

2.8.4.6. Crédito de 60 a 90 días

Es el crédito máximo que se concede dependiendo del monto facturado por el servicio a realizarse.

Ilustración 13

Flujograma proceso de venta



Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

2.8.5. Desarrollo de Flujograma proceso venta

El cliente solicita la cotización por medio de una llamada telefónica, mediante un correo, vía chat o a su vez se acerca al sitio. Una vez pasada la información con la cotización requerida se espera la aceptación del cliente con la respectiva aprobación del servicio solicitado, se gestiona en el sistema si consta o no como cliente, caso contrario se solicitan los datos para ingreso de cliente y su respectiva facturación, inmediatamente se revisa si es cliente activo aplicaría el crédito, gerencia aprueba y se factura con espera hasta que el servicio se realice con total normalidad, y así queda finalizado el proceso.

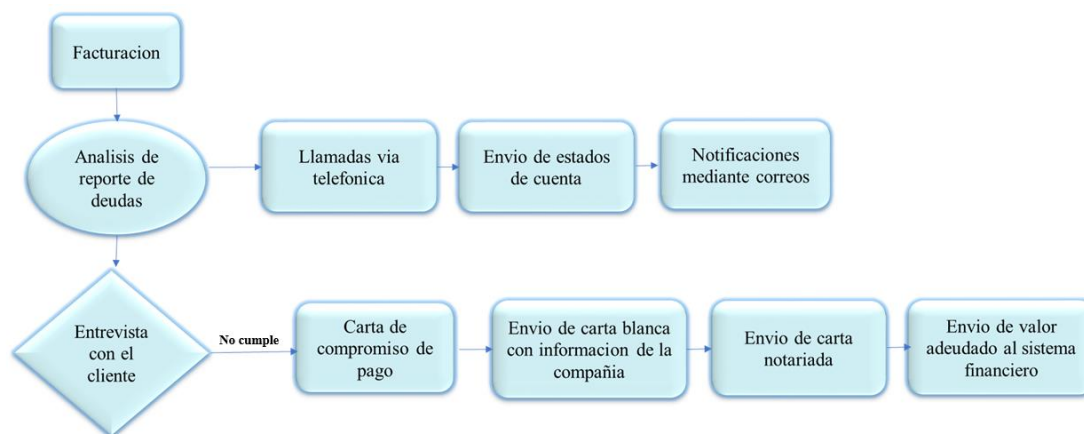
2.8.6. Políticas de cobranzas

- El presente manual de procedimientos de créditos y cobranzas es importante para que las empresas dispongan políticas para la recuperación de cartera vencida, y de evaluación de créditos, con el objetivo de evitar un riesgo de morosidad, la morosidad incrementa cuando no se emplean políticas y procedimientos al momento de conceder los créditos o en el proceso de cobranzas no se utilizó un seguimiento adecuado y estos errores hacen que el cliente incumpla con sus pagos. El responsable de las cobranzas debe revisar las cuentas por cobrar periódicamente para determinar que facturas que están vencidas o cuales están por vencer.

- El responsable de cobranzas se encargará de realizar los respectivos recordatorios de las próximas fechas de pagos a los clientes por diferentes medios de comunicación ya sean estas llamadas telefónicas, correos electrónicos o vía mensaje de texto.
- El responsable de cobranzas debe realizar visitas al cliente con la finalidad de indicarle que se acerque a cancelar el valor adeudado.
- El encargado de cobranzas deberá analizar las fechas de cortes de vencimiento del cliente.
- El encargado de cobranzas deberá conciliar el pago que realice el cliente con los valores recibidos, sean estos comunicados vía correo electrónico, vía mensaje de texto o cualquier otro medio tecnológico con que se trabaje internamente en la empresa, para poder pasar la respectiva información al departamento de contabilidad ya que son ellos los encargados de identificar a quienes corresponden dichos pagos y haciendo reflejar a que factura se aplica.

Ilustración 14

Flujograma proceso de cobranza



Adaptado y Elaborado por: Yaritza Borbor I.

2.8.7. Políticas de crédito

- Los créditos serán otorgados a personas jurídicas y personas naturales que tengan la capacidad de realizar el respectivo pago dentro de los 30 días, este crédito se dará con un monto mínimo factura por \$1000.
- Los límites de crédito se realizarán dependiendo el historial del cliente, los montos de facturación y el historial de pago.
- Para clientes nuevos los límites de crédito se establecerán en la capacidad de pago de acuerdo con el análisis de la solicitud de crédito.
- El responsable del departamento de crédito descartará a los clientes que están implicados en una morosidad obvia.
- Se facilitarán mecanismos flexibles para resguardar las cuentas por cobrar sin poner en riesgo la relación con venta.

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado el respectivo análisis a las distintas situaciones que se han presentado a lo largo del trabajo investigativo hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- La empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning presenta ineficiencia en la administración financiera, lo que ha llegado a obtener una deficiencia en los indicadores de liquidez, rentabilidad y solvencia.
- La empresa no posee políticas de administración financiera bien definidas, donde le ayuden a facilitar la planeación financiera en un futuro.
- La compañía Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning no posee una política de cobranzas que ayude al crecimiento económico de la empresa.
- La cartera vencida aumenta mes a mes, lo que implica que la empresa se ve en la obligación de realizar sobregiros o préstamos bancarios para poder cumplir con sus obligaciones y realizar los respectivos pagos a sus proveedores.
- Las razones de liquidez en la empresa para el año 2020 fue del 1.54% ya para el año 2021 se incrementa al 1.76%, lo que implica que será mayor la capacidad de la empresa para pagar sus deudas.

RECOMENDACIONES

En la etapa final del trabajo se recomienda capacitar al personal de la empresa Asociación de servicios de limpieza Business Cleaning empleando el manual de procedimientos de cobros de cartera para que se desarrollen con profesionalismo y lo más importante, que se lo realice con responsabilidad las actividades encomendadas, manifestar sobre el uso correcto del proceso de cobranza de la cartera vencida y sobre sus funciones.

Se recomienda definir un plan estratégico que este fundamentado en un análisis continuo de la demanda futura, con el propósito de mantener al día la oferta y así poder satisfacer las necesidades que son cada vez mayores en el mercado.

En la cartera vencida se observó que la empresa debe adaptar su tiempo de cobros en cuanto a los créditos de 40 a 60 días como máximo.

Asignar y controlar las funciones de cada uno de los trabajadores de una forma pertinente regularizando de mejor manera los recursos de la empresa.

Se recomienda capacitar al personal delegado en el área administrativa para que así efectúe el análisis financiero, una vez que estén aptos deberán poseer conocimientos de alto nivel para aplicar procedimientos y técnicas que permitan obtener los mejores resultados y alcanzar los objetivos establecidos por la empresa.

Se debe elegir estrategias rentables, esto implicaría hacer un diagnóstico para determinar qué tipos de carteras puede gestionar la empresa o si es más útil asignarlo a un departamento de cobranza externa.

Se recomienda dar herramientas al equipo de gestión, estas tienen que estar basada en un plan o estrategia para la recuperación de cartera de cobranzas.

BIBLIOGRAFÍA

- Dalmau, J. (2008). Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Gaitan, R. E. (2007). *Administracion o gestion de riesgos E.R.M y auditoria interna*. Bogota: Ecoe ediciones.
- González, E. R. (15 de 05 de 2020). *EL ORIGEN DE LAS COBRANZAS*. Obtenido de EL ORIGEN DE LAS COBRANZAS: <https://www.rosasnash.com/2020/05/15/el-origen-de-las-cobranzas/>
- James, V. H. (2010). *GESTION DE COBRANZA*. https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf.
- Lifeder. (16 de 05 de 2022). *Lifeder*. Obtenido de Cuentas incobrables: <https://www.lifeder.com/cuentas-incobrables/>.
- Montoya, O. V. (2016). *Vision integral del control interno* . Contaduría Universidad De Antioquia.
- Nash, R. (15 de 05 de 2020). Obtenido de [https://www.rosasnash.com/2020/05/15/el-origen-de-las-cobranzas/#:~:text=Este%20proceso%20comenz%C3%B3%20hace%20aproximadamente,en%20Am%C3%A9rica%20\(2.500%20A.C.\).](https://www.rosasnash.com/2020/05/15/el-origen-de-las-cobranzas/#:~:text=Este%20proceso%20comenz%C3%B3%20hace%20aproximadamente,en%20Am%C3%A9rica%20(2.500%20A.C.).)
- Orozco, E. M. (2013). *CONTROL INTERNO*. Universidad del Valle.
- Ortiz, Z. &. (2012). *MÉTODOS TEÓRICOS Y EMPÍRICOS DE INVESTIGACIÓN*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes. Ecuador.
- Palarea, F. L. (19 de 01 de 2015). https://es.linkedin.com/in/franciscolamamie?trk=pulse-article_main-author-card.
- Pilar Delgado Hito, M. R. (2021). *Elaboración de un proyecto de investigación con metodología cualitativa*. Enfermería intensiva, ISSN 1130-2399, Vol. 32, Nº. 3.

QuestionPro. (s.f.). Obtenido de [https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html#:~:text=Tama%C3%B1o%20de%20Muestra%20%3D%20Z2%20*%20\(%20confianza%20\(%2095%25%20o%2099%25\)\)](https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html#:~:text=Tama%C3%B1o%20de%20Muestra%20%3D%20Z2%20*%20(%20confianza%20(%2095%25%20o%2099%25)))

Rodríguez, R. (2017). *Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú .