



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

Control interno al componente cartera vencida de clientes y su efecto en la gestión de cobros y liquidez de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia EP.

AUTORA: Melissa Lisbeth Anchundia Cantos

TUTORA: Dallas Cecilia San Andrés Hormaza, Mg.

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

18 de septiembre, 2018

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora certifico:

Haber dirigido y revisado el documento sobre el tema: **CONTROL INTERNO AL COMPONENTE CARTERA VENCIDA DE CLIENTES Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN DE COBROS Y LIQUIDEZ DE LA EMPRESA PÚBLICA MANCOMUNADA COSTA LIMPIA EP.**, elaborado por la autora Melissa Lisbeth Anchundia Cantos, por tanto, fue desarrollado con los parámetros técnicos requeridos, describiéndose una amplia concepción teórica y original.

El documento contiene los elementos necesarios aplicables al informe solicitado y demuestra un apropiado conocimiento del tema, el cual se lo expone con solvencia, cumpliendo con elementos técnicos y metodológicos exigidos por la universidad y la facultad de Contabilidad y Auditoría.

Me permito dar a conocer la culminación de este informe, con mi aprobación y responsabilidad correspondiente.

Considero que el mencionado proyecto de investigación cumple con los requisitos y tiene los méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación del jurado examinador que las autoridades de la Facultad de Contabilidad y Auditoría designen.

Ing. Dallas San Andrés Hormaza

Tutora

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

JURADO

Ing. Walter Bailón Lourido

Presidente del Tribunal

Ing. Juan Carlos Sornoza

Miembro del Tribunal

Ing. Pedro Cedeño Chóez

Miembro del Tribunal

DECLARACION DE AUTORÍA

La argumentación, la propuesta, el sustento de la investigación y de los criterios vertidos, son originalidad de la autora siendo de su responsabilidad.

MELISSA LISBETH ANCHUNDIA CANTOS

CESION DE DERECHOS

Yo, MELISSA LISBETH ANCHUNDIA CANTOS con cédula de identidad N° 131253004-9, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Laica” Eloy Alfaro” de Manabí, los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, en calidad de autora del trabajo de grado denominado, “Control interno al componente cartera vencida de clientes y su efecto en la gestión de cobros y liquidez de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia EP.”; que ha sido desarrollado para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, facultad para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente. En concordancia suscribo este documento en el momento en que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad.

MELISSA LISBETH ANCHUNDIA CANTOS

DEDICATORIA

A mi madre por ser mi inspiración, la razón más importante y el pilar fundamental de mi vida, por su constancia y por darme siempre su apoyo incondicional durante todos estos años siendo mi luz y mi guía, así mismo a mi padre por las palabras de apoyo que siempre me brindaba impulsándome a salir adelante en mis estudios y apoyado con ellos, para cumplir con mi meta propuesta y es por ellos que soy una persona formada con principios y valores.

A mi hermano, por tener la bendición de tenerlo junto a mí, por ser uno de los seres más importantes en mi vida, esperando ser un ejemplo para él.

A Luis Fernando Duran Delgado quien no dejo que decaiga en mis momentos de extenuación y ser mi fuerza para seguir adelante.

A mis familiares tías, tíos, primas, suegra y cuñada por el apoyo incondicional y por creer en mí siempre.

A todas aquellas personas, docentes, en especial a mi compañera de aula Génesis Mendoza por este tiempo compartido juntas y por cada experiencia vivida junto a mis amigos y hoy colegas que formaron parte de mi vida universitaria y de este arduo camino, por aportar con sus conocimientos y palabras de aliento que necesité durante este proceso.

MELISSA LISBETH ANCHUNDIA CANTOS

RECONOCIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza que necesitaba para llegar a la meta que tanto deseaba y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi mamá, papá, hermano y demás familiares, amigas y compañeras por brindarme su apoyo durante mi carrera universitaria.

A Luis Fernando Duran Delgado, por ser la persona que estuvo a mi lado durante estos años de lucha y constancia, por apoyarme y aconsejarme incondicionalmente en todas mis decisiones.

A la facultad de Contabilidad y Auditoría por formarme como profesional y dotarme de conocimientos y valores en conjunto de quienes fueron mis docentes durante el transcurso de mis estudios que servirán para el desarrollo de mi vida como profesional y personal

Al Ingeniera Dallas San Andrés por su ayuda incondicional y direccionamiento para la realización de este proyecto de investigación.

A la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P. por permitirme realizar mi proyecto de investigación y brindar su autorización para poder obtener información y cumplir con la presentación del mismo.

MELISSA LISBETH ANCHUNDIA CANTOS

INDICE

CERTIFICACIÓN DE LA TUTORA	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
DECLARACION DE AUTORÍA	IV
CESION DE DERECHOS	V
DEDICATORIA	VI
RECONOCIMIENTO	VII
RESUMEN	XII
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I	15
1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1. Fundamentación Teórica	15
1.1.1. Control interno	15
1.1.2. Componentes del control interno	16
1.1.2.1. Ambiente de Control	16
1.1.2.2. Evaluación de Riesgos	17
1.1.2.3. Actividades de control	18
1.1.2.4. Información y comunicación	18
1.1.2.5. Supervisión y seguimiento	19
1.1.3. Objetivos del control interno	19
1.1.4. Componente	20
1.1.5. Cliente	20
1.1.6. Cartera Vencida	21
1.1.7. Recuperación de Cartera	21
1.1.8. Cuentas por cobrar	21
1.1.9. Cuentas incobrables	22
1.1.11. Liquidez	23
1.1.12. Mejorar acción de cobros	23
1.1.13. Tipos de gestión de cobranzas	23
1.1.14. Administración y operación de un gestor de cobranza	25
1.2. Antecedentes Investigativos	25
CAPITULO II	29

2. DIAGNOSTICO DE ESTUDIO O CAMPO	29
2.1. Métodos o tipos de investigación aplicada	29
2.1.1. Diseño de la investigación	29
2.1.2 Tipo de Investigación	29
1.2. Población de estudio.	31
1.4. Técnica y procesamiento de la investigación.	32
2.4.1. Aplicación de instrumentos de investigación	32
2.4.1.1. Entrevista	32
2.4.1.2. Encuesta	32
2.4.2. Tabulación de resultados.	33
2.4.2.1. Encuesta realizada a los trabajadores de Costa Limpia EP.	33
2.4.2.2. Entrevista correspondiente al proyecto de investigación control interno al componente cartera vencida de clientes y su efecto en la gestión de cobros y liquidez de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia EP	46
2.4.3. Análisis de resultados	49
2.4.3.1. Análisis de encuestas	49
2.4.3.2. Análisis entrevista	50
2.4.3.3. Análisis FODA	50
2.4.3.4. Análisis de la cartera vencida de clientes por tipo de generador de Costa Limpia EP.	55
2.4.3.5. Análisis de liquidez de la Empresa Publica Mancomunada Costa Limpia EP.	58
CAPÍTULO III	60
PROPUESTA	60
1.1. Título	60
1.2. Objetivo general de la propuesta	60
1.3. Objetivos Específicos de la propuesta	60
1.4. Fundamentación de la propuesta	60
1.5. Factibilidad de la propuesta	61
1.5.1. Factibilidad Política	61
1.5.2. Factibilidad Legal.	61
1.5.3. Factibilidad Tecnológica.	63

1.6. Resultados Científicos	63
CONCLUSION	77
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nomina de Trabajadores.	31
Tabla 2 Importancia.	33
Tabla 3 Conocimiento de parámetros de cartera vencida de clientes	34
Tabla 4 Conoce a cuánto asciende la cartera vencida de clientes.	35
Tabla 5 Rango de cartera vencida de clientes	36
Tabla 6 Procedimientos de control interno	37
Tabla 7 Periodicidad.	38
Tabla 8 Grado de satisfacción.	39
Tabla 9 Cobranza predictiva.	40
Tabla 10 Importancia de clientes en mora.....	41
Tabla 11 <i>Estrategias de cobro</i>	42
Tabla 12 Garantías de crédito.	43
Tabla 13 Estrategias adecuadas.	44
Tabla 14 Implementación de manual de control interno.	45
Tabla 15 Análisis FODA.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16 Comparativa de medición fortalezas y oportunidades ...	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 17 Comparativa de medición debilidades y amenazas ..	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 18 Cartera Vencida de Clientes del año 2015-2017	55

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Importancia del Control Interno.....	33
Ilustración 2 Conocimiento de parámetros de cartera vencida de clientes.....	34
Ilustración 3 A Cuánto asciende cartera vencida de clientes.....	35
Ilustración 4 Rango de cartera vencida de clientes.....	36
Ilustración 5 Procedimientos de control interno.....	37
Ilustración 6 Periodicidad.....	38
Ilustración 7 Grado de satisfacción.....	39
Ilustración 8 Cobranza Predictiva.....	40
Ilustración 9 Importancia de clientes en mora.....	41
Ilustración 10 Estrategias de cobro.....	42
Ilustración 11 Garantías de crédito.....	43
Ilustración 12 Estrategias adecuadas.....	44
Ilustración 13 Implementación de manual de control interno.....	45
Ilustración 14 Cartera vencida de clientes 2015-2017.....	56
Ilustración 15 Cartera vencida de clientes en dólares 2015-2017.....	56

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Flujograma de Crédito.....	73
Anexo 2 Flujograma de Cobranzas.....	73
Anexo 3 Informe de Morosidad para Jefe Financiero.....	75
Anexo 4 Informe de Morosidad para Jurídico.....	76

RESUMEN

El siguiente proyecto de investigación tiene como propósito obtener un mayor entendimiento sobre la importancia del control interno de la cartera vencida de los clientes de la empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P y con base a esta investigación, se podrán tomar decisiones más acertadas en la gestión de los cobros y su efecto en la liquidez de la organización.

La importancia de esta investigación, es que proporciona directrices claves que facilita la correcta aplicación de un proceso de cobranzas, los objetivos que se buscan alcanzar es ampliar los conocimientos de la empresa sobre el tratamiento que se debe dar al componente cartera vencida de clientes, debido a que actualmente la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P no cuenta con procedimientos de control interno de cobranzas a los clientes; y esto generó que la empresa no recupere los valores vencidos de cartera de clientes correspondiente al periodo 2015-2017.

Se utilizó para este estudio métodos de investigación de campo aplicados al componente cartera vencida de clientes, sustentando el trabajo bajo métodos bibliográficos, para poder fundamentar la información, así como métodos descriptivos, analíticos y sintéticos de estudio, para lograr interpretar la información de forma entendible, establecer los problemas principales de la investigación y el desarrollo de las situaciones que se expongan

Se recopilaron datos a través de una entrevista realizada al gerente y encuestas al personal, que dejaron en evidencia los resultados de la situación actual de la empresa correspondiente a la cartera de clientes.

Una vez identificado y analizado el problema la presente investigación tiene como finalidad establecer procedimientos de control interno que ayuden a alcanzar la eficiencia y la eficacia de la empresa y del personal de Costa Limpia E.P, elaborando un manual de control interno, que contiene los procedimientos, responsabilidades, políticas de crédito y cobranza a seguir para el tratamiento y recuperación del componente cartera vencida de clientes.

INTRODUCCIÓN

Las Empresas Públicas, enfrentan cada vez mayores retos y asumen mayores competencias, esto demanda una gestión de recursos humanos más tecnificada, moderna, con instrumentos efectivos y actualizados que faciliten la gestión de cobranzas, con la finalidad de lograr eficacia y eficiencia en la liquidez de la organización.

En la empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P. ubicada en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, teniendo como una de sus actividades principales brindar el servicio la recolección, transporte y disposición final de los desechos: sólidos, industriales, tóxicos y biopeligrosos de la clínicas, hospitales, centros médicos entre otros.

La investigación parte de la formulación del problema de Costa Limpia EP, al no presentar un adecuado control interno en el proceso de cobranza a los clientes que tienen deudas con la empresa, razón por la cual la liquidez de la empresa se ve afectada, disminuyendo su capacidad operativa lo que podría afectar su competitividad y estabilidad en la prestación de servicios.

El objeto de estudio de este trabajo fue el diseño de un manual de funciones para el componente de cartera vencida de clientes como parte del control interno, que establece responsabilidades, políticas de gestión de créditos, cobros y plazos de pagos que están debidamente delimitadas y estructuradas, que van acorde a las necesidades de la empresa; teniendo como propósito mejorar la liquidez mediante una adecuada gestión de cobros de la cartera vencida de clientes.

El presente trabajo investigativo consta de métodos y técnicas de investigación acordes a la información adquirida para orientar el trabajo de forma sistematizada y relacionada a la interpretación y análisis de los resultados, se tomó como totalidad de la muestra a 7 funcionarios, en la cual se realizaron 6 encuestas y una entrevista al gerente general de la empresa.

De allí que el desarrollo del trabajo, permitirá dar alternativas de solución a la gestión de cartera de clientes y con esto lograr un efecto positivo en las cobranzas y solvencia de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P, para mantener un flujo de efectivo adecuado y no generar desequilibrio económico del capital.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación Teórica

1.1.1. Control interno

El control interno es todo aquello que comprende un todo de una organización. Sánchez (2014) afirma:

El control interno el sistema establecido por la compañía para garantizar el cumplimiento de los objetivos de organización que se tiene planteados en orden a conseguir una optimización de los fines, lograr la máxima eficacia en la gestión, proteger los activos y dejar constancia razonable y veraz, en términos de imagen fiel, de las actividades realizadas.

Sin embargo cabe mencionar que el control interno. Estupiñán (2015) comprende:

El plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

Igualmente se tomó en consideración. Mantilla (2016) que nos indica:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos medidas coordinadas que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas

Por lo tanto el establecimiento y aplicación del control interno ayuda a las organizaciones a tener un mejor manejo de sus balances y las cuentas que los conforman, como es el caso de cartera vencida de clientes de una organización,

debido a que el control interno logra que se desarrollen de manera eficaz las políticas de cobranzas que se utilizarán para los procedimientos de gestión de recuperación de cartera y mejorar el flujo de los fondos monetarios.

1.1.2. Componentes del control interno

Los componentes del control interno constan de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos. Romero (2012) los cuales clasifica como:

- a) Ambiente de control.
- b) Evaluación de Riesgos.
- c) Actividades de Control.
- d) Información y Comunicación.
- e) Supervisión y Seguimiento.

Los sistemas de control interno operan de algunas formas de operatividad y procedimientos que miden la eficiencia y eficacia de la administración de una organización, por lo tanto la aplicabilidad de los componentes tiene como finalidad alcanzar los objetivos de la entidad, contar con personal competente y preparar información confiable y razonable.

1.1.2.1. Ambiente de Control

El ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal, con respecto al control de sus actividades. Romero (2012) menciona:

Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.

- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

Uno de los principios básicos del ambiente de control son los valores éticos que caracterizan a la empresa, así como también se establecen responsabilidades y estándares para vigilar el desarrollo del control interno para el cumplimiento de los objetivos que la gerencia establezca, considerando las competencias y capacidades de los empleados dentro de la organización.

1.1.2.2. Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo Romero (2012) se refiere a:

La evaluación de riesgos como mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Toda empresa necesita prevenir los riesgos internos como las decisiones que tome gerencia y las actividades que realice la entidad, infraestructura, personal, acceso a la tecnología y externos como los factores económicos, ambientales, sociales y tecnológicos que pueden impactar significativamente al sistema de control interno, teniendo como finalidad implementar acciones que serán indispensables para corregir errores.

1.1.2.3. Actividades de control

Las actividades de control son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización. Romero (2012) nos dice:

Para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

Estas actividades de control son conocidas como acciones establecidas para ayudar a la administración a evitar riesgos futuros, lograr los objetivos propuestos, mitigar errores con un nivel aceptable, y aplicar procesos preventivos o detectivos, para que de esta manera se pueda determinar los procesos que son más relevantes para la organización que requieran actividades de control.

1.1.2.4. Información y comunicación

Para la entidad la información y comunicación es necesaria para la correcta aplicación de responsabilidades, y a su vez proveer la información necesaria para llevar un control diario. Romero (2012) afirma:

La información y comunicación están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos e control. De manera amplia, se considera que existen controles generales que tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada y controles de aplicación están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente sobre los sistemas de información.

Por lo tanto es relevante comunicar al personal la importancia del logro de los objetivos, utilizar información oportuna y precisa, que debe estar protegida y actualizada, para que de este modo sirva de soporte para el adecuado funcionamiento del control interno.

1.1.2.5. Supervisión y seguimiento

El proceso de supervisión y seguimiento es de comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control, debe estar dirigido hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos, con el fin de que implementen las acciones necesarias. Romero (2012) menciona:

La supervisión y seguimiento en general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

El monitoreo o seguimiento de los componentes o elementos que forman parte del control interno tiene como fin que los hallazgos encontrados hayan sido subsanados y comunicados para efectivizar el funcionamiento de los mismos y que la aplicación de acciones correctivas a estas deficiencias ayuden a la alta gerencia y a su personal a optimizar sus procesos y evalúen los resultados de su sistema de control interno.

1.1.3. Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno se relacionan directamente con los objetivos establecidos por la autoridad superior. Mantilla (2011) nos dice que se clasifican de la siguiente manera:

- **Operacionales;** se refieren a la eficiencia y eficacia de las operaciones de la organización, incluyen objetivos de rendimiento y calidad y rentabilidad, evaluación de programas, proyectos, operaciones, actividades y la preservación del patrimonio de pérdidas por abuso, mala gestión, errores, fraudes, irregularidades entre otras.
- **Financieros;** Se refiere a la presentación de los estados financieros y otra información de gestión, y a la preservación de la falsificación de la información, como así también en cuanto a la publicación de la información.

- De cumplimiento; son los que se refieren a la observancia de leyes, instrumentos legales y otras disposiciones pertinentes.

Todos los objetivos del control interno mencionados anteriormente, son una serie de procedimientos oportunos que las organizaciones deben aplicar, con la finalidad de mejorar la gestión administrativa y financiera de las entidades, fomentando el uso de las mismas para reducir al mínimo los riesgos en los que pudiera llegar a incurrir en la empresa.

1.1.4. Componente

El autor Gardey (2013), alude que. “Componente es aquello que forma parte de la composición de un todo. Se trata de elementos que a través de algún tipo de asociación o contigüidad, dan lugar a un conjunto uniforme.”

Se puede interpretar la definición antes citada que un componente es una parte importante de una técnica que se deriva de un modelo básico, y haciendo referencia contablemente se puede indicar que los principales componentes de un estado de situación financiera los conforman sus cuentas, las mismas que dan constancia oportuna sobre el estado de los elementos, ofreciendo control de la información que tiene la empresa.

1.1.5. Cliente

Según los autores Vélez & Gonzáles (2015), indican que. “El cliente es el comprador potencial o real de los productos y servicios. Es un término que define a la persona u organización que realiza la compra.”

Un negocio necesita de clientes, por lo tanto es necesario enfocarse en ellos para dar una imagen corporativa, con personal responsable y con actitudes acordes para prestar un adecuado servicio al cliente, debido a que el comportamiento de los empleados influye en la satisfacción del cliente, teniendo como fin la adquisición del servicio que brinda la empresa.

1.1.6. Cartera Vencida

Según Tumbaco (2013), afirma. “ La cartera vencida son las obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, valores que no se han recuperado oportunamente.”

Con base a la definición anterior la cartera se transforma en vencida cuando las obligaciones de pago no se realizan en el tiempo estipulado, es el tema que aflige y afecta de forma significativa a las organizaciones, y el escaso control e importancia que se le da a estos convenios de pagos vencidos ocasionan consecuencias financieras que genera escenarios negativos en la liquidez de la empresa.

1.1.7. Recuperación de Cartera

La recuperación de cartera genera escenarios de solvencia significativos que pueden subsanar aquellas cuentas que se encontraban pendientes cobro para apoyar deudas contraídas por la empresa. Tumbaco (2013) indica:

Que son los pagos que realizan los clientes por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación, es decir, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedió el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y o castigados, cuando el cliente paga tardíamente sus obligaciones.

Las organizaciones tienen como uno de sus objetivos primordiales no llegar a incurrir en pérdidas económicas, debido al incumplimiento de las obligaciones generadas por los clientes y al establecer procedimientos de control para la recuperación de la cartera vencida las entidades logran rescatar los ingresos monetarios que pudieran haberse visto como perdidos en su totalidad.

1.1.8. Cuentas por cobrar

De acuerdo con los autores Horngren, Sundem, Rodriguez, & Hernandez, (2000), mencionan. “Las cuentas por cobrar son cantidades que los clientes

adeudan a una empresa por la entrega de bienes y prestación de servicios y por otorgar créditos dentro del curso ordinario de los negocios.”

Conocer el valor que tienen las cuentas por cobrar en la empresa es indispensable, ya que es donde se registra el incremento de las deudas generadas por la prestación del servicio. Las cuentas por cobrar constituyen un ciclo de ingresos a corto o largo plazo, dependiendo del tratamiento e importancia que le haya dado la entidad.

1.1.9. Cuentas incobrables

Según los autores Horngren , Sundem, Rodiguez, & Hernandez (2000), concluye. “Las cuentas incobrables son cuentas malas, que se dan porque los deudores no están dispuestos a pagarlas.”

Las cuentas incobrables no son más que valores monetarios de dudosa recuperación, generadas por los clientes que llevan un lapso de tiempo considerado sin acercarse a cancelar sus obligaciones de pago, perjudicando no solo económicamente a la entidad, también afectando el trabajo administrativo en el tratamiento de cartera que le dan los responsables al determinar esos valores como incobrables.

1.1.10. Mora

Para el autor Tumbaco (2013), indica. “El termino denominada mora es la tardanza o demora en cumplir una obligación, por lo común la de pagar valores vencidos.

Se denomina mora al retardo de los pagos por parte de los clientes, es primordial para las empresas al convertirse en vencido una obligación de pago; el disminuir el número considerable de deudores, para no afectar financieramente a la institución.

1.1.11. Liquidez

Con referencia al autor Tumbaco (2013), señala que “la liquidez es la facilidad o dificultad para convertir mi inversión o dinero. Cada activo tiene un grado de liquidez diferente.”

La liquidez es un tema que significa tener la capacidad de generar beneficios económicos a la empresa y por esta razón es importante aumentar la eficiencia sustentable del negocio, puesto que dependiendo del grado de liquidez que tenga la entidad será juzgado su nivel de competencia que defina su permanencia en las actividades comerciales y solvencia económica.

1.1.12. Mejorar acción de cobros

Para mejorar una acción de cobros se deben aplicar políticas y responsabilidades para lograr una eficiencia efectiva en los cobros. Martínez & Cegarra (2014) menciona:

Una acción de mejora se dice que es aquella cuya finalidad es cambiar el modelo en que se está realizando un proceso buscando hacerlo más eficiente. Otro modo de expresar lo que es mejora de procesos, podemos decir que es la iniciativa, proyecto o método por medio del cual el rediseño radical o incremental de los procesos de negocios logra aportar mejoras en los resultados de la empresa.

El objeto de mejorar las acciones de cobros no es más que un modelo para generar mayores resultados de liquidez a la empresa, mediante la necesidad de aplicar procesos y métodos de cobros para mejorar la eficiencia operacional y recuperar dichos valores adeudados a la empresa.

1.1.13. Tipos de gestión de cobranzas

Tipos de cobranza

Se puede decir que en el país, dentro del conocimiento general y legal, se dan tres tipos de cobranza, atendiendo a su proceso de ejecución:

a) Cobranza Formal:

La que se realiza mediante los responsables directos de la cobranza, utilizando los medios y procedimientos regulares para ejecutar el cobro ya sea a través de los propios cobradores de la empresa o de intermediarios calificados, si ese fuera el caso. Este proceso debe ser programado analizado y sometido a revisión por parte de los responsables de la administración del negocio antes de elegir el tipo de cobranza.

Se entiende que la empresa solo decidirá recurrir a otros tipos de cobranza cuando haya agotado todas las medidas y recursos necesarios para el pronto pago y que por esta circunstancia se pone en peligro la relación Cliente-Empresa.

b) Cobranza Judicial:

En este tipo de cobranza la empresa puede o no intervenir directamente. En los casos en que intervenga, está considerada dentro de su personal de línea o asesoría a un gestor, o abogado especialista en cobranza judicial.

En caso inverso, podrá recurrir a una agencia de cobranzas independiente, las mismas que ofrecen servicios de cobranza judicial y extrajudicial. Su procedimiento se adecua a las disposiciones jurídicas y legales que la legislación les ha señalado.

No está demás decir que llegar a una cobranza judicial, por los costos y tiempo que esta representa, es muy perjudicial para la empresa, considerando que en épocas inflacionarias, o recesivas la erosión del dinero afecta considerablemente al capital a la empresa.

c) Cobranza Extra-judicial

La cobranza extra-judicial deriva de al anterior en lo que respecta a la iniciación del proceso legal; marcando diferencias cuando el deudor se somete a una transacción fuera de juicio, a fin de evitar el incremento de costos, pérdida de tiempo y molestias para ambas partes; por tal motivo se llegan a un arreglo extrajudicial.

Como el objetivo de la cobranza es una vez más, ejecutar el cobro, esta elección dependerá de la acción que derive de prever una cobranza efectiva acorde con las exigencias de la empresa cual es; de recuperar su capital en el tiempo

programado y con la simplicidad que exige este proceso. (Coronel, 2016, p47, p48, p49).

Ejecutar cada tipo de cobranza dependerá de la constancia de un gestor de cobranzas y el compromiso del cliente o proveedor hacia la empresa de llegar a un acuerdo de pago para recuperar el capital del adeudo que se generó, y no llegar a instancias que pueden generar malestar en el usuario, para que la organización no realice procesos judiciales que invierten tiempo y dinero, provocando gastos y retrasos en la optimización de actividades de la organización.

1.1.14. Administración y operación de un gestor de cobranza

Cumplimiento de compromisos de pago:

En la administración de las operaciones de cobranza es necesario cuestionar al cliente y demostrar el compromiso que tiene hacia la empresa para cumplir con sus obligaciones de pago y evitar a la empresa futuras situaciones de cartera de clientes que no podrán ser recuperadas.

De este modo Coronel (2016) detalla:

1. ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada?
2. ¿Demuestra que quiere pagar?

El objetivo de un gestor de cobranzas es ser constante a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago aplicando métodos o procedimientos de cobranzas que servirán de guía para una mayor optimización de los cobros.

1.2. Antecedentes Investigativos

Existen distintas investigaciones en las cuales se demuestra que el control interno de la cartera vencida de clientes ha ayudado en la gestión de los diferentes aspectos de las entidades. Dichas investigaciones son las siguientes:

En la investigación se determinó que en el año 2016 los cobros de cartera para la empresa Bimbo de Colombia S.A. se realizan desde el país de Costa Rica, los indicadores que mostro este departamento sobre la cartera vencida son bastante altos con respecto al índice definido en la política de cartera que corresponde al 14%, la gestión de cobro no ha sido eficiente y como resultado de esto se tiene que el 47 % de los clientes crédito están en morosidad, es decir, de un total de 433 clientes 205 reportan morosidad. Por lo anterior mencionado los investigadores Castillo y Lozano (2017), de la Universidad Corporación Universitaria Minuto De Dios Sede Virtual y a Distancia a través de su tesis: "Plan de mejoramiento para la empresa Bimbo de Colombia S.A. del área de cartera para mantener el indicador de su política de cartera", propusieron hacer el traslado de la administración de la cartera hacia Colombia, hacer seguimiento y acercamientos con los clientes crédito en morosidad para obtener una cartera dentro del indicador establecido. Como producto de este trabajo de investigación se logró trasladar el manejo de la administración de la cartera a Colombia, ubicada en la ciudad de Bogotá en las oficinas principales, donde el equipo de cartera ha realizado una gestión de cobro adecuada para mejorar el indicador.

La investigación que se enmarco corresponde a Bermúdez y Peña (2016), quienes realizaron la: "Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en IMTELSA S.A. Guayaquil" en su Tesis de Postgrado de la Universidad de Guayaquil. En este trabajo los investigadores efectuaron un análisis de la situación de la cartera vencida y cuentas por cobrar de clientes de la empresa IMTELSA S.A, dentro de este proceso investigativo se detectó falencias en el área crediticia y cobranzas tales como la falta de procesos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar. Esta situación ocasiono que la organización tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectado los flujos que sirven para la realización de las operaciones y pago a empleados. Después de que analizaron y evaluaron el sistema de control las investigadoras determinaron que la empresa no cuenta con un manejo adecuado de las operaciones de cartera, y se han visto en la necesidad de crear un plan estratégico de políticas internas de cobranzas

donde se determinen los objetivos de los departamentos relacionados y funciones del área de cobranzas, debido a que la empresa no cuenta con parámetros de acción para evaluar clientes; con la finalidad de subsanar la efectividad de los cobros de los valores que se adeudan a la empresa y recuperar la liquidez de la empresa.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada por la autora Araujo (2016). En su tesis, "Análisis de la cartera vencida de clientes de la Compañía DELTA PLASTIC S.A", de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuatoriana. En esta investigación se determinó que la compañía DELTA PLASTIC S.A, presenta un elevado nivel en su cartera de clientes con valores significativos congelados por la falta de pago de sus acreedores. La problemática son los plazos ya vencidos mismos que podrían en un futuro cercano ocasionar problemas de solvencia económica. Dicho problema está basado en el manejo inadecuado de la gestión de créditos y cobranzas llevada a cabo por el personal encargado de los procesos de ventas y de cobros dentro de la entidad, y por la falta de políticas formales y directrices a los procedimientos mencionados. La autora plantea como objetivo un análisis de la situación actual de la empresa y realización detallada de la información financiera provista con el fin de obtener conclusiones y recomendaciones claras, mismas que serán puestas a consideración por los directivos.

Este trabajo es pertinente con la información aquí planteada los autores Nájera y Nieto (2015), en su tesis "Gestión Administrativa y su Incidencia en la recuperación de Cartera Vencida al Comercial "Zúñiga" del Cantón Babahoyo", de la Universidad Técnica de Babahoyo. Los investigadores mencionan que debido a la necesidad que surgió en respuesta al Comercial "Zúñiga" del Cantón Babahoyo de recuperar la cartera vencida de los clientes que tienen deudas con la Empresa Comercial "Zúñiga", se realizaron estudios donde se analizó el problema y se dieron respuesta de solución a la misma. Comercial Zúñiga es una empresa que se dedica a comercializar todo tipo de electrodomésticos y otros al contado y a crédito,

especialmente a personas que laboran en haciendas agrícolas por lo cual se tiene a la clientela segura por la facilidad que se les ofrece. Las investigadoras concluyeron que la invasión en el mercado de nuevas cadenas de empresas sobre líneas blancas, hacen que la competencia sea cada vez más dura, la misma que se ha visto obligada a aplicar una gestión administrativa para recuperar cartera vencida.

Según lo antes mencionado por las autoras de la investigación, debido a la falta de una adecuada gestión administrativa, la empresa se ha visto afectada en la recuperación de cartera vencida, provocando de esta manera deficiencia en sus procesos de control hacia sus cuentas por cobrar.

En esta investigación realizada por las autoras Gonzales y Muguera (2015), en su tesis, “Gestión Administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes CREDIGAM S.A, de la ciudad de Guayaquil”, de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, se determinó que los impagos de los clientes que existen en la empresa, así como la carencia de un modelo de administración eficiente para las gestiones de cobros de los clientes. Con este trabajo de investigación las autoras lograron comprobar que la empresa se estaba viendo perjudicada por el incumplimiento de sus clientes, identificando las causas que generaron la cartera vencida y gestionando de esta manera un proceso de cobranza para prevenir el vencimiento de esta cartera; proporcionando una guía de gestión de procedimientos para el personal de la empresa CREDIGAM S.A, que le permitirá elegir mejor a sus clientes, prevenir que caigan en mora y saber cómo recuperarlos, mediante la aplicación de políticas de cobranza para evitar la incobrabilidad de los clientes.

CAPITULO II

2. DIAGNOSTICO DE ESTUDIO O CAMPO

2.1. Métodos o tipos de investigación aplicada

Para el proceso de investigación se aplicarán las siguientes metodologías:

2.1.1. Diseño de la investigación

2.1.1.1. Investigación de campo

Según Arias (2012) afirma que la investigación de campo. “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.”

Esta metodología, se la utilizo para realizar las correspondientes encuestas y entrevistas a los servidores inmersos en las variables a investigar, además se realizó un análisis foda para presentar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que tiene la empresa como base para fundamentar la aplicabilidad de la propuesta.

2.1.2 Tipo de Investigación

1.1.2.1. Método de investigación bibliográfica

Para Campos (2010) el método de investigación bibliográfica indica:

El principal beneficio que el investigador obtiene mediante una investigación bibliográfica es que puede cubrir una amplia gama de fenómenos, ya que no sólo tiene que basarse en aquellos a los que él tiene acceso, sino que puede extenderse para abarcar una experiencia mayor.

Es fundamental realizar la investigación de los contextos bibliográficos de varios autores, para proporcionar definiciones y poder fundamentar la información que está relacionada con el estudio.

1.1.2.2. Método descriptivo

El método descriptivo para Rojas (2011) indica que:

La intención de este método es describir la realidad objeto de estudio; un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas y demás seres vivos, de tal manera que quien lea o interprete, los evoque en la mente.

Se utilizó este método en el estudio, para demostrar la situación actual de la organización, por no aplicar procesos concretos y viables al componente cartera vencida de clientes.

1.1.2.3. Método analítico

Según Hernández (2012) el método analítico. “Permite la división mental del fenómeno en sus múltiples relaciones y componentes para facilitar su estudio.”

Empleando este método se consiguió el apartamiento de los procesos reales determinados en la organización, para una adecuada segregación de funciones, en el cual se establecieron las funciones principales para el proceso de cobranzas del componente de cartera vencida.

1.1.2.4. Método sintético

El método sintético nos dice que analiza los procedimientos propuestos. Hernández (2012) nos indica que:

Este método establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas, posibilita descubrir sus características generales y las relaciones esenciales entre ellas. Por medio de la abstracción, el objeto es analizado en el pensamiento y descompuesto en conceptos abstractos, la formulación de dichos conceptos es la forma de lograr un nuevo conocimiento concreto.

Este método se aplicó a la presentación de una propuesta encaminada al cumplimiento de funciones y responsabilidades del personal de la organización y mostrar de forma comprensiva el desarrollo investigativo de las situaciones que se expongan con respecto al componente cartera vencida de clientes.

1.2. Población de estudio.

La definición de población nos explica de forma razonable. (Arias, 2012) indica:

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.

En la empresa Costa Limpia E.P, la población determinada para la presente investigación está compuesta por un total de cinco (7) personas que laboran dentro de la empresa y se consideró como objeto de estudio para indagar el problema planteado, y obtener información que se propuso en la investigación.

1.3. Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (Arias, 2012).

Debido a que, el tamaño de la población es de 7 funcionarios la muestra es la totalidad del universo.

Tabla 1 Nomina de Trabajadores.

CARGO	TOTAL
Gerente General	1
Jefe Financiero	1
Jefe Administrativo	1
Jefe Operaciones	1
Jurídico	1
Facturador	1
Contador	1

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos

Fuente: Departamento de Recursos Humanos.

1.4. Técnica y procesamiento de la investigación.

2.4.1. Aplicación de instrumentos de investigación

2.4.1.1. Entrevista

Según Arias (2012), “La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.”

La entrevista se realizó de forma que se pudo recolectar la información de manera verbal, a través de preguntas, dirigidas al Gerente General de la Empresa Costa Limpia E.P. A través de la entrevista, se recopiló información relevante en la que además de adquirir información acerca de la cartera vencida de clientes, los procesos y políticas que mantiene la empresa, se reconocieron las fortalezas y debilidades del proceso de estudio relevante para la comprobación de la existencia del problema.

2.4.1.2. Encuesta

Para Arias (2012) Se define la encuesta como:

Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular. Puede ser oral o escrita. La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde.

Las encuestas fueron dirigidas al, Jefe financiero, Jefe administrativo, Jefe de Operación, Jefe de Jurídico, Facturador y Contador de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P.

De acuerdo al objetivo que persigue la encuesta y la relación que tiene el personal en función de la misma, estuvo estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado, con la finalidad de conocer el estado actual de la cartera vencida de clientes.

2.4.2. Tabulación de resultados.

2.4.2.1. Encuesta realizada a los trabajadores de Costa Limpia EP.

Una vez aplicada la encuesta a los trabajadores de la empresa, se realizó la tabulación de las preguntas de las encuestas, obteniéndose los siguientes resultados:

1.- ¿Con qué nivel de importancia califica al control interno?

Tabla 2 *Importancia.*

ESTANDAR	ALTA	MEDIA	BAJA	TOTAL
FRECUENCIA	6	0	0	6
PORCENTAJE	100%	0%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de "Costa Limpia E.P."

Ilustración 1 Importancia del Control Interno.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

De acuerdo a la información adquirida de los encuestados el 100% indicaron como alta la importancia al control interno.

Análisis

Contar con un adecuado control interno es la base fundamental para tener respuestas a los problemas que se presenten en la empresa y de esta manera brindar apoyo a sus actividades que incrementan la eficiencia y eficacia operacional y a su vez el impacto en el rendimiento monetario.

2.- ¿Conoce los parámetros que Costa Limpia E.P. aplica para determinar la cartera vencida de los clientes?

Tabla 3 *Conocimiento de parámetros de cartera vencida de clientes*

ESTANDAR	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	2	4	6
PORCENTAJE	33%	67%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de "Costa Limpia E.P."

Ilustración 2 Conocimiento de parámetros de cartera vencida de clientes



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

Con la información adquirida de los encuestados el 33% indicaron que conocen los parámetros que Costa Limpia E.P. aplica para determinar la cartera vencida de los clientes, y el 67% asevero que no conocen los parámetros para cartera vencida de clientes.

Análisis

Se demuestra que el 60% de trabajadores de la empresa “Costa Limpia E.P.”, no conocen los parámetros de cartera vencida de clientes, por lo tanto es sustancial para la empresa que los trabajadores estén al tanto de esta información puesto que para poder adecuar procedimientos de control, deben comunicarse al personal que está relacionado con el componente de cartera, para no ser vulnerables a falencias por parte de este indicador que se desconoce.

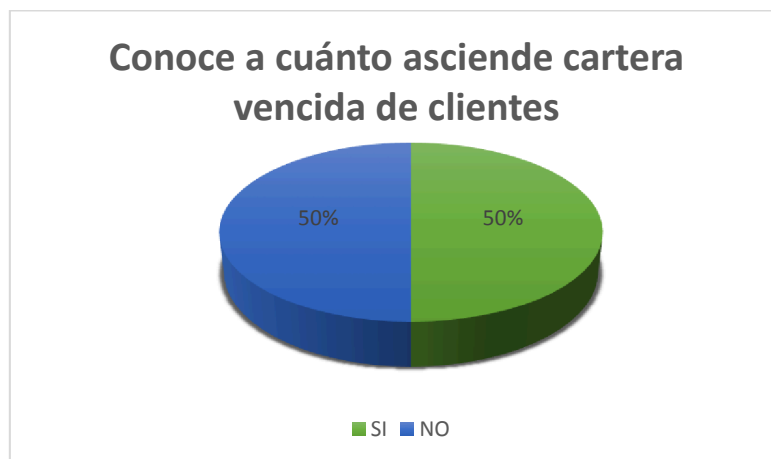
3.- ¿Conoce a cuánto asciende la cartera vencida de los clientes de Costa Limpia EP?

Tabla 4 *Conoce a cuánto asciende la cartera vencida de clientes.*

ESTANDAR	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	3	3	6
PORCENTAJE	50%	50%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Costa Limpia E.P.”

Ilustración 3 A Cuánto asciende cartera vencida de clientes.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

Según la información adquirida de los encuestados el 50% indicaron que conocen a cuánto asciende la cartera vencida de clientes de Costa Limpia E.P., y el 50% manifestó que no conocen a cuánto asciende la cartera vencida de clientes.

Análisis

Solo el 40% de los encuestados manifestó que no conocen el monto de cartera vencida de clientes, lo que da a conocer el poco provecho que se le da a este componente que es de trascendental para recuperar los ingresos monetarios que requiere Costa Limpia para mejorar su estabilidad económica.

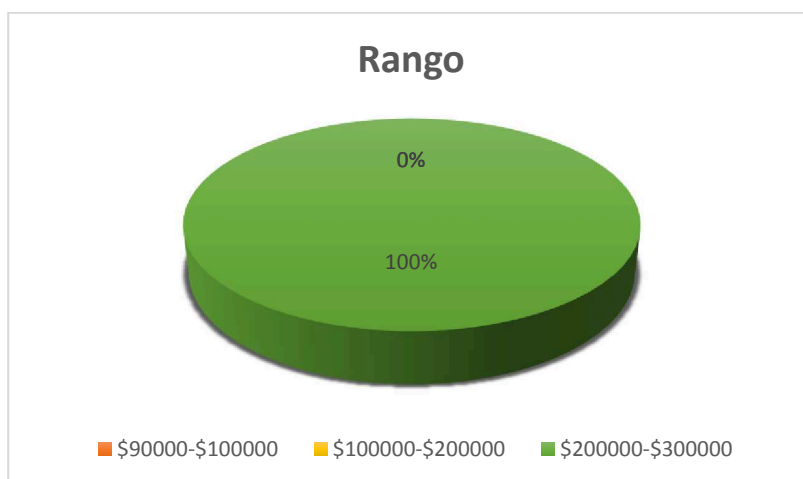
4.-En caso de ser afirmativa la respuesta 3, selecciona cuál es el rango de cartera vencida

Tabla 5 *Rango de cartera vencida de clientes*

ESTANDAR	\$80000- \$90000	\$90000- \$100000	\$100000- \$200000	Total
FRECUENCIA	0	0	3	3
PORCENTAJE	0%	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de "Costa Limpia E.P."

Ilustración 4 Rango de cartera vencida de clientes.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.
Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

Con respecto a la respuesta de la pregunta tres los encuestados que respondieron que conocían el valor aproximado de cartera vencida de clientes, el 100% indico el rango de entre \$200000 y \$300000 de cartera vencida de clientes adquirida.

Análisis

Se pudo evidenciar que de los cinco encuestados, solo tres de ellos conocen el monto de cartera vencida de clientes, lo que es relevante puesto que disminuye el nivel de importancia que se le ha dado al componente que disminuye el nivel de liquidez de la entidad.

5.- ¿Utilizan procedimientos de control interno para la recuperación de la cartera vencida de clientes?

Tabla 6 *Procedimientos de control interno*

ESTANDAR	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	0	6	6
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de "Costa Limpia E.P."

Ilustración 5 Procedimientos de control interno.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

La totalidad de los encuestados, es decir el 100% indico que no hay procedimientos de control para cartera vencida de clientes.

Análisis

Se pudo evidenciar que la entidad no cuenta con procedimientos de control interno para el componente cartera vencida de clientes, que afecta la solvencia de la empresa, y la implementación del mismo mejorara el retorno de la cartera.

6.- ¿Cuál es la periodicidad para depurar la cartera vencida de clientes?

Tabla 7 Periodicidad.

ESTANDAR	Semanal	Mensual	Anual	Nunca	TOTAL
FRECUENCIA	0	0	0	6	6
PORCENTAJE	0%	0%	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Costa Limpia E.P.”

Ilustración 6 Periodicidad.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

La totalidad de los encuestados, es decir el 100% indico que no hay procedimientos de depuración de manera periódica para cartera vencida de clientes.

Análisis

Se pudo determinar que la empresa carece de procesos de depuración para el componente cartera vencida de clientes, deduciendo que no se está llevando un seguimiento continuo del tema, y no se está administrando adecuadamente, ni implementando flujo de información de manera oportuna.

7.- ¿Con qué grado de satisfacción califica el tratamiento de la cartera vencida que se realiza en Costa Limpia EP?

Tabla 8 *Grado de satisfacción.*

ESTANDAR	Totalmente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Medianamente insatisfecho	Totalmente insatisfecho	TOTAL
FRECUENCIA	0	0	0	6	6
PORCENTAJE	0%	0%	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Costa Limpia E.P.”

Ilustración 7 Grado de satisfacción.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

Los resultados de la encuesta indican que el 100% del personal está en desacuerdo con el tratamiento que se le da a cartera vencida de clientes.

Análisis

El hallazgo nos induce a creer que no hay un proceso que se esté llevando de manera oportuna para la toma de decisiones para cartera vencida de clientes, lo que demuestra que es necesario implementar procedimientos de control que tendrán un impacto positivo en la cartera vencida de la empresa.

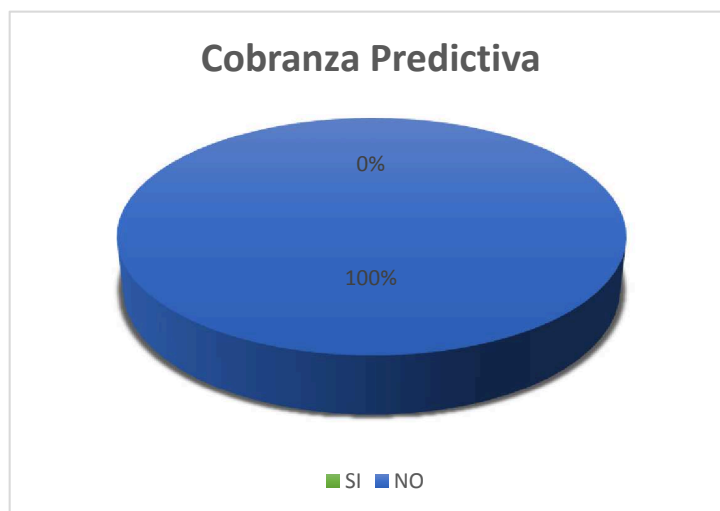
8.- ¿Cuentan con una base de datos que permita la cobranza predictiva?

Tabla 9 Cobranza predictiva.

ESTANDAR	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	0	6	6
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Costa Limpia E.P.”

Ilustración 8 Cobranza Predictiva.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

Se observa mediante la encuesta realizada que el 100% de los empleados de Costa Limpia E.P., indicaron que no hay base de datos de procedimientos de cobranzas predictivas

Análisis

Predecir la probabilidad de los cobros es un modelo de negocios que la empresa debe aplicar, puesto que sirve para identificar riesgos de los pagos por parte de los clientes y oportunidades de evitar pérdidas monetarias futuras y el no tenerlos demuestra que no existen procedimientos definidos para cobranzas.

9.- ¿Considera que la empresa le da la importancia oportuna a los clientes que se encuentran hasta el momento en mora?

Tabla 10 *Importancia de clientes en mora*

ESTANDAR	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	0	6	6
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Costa Limpia E.P.”

Ilustración 9 Importancia de clientes en mora.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.
Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

Se observa mediante la encuesta realizada que el 100% de los empleados de Costa Limpia E.P., indicaron que no se le da la importancia oportuna a los clientes que se encuentran en mora con la empresa.

Análisis

Esta aseveración demuestra que no se les da la importancia oportuna a los clientes que se encuentran en mora, lo que podría implicar escasas probabilidades de recuperación de cartera inmediata, sino aplica una adecuada gestión de cobranzas para los clientes y resolverlos de manera rápida, eficiente y con el menos costo posible.

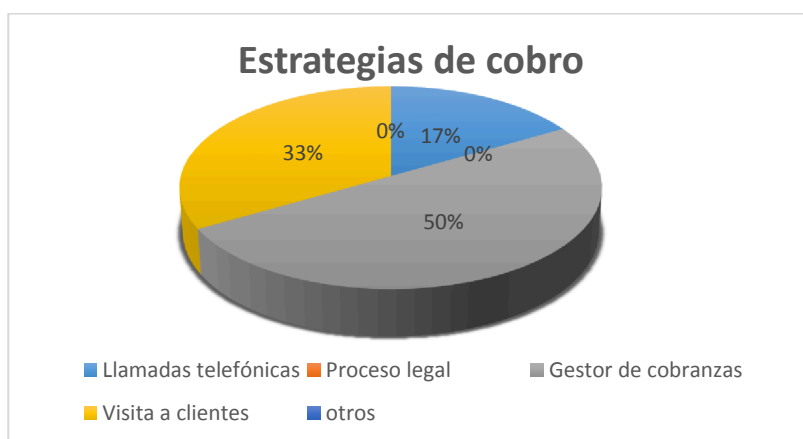
10.- ¿Para usted, cuál de las siguientes estrategias de cobro resultaría más efectiva para incentivar el pago de valores pendientes?

Tabla 11 Estrategias de cobro.

ESTANDAR	Llamadas telefónicas	Proceso legal	Gestor de cobranzas	Visita a clientes	otros	total
FRECUENCIA	1	0	3	2	0	5
PORCENTAJE	17%	0%	50%	33%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Costa Limpia E.P.”

Ilustración 10 Estrategias de cobro.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada se determinó que el 50% considera que se debería asignar un gestor de cobranzas, el 17% indico que pueden realizarse llamadas telefónicas, y el 33% restante indicó que la visita a los clientes es una moderada opción.

Análisis

La tabla muestra las diferentes fuentes de comunicación que podría aplicar la empresa para llegar a sus clientes para el compromiso de pago que está reflejado en cartera vencida de clientes, la modalidad más sugerida fue la de asignar un gestor de cobranzas, y lo que interesa a los involucrados en el tema es que de resultados positivos para recuperar los valores pendientes o vencidos.

11.- ¿En la empresa se aplican garantías de crédito a los clientes?

Tabla 12 *Garantías de crédito.*

ESTANDAR	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	0	6	6
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Costa Limpia E.P.”

Ilustración 11 Garantías de crédito.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.
Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

Se observa mediante la encuesta realizada que el 100% de los empleados de Costa Limpia E.P., indicaron que no aplican garantías de crédito a sus clientes.

Análisis

La tabla expresa como respondieron las personas encuestadas, el conceder garantías de créditos es algo común que se debe tener en consideración, para que los documentos o garantías que se utilicen puedan ser utilizados en casos de incumplimientos.

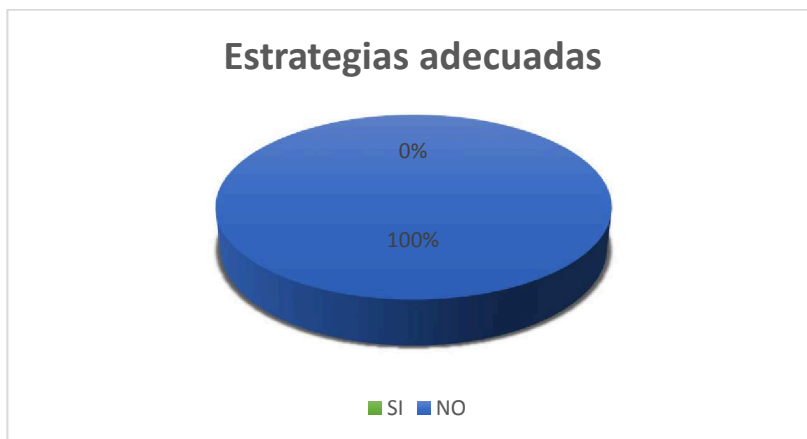
12.- ¿La empresa cuenta con estrategias adecuadas, para hacerle conocer al cliente sobre el vencimiento de sus valores anuales a pagar?

Tabla 13 *Estrategias adecuadas.*

ESTANDAR	SI	NO	TOTAL
FRECUENCIA	0	6	6
PORCENTAJE	0%	100%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Costa Limpia E.P.”

Ilustración 12 Estrategias adecuadas.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

Se observa mediante la encuesta realizada que el 100% de los empleados de Costa Limpia E.P., indicaron que no aplican estrategias para comunicar a sus clientes sobre el vencimiento de sus valores anuales a pagar.

Análisis

Los datos expresados en la tabla indican que la empresa no utiliza estrategias para comunicar a sus clientes de no olvidar de acercarse a pagar sus valores anuales, para lograr una respuesta satisfactoria al cumplimiento, y evitar el malestar general de no recuperar los valores vencidos de cada cliente específico.

13.- ¿Está de acuerdo con la implementación de un manual de control interno para el componente cartera vencida de clientes?

Tabla 14 *Implementación de manual de control interno.*

ESTANDAR	Totalmente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo	Total
FRECUENCIA	6	0	0	6
PORCENTAJE	100%	0%	0%	100%

Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de “Costa Limpia E.P.”

Ilustración 13 Implementación de manual de control interno.



Fuente: Encuesta realizada a trabajadores de Costa Limpia E.P.

Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos.

Interpretación

Se observa mediante la encuesta realizada que el 100% de los empleados de Costa Limpia E.P., indicaron que están totalmente de acuerdo con la implementación de un manual de control interno para el componente cartera vencida de clientes.

Análisis

La aplicación de un manual de control interno para el componente cartera vencida de clientes tendrá un impacto positivo en la toma de decisiones de la empresa, que permitirá mejor su estabilidad económica y operativa.

2.4.2.2. Entrevista correspondiente al proyecto de investigación control interno al componente cartera vencida de clientes y su efecto en la gestión de cobros y liquidez de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia EP

Objetivo. Obtener información del personal que labora en la empresa Costa Limpia E.P, para establecer el grado de evaluación del control interno al componente de cartera vencida de clientes.

1. ¿A cuánto asciende la cartera vencida de la Empresa Costa Limpia E.P.?

Según el análisis de la base de datos del Excel con la que cuenta actualmente la empresa desde el año 2015 al 2017 el valor de cartera vencida de clientes asciende a \$105.692,03

2. ¿Qué acciones se están implementado, para recuperar y reducir la cartera vencida de clientes?

Por el momento no se están implementando acciones para subsanar los valores de cartera vencida, por lo general ciertos clientes se acercan a abonar los valores adeudados y si el monto les parece considerable se llega a un acuerdo de pago mediante oficio que va dirigido al gerente para reducir el valor de la deuda con las debidas justificaciones del porque no se acercó a cancelar y de esta forma incentivar al cliente a cancelar sus valores adeudados a la empresa.

3. ¿Qué dificultades internas ha encontrado, en aplicar la gestión de cobros para los clientes que se encuentran en mora?

Los clientes al momento de acercarse a conocer los valores que adeudan a la empresa reaccionan asombrados en el caso de que el valor adeudado sea considerable por el tiempo que se dejó acumular la deuda, y en ocasiones no reaccionan de la mejor manera, por que el cliente al momento de solicitar le servicio paga un valor anual según el tipo de generador que sea este, para recibir el servicio durante ese lapso de tiempo, pero posteriormente se intenta llegar a un acuerdo para obtener un interés reciproco entre ambas partes.

4. ¿Existen problemas legales con los clientes que se encuentran en mora?

Por el momento no se ha tenido problemas legales con los clientes, hasta ahora se ha sabido llevar cada situación o caso independiente de la mejor manera posible, llegando a un acuerdo entre las partes

5. ¿Qué acciones toma Costa Limpia para recuperar los valores que se adeudan por concepto de mora a la empresa?

Solo se toman acciones cuando el cliente se acerca a averiguar sus valores y desea cancelar el total adeudado, llegando a un acuerdo para reducir el valor del mismo.

6. ¿Con qué periodicidad el departamento financiero informa sobre los niveles de morosidad?

Cuando se realiza el cierre del periodo anual, el responsable del departamento financiero, realiza un informe detallado de los valores que constan en el estado de situación financiera, mas no realiza un informe en específico sobre el nivel de morosidad de los clientes.

7. ¿En la empresa se aplican garantías de crédito a los clientes?

No, por el momento no se tenía pensado implementar garantías de crédito para los clientes, puesto que como somos una empresa pública mancomunada, primero se debería solicitar la autorización de la máxima autoridad para realizar las respectivas actualizaciones o cambios en las

políticas de la que consta la empresa para conceder el servicio y esclarecer opciones de documentación o garantías que podrían cubrir algún incumplimiento de pago.

8. ¿Dentro de la empresa se realiza periódicamente el análisis de las razones de liquidez, para conocer la capacidad de pago de la organización?

No se realizan análisis de razones de liquidez, porque además de tener ingresos como entidad pública mancomunada la empresa da el servicio de recolección de desechos infecciosos como segunda actividad de la empresa la cual es la razón por la cual la empresa tiene valores pendientes por cobrar por ese servicio particular que se brinda, ya que tanto la liquidez como la rentabilidad se pueden conocer a través de los Estados Financieros, hasta el momento hay recursos disponibles para dar cobertura a los compromisos de pago.

9. ¿En la empresa, cuáles son los métodos que se aplican para la recuperación de cartera vencida de clientes y/o cuentas por cobrar?

Hasta el momento no se aplica ningún tipo de método para recuperar la cartera vencida de los clientes que se encuentran adeudando a la empresa por el servicio de recolección de desechos infecciosos, lo que perjudica en cierta forma a la rentabilidad de la empresa con respecto a ese servicio.

10. ¿Cuenta la empresa con un manual de control interno, para la recuperación de cartera vencida de clientes?

No, por el momento no se cuenta con un manual de control interno, manejamos los asuntos de morosidad directamente cuando los clientes se acercan.

11. ¿Considera necesario la elaboración de un manual de control interno para el componente cartera vencida de clientes?

Si, lo considero necesario para subsanar los valores que no han podido recuperarse de los clientes que se encuentran en mora, que resolverán los problemas de liquidez, aplicando políticas y formas de cobranzas que ayudaría a la empresa a estabilizarse y volverse más solvente.

2.4.3. Análisis de resultados

2.4.3.1. Análisis de encuestas

De acuerdo a las encuestas realizadas al personal que está más relacionado con la cartera vencida de clientes de la Empresa Publica Mancomunada Costa Limpia E.P, se logró poner en evidencia, que el personal considera que el control interno es fundamental para el mejor desempeño de una organización, además es sustancial que conozcan los procedimientos de control interno.

Una parte del personal desconoce los montos a los que asciende la cartera vencida de clientes, así como los procesos de depuración de cartera que en este caso la empresa no aplica, por esta razón el personal está en desacuerdo en el tratamiento que se le da a carteras y cobranzas de los clientes porque no hay un proceso oportuno para la misma.

Al aplicar la cobranza predictiva es decir identificar los riesgos que conlleva realizar los contratos de servicios para los clientes, evita tener pérdidas futuras; y las encuestas demuestran que no se le da la debida importancia a aquellos clientes que se encuentran en mora, aumentando las probabilidades de convertirse en incobrables sino se aplican estrategias de cobranzas como asignar gestores de cobros con la finalidad de recuperar los valores pendientes de pago.

Los encuestados están de acuerdo en aplicar métodos e incentivos a los clientes, ofreciendo convenios de pago y de crédito para llegar a acuerdos que no ocasionen inconformidad a ninguna de las partes involucradas.

En el desarrollo de la encuesta se planteó llevar un seguimiento continuo al cliente para recordarle de no olvidar acercarse a cancelar sus valores pendientes de pago, para esto se puso a consideración de los encuestados la implementación de un manual de control interno para el tratamiento de cartera vencida de clientes, puesto que permitirá dar alternativas de solución productivas a la gestión de cartera de clientes para que los participantes pueden tomar decisiones acertadas, y con

esto lograr un efecto positivo en las cobranzas y liquidez de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P.

2.4.3.2. Análisis entrevista

En base a la información recopilada de la entrevista realizada al gerente se puede deducir que la empresa no aplica procedimientos de control interno de acuerdo a las necesidades de la empresa, y el no tener una guía para tomar decisiones implica que la empresa no cuente con los mecanismos adecuados para regular las actividades relaciones al tratamiento para la cartera vencida de clientes, porque los métodos y formas que aplica para la cobranza los realiza en base a sus conocimientos, que no están documentalmente establecidos, además de que no existe una adecuada segregación de funciones para carteras y cobranzas.

Actualmente el responsable de informar al gerente el estado en que se encuentra el componente cartera de clientes en los estados financieros es el jefe financiero de la empresa, quien tiene muchas obligaciones a su cargo y por falta de tiempo no ha podido organizar o dar estrategias de solución para subsanar los valores que se encuentran pendientes de cobro.

Es importante reconocer que el gerente considera necesario la implementación de un manual de control interno para el tratamiento de la cartera vencida de clientes, es conveniente considerar la capacitación para el uso del mismo que fortalecerá los procedimientos de control interno, permitirá la correcta toma de decisiones y prevención de pérdidas monetarias que afecten la solvencia de la empresa, para un mejor retorno de la cartera vencida de clientes.

2.4.3.3. Análisis FODA

Se procedió a la elaboración de un análisis FODA y se ha tomado en cuenta el entorno en el cual se desarrolla Costa Limpia E.P. para tener un diagnóstico actual de la cartera vencida de clientes encontrando sus falencias, para luego de ello se propondrán estrategias y acciones de solución.

Tabla 15 *Análisis FODA*

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1: Valores monetarios accesibles al tipo de servicio que se preste.</p> <p>F2: Ser la única empresa que realiza el servicio de recolección de desechos infecciosos de forma particular en la ciudad.</p> <p>F3: Trabajo en equipo.</p> <p>F4: Predisposición para capacitarse en la aplicación del manual de cartera vencida de clientes.</p>	<p>D1: No existe un manual para el tratamiento de la cartera vencida de clientes.</p> <p>D2: No tiene estrategias definidas para el tratamiento de cartera vencida de clientes.</p> <p>D3: No todos los empleados de la empresa conocen los valores a los que asciende la cartera vencida de clientes.</p> <p>D4: Poca importancia al control interno de las cobranzas de la empresa.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>O1: Con la implementación del manual hay más posibilidades de recuperación de la cartera vencida de clientes.</p> <p>O2: La aplicabilidad del manual incrementara la rentabilidad y mejora de los recursos de la cartera vencida de clientes.</p> <p>O3: Fortalecimiento del servicio de recolección y desechos infecciosos.</p> <p>O4: Mejora de la imagen corporativa.</p>	<p>A1: Poco tratamiento y aplicación de estrategias de mejora.</p> <p>A2: Cartera vencida con alto porcentaje de morosidad.</p> <p>A3: Déficit en la rentabilidad si no aplican a tiempo procedimientos de control interno de cartera vencida de clientes.</p> <p>A4: No existe la cobranza predictiva para evitar llegar a advertir al cliente en estado de incobrabilidad.</p>

Elaborado por: Melissa Anchundia.

Se realizó un análisis comparativo entre las fortalezas y oportunidades, que se pueden aprovechar para definir las estrategias, las debilidades y las amenazas que afectan a la empresa.

Para la elaboración de las matrices comparativas se tomaran en cuenta los siguientes puntos. Medina Henry (2013) indica:

- 1.- Relación entre fortalezas y oportunidades obtenidas de la matriz FODA.
- 2.- Se asigna un valor de calificación que empieza del 1 hasta el 3 con esta puntuación se va a deslizar el grado de relación entre las dos variables.
 - 1=Bajo
 - 2=Medio
 - 3= Alto
- 3.- Se realiza la sumatoria de filas y columnas y se consideran los resultados mayores a 10 porque se considera el valor más adecuado a criterio del investigador.

Tabla 16 *Comparativa de medición fortalezas y oportunidades*

		OPORTUNIDADES				
FORTALEZAS		O1	O2	O3	O4	TOTAL
	F1	3	3	2	2	10
	F2	2	2	1	3	8
	F3	1	2	3	3	9
	F4	2	3	1	1	7
	TOTAL	8	10	7	9	TOTAL

Fuente: (Medina Henry, 2013)

Elaborado por: Melissa Anchundia.

De la matriz comparativa se pudo deducir que con la implementación y aplicación del manual hay más posibilidades de recuperar la cartera vencida de clientes y a su vez incrementar la rentabilidad.

La mejora de los recursos de la cartera vencida de clientes y de la imagen corporativa, son factores de importancia relevante que se pueden aprovechar y ser de beneficio para optimizar el estatus de la empresa.

A su vez los valores monetarios accesibles al tipo de servicio que se preste, ser la única empresa que realiza el servicio de recolección de desechos infecciosos de forma particular en la ciudad y el trabajo en equipo, son fortalezas que se deben aprovechar para trabajar en conjunto con las oportunidades.

Tabla 17 *Comparativa de medición debilidades y amenazas*

		AMENAZAS				
DEBILIDADES		A1	A2	A3	A4	TOTAL
	D1	3	3	2	2	10
	D2	3	3	2	3	11
	D3	1	2	2	2	7
	D4	2	3	1	2	8
	TOTAL	9	11	7	9	TOTAL

Fuente: (Medina Henry, 2013)

Elaborado por: Melissa Anchundia.

Con respecto a la matriz comparativa las debilidades que influyen dentro de la empresa es la no existencia de un manual para el tratamiento de la cartera vencida de clientes, no tiene estrategias definidas para el tratamiento de cartera vencida de clientes y la poca importancia al control interno de las cobranzas de la empresa son factores relevantes que deben ser considerados.

A su vez con la matriz de las amenazas se pudo deducir que la inestabilidad en el tratamiento y aplicación de estrategias de mejora, la cartera vencida con alto porcentaje de morosidad y la no existencia de cobranza predictiva para evitar llegar

a instituir al cliente en estado de incobrabilidad son los factores más vulnerables que tiene la empresa.

Conclusiones análisis FODA

Del análisis FODA se pudo obtener las siguientes conclusiones:

- 1.- Se debe aprovechar ser la única empresa que realiza el servicio de recolección de desechos infecciosos de forma particular en la ciudad y mejorar el servicio al cliente, así como aplicar planes estratégicos de mejora.
- 2.-No existe un manual de procedimientos para el componente cartera vencida que permita desempeñar acciones correctivas correspondientes.
- 3.-La recuperación de la cartera vencida de clientes permitirá a la empresa optimizar la solvencia económica.
- 4.-La predisposición que tienen los empleados para capacitarse debe aprovecharse debido a que los mismos deberán afrontar este proceso de transición, en donde se aplicaran varias funciones y responsabilidades para el manejo de la cartera vencida de clientes.

2.4.3.4. Análisis de la cartera vencida de clientes por tipo de generador de Costa Limpia EP.

Tabla 18 *Cartera Vencida de Clientes del año 2015, 2016 y 2017.*

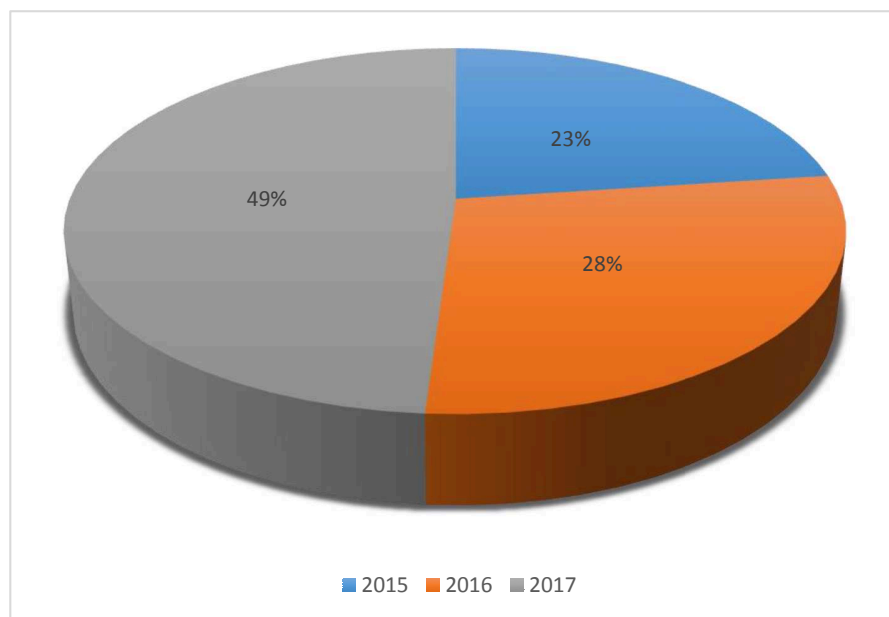
TIPO DE GENERADOR	2015	2016	2017	CARTERA VENCIDA AL AÑO 2017	PORCENTAJE DE CARTERA VENCIDA AL AÑO 2017
CLINICAS	\$4,982.40	\$5,750.40	\$6,374.40	\$6,374.40	6.03%
CLINICAS VETERINARIAS	\$302.40	\$907.20	\$994.80	\$994.80	0.94%
CENTROS CLINICOS DE ESPECIALIDADES	\$388.80	\$1,037.28	\$3,257.93	\$3,257.93	3.08%
CENTRO COSMETOLOGICO & SPA	\$388.80	\$388.80	\$432.00	\$432.00	0.41%
CONSULTORIO MEDICO	\$12,489.80	\$10,905.20	\$17,358.02	\$17,358.02	16.42%
CONSULTORIO ODONTOLOGICO	\$11,412.00	\$10,556.00	\$17,616.00	\$17,616.00	16.67%
LABORATORIO CLINICO	\$4,176.00	\$3,915.03	\$6,480.00	\$6,480.00	6.13%
SUBCENTRO Y CENTROS MEDICOS	\$3,225.60	\$6,118.68	\$8,636.88	\$8,636.88	8.17%
HOSPITALES	\$2,520.60	\$8,121.29	\$11,942.60	\$11,942.60	11.30%
FUNDACIONES	\$63.20	\$113.20	\$154.40	\$154.40	0.15%
POLICLINICOS	\$744.93	\$1,008.90	\$1,152.00	\$1,152.00	1.09%
FUNERARIAS Y MORGUES	\$109.75	\$ -	\$109.75	\$109.75	0.10%
PELUQUERIA, GABINET Y FARMACIAS	\$960.00	\$1,010.00	\$1,970.00	\$1,970.00	1.86%
CENTROS EDUCATIVOS TEMAS SALUD	\$201.60	\$201.60	\$302.40	\$302.40	0.29%
GENERADOR INDUSTRIAL	\$3,620.00	\$6,965.45	\$24,943.85	\$24,943.85	23.60%

PEQUEÑOS GENERADORES DE RESIDENCIA	\$1,800.00	\$1,800.00	\$1,950.00	\$1,950.00	1.84%
TOTALES	\$49,400.88	\$60,815.03	\$105,692.03	\$105,692.03	100%

Fuente: Costa Limpia EP.

Elaborado por: Melissa Anchundia

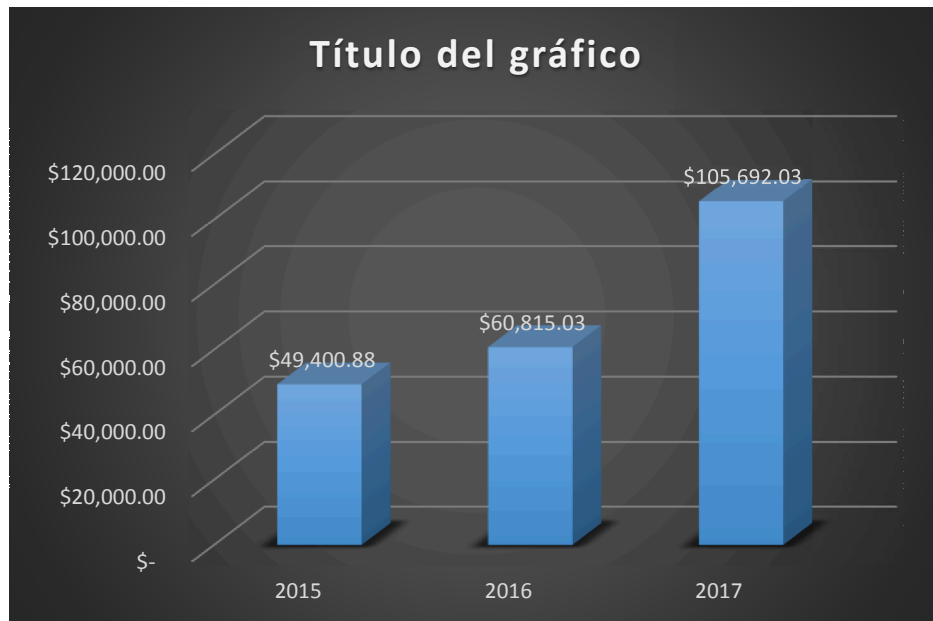
Ilustración 14 Cartera vencida de clientes 2015-2017.



Fuente: Costa Limpia EP.

Elaborado por: Melissa Anchundia

Ilustración 15 Cartera vencida de clientes en dólares 2015-2017.



Fuente: *Costa Limpia EP.*

Elaborado por: Melissa Anchundia.

Interpretación

Se puede observar que la mayor concentración de cartera a recuperar es el año 2017 con una ponderación del 49%, con un valor monetario de \$105,692.03, en el año 2016 se observó una ponderación del 28% con un valor de \$60,815.03, y por ultimo tenemos la ponderación del 25% que pertenece a el año 2015 con un valor de \$49,400.88, valores que se obtuvieron de la base de datos de los deudores con la que cuenta Costa Limpia EP.

Análisis

Se pudo evidenciar que el tratamiento de cartera vencida de clientes tiene una deficiencia en la aplicación de procesos para recuperar los valores que están pendientes de cobro, y esto se debe a que la mayoría de los clientes no se acercan a cancelar sus valores establecidos mediante un contrato de servicios; no existe seguimiento al cliente al momento de adquirir el servicio, para que de esta manera pueda cerciorarse de que la obligación contraída pueda ser cubierta al plazo contratado.

2.4.3.5. Análisis de liquidez de la Empresa Publica Mancomunada Costa Limpia EP.

Se realizó el análisis del estado financiero de la empresa Costa Limpia EP, y se tomó como muestra el año 2016, por esta razón fue necesario consultar los activos corrientes y pasivos corrientes para calcular el índice de liquidez de la empresa aplicando el método fondo de maniobra.

A continuación se refleja el estado financiero de Costa Limpia E.P

ACTIVOS		PASIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES	277,991.92	PASIVOS CORRIENTES	689,854.24
DISPONIBILIDADES	30,071.63	DEPOSITOS Y FONDOS DE TERCEROS	12,195.54
ANTICIPOS DE FONDOS	44,594.19	CUENTAS POR PAGAR	677,658.70
CUENTAS POR COBRAR	60,815.03	PASIVOS NO CORRIENTES	150,861.26
INVERSIONES FINANCIERAS	64,416.89	CUENTAS POR PAGAR AÑOS ANTERIORES	150,861.26
INVERSIONES PARA CONSUMO, PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	78,094.18	TOTAL PASIVOS	840,715.50
ACTIVOS NO CORRIENTES	946,893.13	PATRIMONIO	
INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN	946,893.13	PATRIMONIO ACUMULADO	384,169.55
TOTAL DE ACTIVOS	<u>1,224,885.05</u>	TOTAL DE PATRIMONIO	384,169.55
		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	<u>1,224,885.05</u>

Fuente: Costa Limpia EP.

Elaborado por: Melissa Anchundia

Método fondo de maniobra

Es, seguramente, la medida más conocida e indica la capacidad de la empresa de hacer frente a su deuda de corto plazo con todos sus activos, también de corto plazo, incluyendo existencias, deudores comerciales pendientes de cobro, tesorería y otras partidas como inversiones financieras a corto plazo o inversiones en empresas del grupo y asociadas. Como en los casos anteriores dar una cifra

ideal es complejo, pero es cierto que si este ratio es inferior a 1 la empresa tiene problemas de liquidez. Asociación de Profesionales Asesores Independientes Financieros (2016):

Fórmula del método fondo de maniobra para calcular la liquidez de la empresa

$$\text{Fondo de maniobra} \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}} =$$

- Si el ratio es inferior a 1 la empresa tiene problemas de liquidez.
- Si el ratio es mayor a 1 la empresa no tiene problemas de liquidez.

Fuente: *Asociación de Profesionales Asesores Independientes Financieros (2016)*

Resolución:

$$\text{Fondo de maniobra} \frac{277,991.92}{689,854.24} = 0.40$$

Análisis

Se determinó el grado de solvencia financiera en la que refleja un indicador 0.40 por debajo de 1, lo que demuestra que la empresa tiene problemas de liquidez; por la falta de control en sus cuentas por cobrar.

Mediante una adecuada gestión en los procesos de cobro, la empresa podrá mejorar la capacidad de pagos para hacer frente a sus deudas; y de esta manera lograr optimizar la solvencia económica de Costa Limpia EP.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

1.1. Título

Manual de funciones para el componente cartera vencida de clientes como parte del control interno de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia EP. De la ciudad de Manta.

1.2. Objetivo general de la propuesta

Implementar un manual de funciones para el tratamiento de la cartera vencida de clientes como parte del control interno de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P.

1.3. Objetivos Específicos de la propuesta

- Estructurar las políticas que sean necesarias para, poder dar créditos y realizar acciones de cobro.
- Esquematizar los procedimientos que sean necesarios para garantizar la otorgación de créditos, el cobro y poder mantener liquidez en la empresa.
- Identificar los involucrados que participarán en el manual de control interno y asignarles responsabilidades para el manejo del componente cartera vencida de cliente propuesto.

1.4. Fundamentación de la propuesta

Se procedió a la elaboración de una manual de control interno para el componente cartera vencida de clientes que detallan:

- Esta propuesta se encuentra alineada al control interno del componente cartera vencida de clientes desde el proceso de cobro ante los clientes y situaciones de incobrabilidad.
- La segregación adecuada de las responsabilidades y deberes, al momento que el cliente adquiere el servicio de recolección de desechos.

- Procesos de autorizaciones y responsabilidades de registros que provea adecuadamente un control razonable de las cuentas por cobrar. (Como anexos se podrá revisar el manual propuesto).

1.5. Factibilidad de la propuesta

1.5.1. Factibilidad Política.

Con la (Ley Orgánica de Empresas Públicas, Título II de la definición y constitución de las empresas públicas (2017):

Art. 4.- Definiciones.-Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

1.5.2. Factibilidad Legal.

El sustento legal para poder llevar a cabo esta propuesta se basa en:

El Art. 7.- Marco normativo general. De acuerdo a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2015) indica:

Para regular el funcionamiento del sistema, la Contraloría General del Estado adaptará, expedirá, aprobará y actualizará, según corresponda en el marco de las normas, políticas, regulaciones, reglamentos, disposiciones y más instrumentos indicados, cada institución del Estado, cuando considere necesario, dictará las normas, las políticas y los manuales específicos para el control de las operaciones a su cargo.

Art. 9.- Concepto y elementos del control interno

El control interno y su concepto con respecto a la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (2015) señala:

El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos públicos y se alcancen los objetivos institucionales.

Reconocimiento y definición inversiones financieras

Se puede decir que el reconocimiento y la definición para las inversiones financieras no recuperables según. Normativa de Contabilidad Gubernamental A. (2016) indica:

Reconocimiento.- Las inversiones financieras en títulos, valores o préstamos que a la fecha de vencimiento de los documentos, créditos o cuotas pactadas, luego de agotar todos los mecanismos de gestión de cobranza, denoten fundadas 48 expectativas de la escasa o nula posibilidad de recuperación, se reconocerán como cuentas de dudosa recuperación

Cuentas de dudosa recuperación

Las cuentas de dudosa recuperación en su definición y reconocimiento. Normativa de Contabilidad Gubernamental A. (2016) indica:

Definición.- Esta norma establece el criterio contable para la determinación, provisiones y aplicación de provisiones en carteras de dudosa recuperación. Comprende las cuentas que registran y controlan las colocaciones, derechos o valores que se estiman o determinan irrecuperables en el tiempo; están sujetos a la baja definitiva de conformidad con las normas legales vigentes.

Baja de cuentas por cobrar

Las autoridades competentes, en uso de las facultades otorgadas por el Código Tributario u otras disposiciones legales, podrán autorizar la prescripción, la condonación o la baja de cuentas no recuperables. Fiallos (2013):

Para proceder con la baja de cuentas contables, se solicitará autorización a la máxima autoridad financiera de la entidad, para fines de control se informará al ente de Control y a la Unidad de Auditoría Interna, donde ésta

exista, así como Informes semestrales en los que consten en forma detallada los conceptos, valores por cobrar y las gestiones realizadas para hacerlos Efectivo antes de que opere la caducidad o prescripción de la acción Legal.

Análisis

Toda la normativa antes citada es la base legal sobre la cual se fundamenta el proyecto de investigación en la que menciono al control interno, que indica que es un proceso necesario para mejorar la seguridad y la razonabilidad de los recursos públicos, también menciono que bajo la normativa de contabilidad gubernamental al momento de realizar inversiones se pone en riesgo de que las mismas no podrán ser recuperadas si no aplican los debidos procesos de control y serán denominadas como cuentas de dudosa recuperación.

Por lo tanto al momento de convertirse en inversiones no recuperables se deberá darles de baja reconociéndolas como ingresos de gestión en el ejercicio en el cual incurra la incobrabilidad.

1.5.3. Factibilidad Tecnológica.

La Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P, dispone de un sistema informático llamado Costa Limpia, que es un sistema integral creado particularmente para las necesidades de la empresa.


Este sistema integral está orientado al procesamiento de datos y administración de la información de las actividades que realiza Costa Limpia E.P, manteniendo el control de todas las áreas como Financiero, Contabilidad, Recursos Humanos, Sistema de facturación e ingreso de tickets que se les entrega a los clientes cada vez que reciben el servicio

1.6. Resultados Científicos

Se establecieron procesos para la elaboración de un manual de control interno para el componente cartera vencida de clientes en el que detallan sus objetivos, alcance, definiciones, así como también la estructura del manual a

desarrollar dividiéndolo en políticas de crédito, cobranzas y responsabilidades, para cada uno se describen las funciones que debe cumplir el personal a cargo de las actividades distribuidas, además se incluyó un control y seguimiento para asegurar el buen desempeño de la cartera vencida de clientes.

Manual de funciones como parte del control interno para la cartera vencida de clientes de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P

			Código: CL-CVC-001		
			Versión: 001		
Elaborado por: Melissa Anchundia Cantos		Revisado por:		Aprobado por:	Fecha de emisión: 08/08/2018
DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO					
ELABORACION		<input checked="" type="checkbox"/>	ACTUALIZACION		ELIMINACION
Nombre del Documento:			Manual de funciones como parte del control interno para la cartera vencida de Clientes de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia E.P.		
Código:			CL-CVC-001		
Versión:			001		
Proceso/Subproceso:			Gerente/Subproceso		

1. Objetivo

Establecer mediante este documento las directrices bajo las cuales se registrarán los empleados de Costa Limpia EP., para el tratamiento de la cartera vencida de clientes.

2. Alcance

El presente manual es aplicable para el: gerente, jefe financiero, jefe administrativo, jefe de operaciones, jurídico, contador y facturador de Costa Limpia E.P., que permitirá aplicar una serie de acciones enfocadas a agilizar el proceso de cartera vencida de clientes para cada uno de los involucrados.

3. Definiciones

Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables no son más que valores monetarios de dudosa recuperación, generadas por los clientes que llevan un lapso de tiempo considerado sin acercarse a cancelar sus obligaciones de pago, perjudicando no solo económicamente a la entidad, también afectando el trabajo administrativo en el tratamiento de cartera que le dan los responsables al determinar esos valores como incobrables.

Morosidad

Se denomina morosidad al retardo de los pagos por parte de los clientes, es primordial para las empresas al convertirse en vencido una obligación de pago; el disminuir el número considerable de deudores, para no afectar financieramente a la institución.

Gestión para realizar cobros

Toda empresa o negocio debe pensar continuamente en generar estrategias que permitan realizar los cobros en tiempo y forma adecuados, vender más servicios mediante los pagos efectivos y eficientes para un mejor flujo de fondos y asegurar la continuidad de la empresa.

Gestor de cobranzas

El gestor de cobranzas tiene la habilidad de atención personalizada y servicio al cliente, mediante la coordinación del equipo de trabajo, se manejan funciones y responsabilidades previamente establecidas para el manejo de cartera vencida de clientes mediante políticas de créditos y cobranzas.

4. Responsabilidades

- **Gerente General Costa Limpia EP.**
 - Aprobar el presente manual de procedimientos para el componente cartera vencida de clientes.
- **Jefe Financiero**
 - Difundir el presente manual
 - Cumplir y ejecutar los lineamientos descritos en el manual.
- **Jefe Administrativo**
 - Cumplir y ejecutar los lineamientos descritos en el manual.
- **Jefe de operaciones**
 - Cumplir y ejecutar los lineamientos descritos en el manual.
- **Jurídico**
 - Cumplir y ejecutar los lineamientos descritos en el manual.
- **Contador**
 - Cumplir y ejecutar los lineamientos descritos en el manual.
- **Facturador**
 - Cumplir y ejecutar los lineamientos descritos en el manual.

5. Políticas y responsabilidades

5.1. Políticas de crédito

5.1.1. Es responsabilidad del Gerente

-Designar al empleado correspondiente para que realice el análisis de cartera vencida de los clientes al cierre del periodo fiscal anual.

5.1.2. Es responsabilidad del Jefe Financiero

-Controlar los plazos y fechas de vencimiento del servicio otorgado al cliente.

Fecha de crédito	Días de Plazo	Fecha de vencimiento para el pago
A	B	A+B

Elaborado por: Melissa Anchundia

-Enviar reporte de novedades con los clientes que tengan mayor índice de incobrabilidad al gerente general.

5.1.3. Es de responsabilidad del Jefe Administrativo

-Verificar la documentación de los clientes en los que pasando el plazo de 1 año de haber recibido el servicio posterior a los 30 días del mes y no se ha acercado a cancelar, deberá realizar un informe con la correspondiente información del cliente y valores a pagar. (**Anexo 3 y 4 modelos de informe**).

-Analizar la documentación y evaluar la situación del cliente para facilitarle convenios y crédito del servicio otorgado.

-Realizar convenios de pago para aquellos clientes con altos grados de morosidad.

5.1.4. Es responsabilidad del Jurídico,

-Los clientes habiendo culminado su contrato pasando el año de no acercarse a cancelar, el jurídico deberá solicitar los informes de los clientes para proceder con trámites judiciales y contables, a su vez deberá solicitar la información necesaria para el proceso.

Al tratarse de deudas en estado de incobrables que tengan altos grados de morosidad proceder a trámites prejudiciales más de 180 días.

5.1.5. Es responsabilidad del Facturador

-Realizar las llamadas de aviso a los clientes para que se acerquen a pagar los valores adeudados antes de proceder a trámites legales.

5.1.6. Es responsabilidad del Contador

-Verificar la liquidación de la deuda de los clientes y establecer los porcentajes de interés que se le va aplicar a los clientes.

-Efectuar planes de pago para poder cubrir las facturas vencidas de los clientes.

-Realizar un análisis de la solvencia moral del acreditado y evaluar los distintos aspectos de crédito.

Mantener un grado de morosidad del 20% en el total de la cartera por cobrar a los clientes		
Porcentaje de Interés (*)	Estado del Cliente	Plazo de vencimiento pasando el año de recibido el servicio
0%	Notificado	5 días antes del vencimiento
4%	Vencido	Hasta 30 días
6%	Vencido	Hasta 60 días
10%	Vencido	Más de 180 días

Elaborado por: Melissa Anchundia

(*) Los porcentajes citados son referenciales, quedan a potestad del Jefe financiero y Gerente General asignar su valor.

5.2. Políticas de Cobranzas

5.2.1. Es de responsabilidad del Gerente

-Cumplir y hacer cumplir las políticas para tratar a los clientes que tengan alto nivel de morosidad.

5.2.2. Es de responsabilidad del Jefe Financiero

-El control y la supervisión de la gestión de cobranzas, y contar con un personal entrenado y especializado que realice una buena gestión de cobros.

5.2.3. Es de responsabilidad del Jefe Administrativo

-Aquellos clientes que muestren antecedentes de morosidad se les notificara con 5 días de anticipación el vencimiento de sus pagos anuales.

-Designar a la persona correspondiente que realice la notificación de llamadas telefónicas, mensajes de texto y correo electrónico a aquellos clientes que tengan una mora de 30 días.

-Suspender el servicio que adquirió el cliente pasado los 30 días de mora.

5.2.4. Es responsabilidad del Facturador

-Realizar las respectivas llamadas de aviso, correo electrónico, mensajes de texto, posteriores a los 30 días plazo para comunicarle la obligación que tiene con la empresa a cancelar.

-Emitir un reporte de facturas pendientes de cobro.

-Verificar las transferencias hechas por los clientes a la cuenta de la empresa.

5.2.5. Es responsabilidad del Jefe de Operaciones

-En el caso de que los clientes con 60 días de mora, se le visitara personalmente y se le entregara la respectiva notificación para que conozca, los valores a pagar y buscar una solución para mantenerse al día con sus obligaciones de pago.

5.2.6. Es de responsabilidad del Jurídico

-Realizar las acciones de recuperación, con la documentación de soporte el informe de seguimiento realizado a los clientes morosos que deberá solicitarlo al financiero.

-El abogado tendrá máximo 30 días plazo a partir de la entrega de la documentación, para realizar ejecución de la cobranza prejudicial.

-Una vez agotadas las etapas anteriores y de expirado el plazo del abogado para realizar los trámites de cobro judicial, deberá realizar la demanda y poner en marcha todos los procedimientos legales de los valores extendidos por el deudor.

5.2.7. Es responsabilidad del Contador

-Realizar un reporte de antigüedad de saldos de cuentas por cobrar.

-Evaluar el grado de cumplimiento de las políticas establecidas para cartera de clientes.

5.3. Control y Seguimiento

5.3.1 Es de responsabilidad del Jefe Financiero

-(*) Realizar informe de seguimiento a los clientes con niveles altos de morosidad que contenga documentación del cliente, descripción de la deuda y cálculo del interés.

NIVEL DE MOROSIDAD		
ALTO	MEDIO	BAJO
95%-76%	75%-51%	50%-10%

Elaborado por: Melissa Anchundia

(*) Los porcentajes citados son referenciales, quedan a potestad del Jefe financiero y Gerente General asignar su valor.

-Evaluar los resultados del sistema control interno de cartera de clientes haciendo un análisis comparativo anual, aplicando indicadores financieros para determinar el comportamiento de las cuentas por cobrar de la empresa.

-Evaluar y controlar los cobros de los servicios ofrecidos de la siguiente forma:

-Para medir en porcentaje la eficiencia de la cartera vencida por recuperar en cantidad:

$$CV = \frac{\text{Numero de contratos de cartera vencida por recuperar}}{\text{Total de cartera vencida}}$$

CV= Cartera Vencida

-Para medir en dólares la eficiencia de la cartera vencida por recuperar:

$$CV = \frac{\text{Numero de contratos de cartera vencida por recuperar}}{\text{Total de cartera vencida}}$$

CV= Cartera Vencida

6. Anexos.

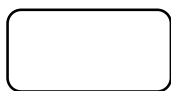
Anexos 1 Flujo grama de Crédito

Anexos 2 Flujo grama de Cobranzas

Anexos 3 Informe de Morosidad para Financiero

Anexos 4 Informe de Morosidad para Jurídico

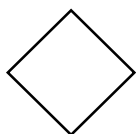
Simbología de diagramas de flujo



Ovalo. - Símbolo de Terminal que significa: Inicio son palabras que se utiliza para designar el punto de partida del flujo de un proceso; Final son palabras que se utiliza para designar el final del flujo del proceso.



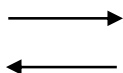
Rectángulo. - Símbolo de actividad, en la cual se incluye una breve descripción de cada actividad.



Rombo. - Símbolo de decisión, señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos o más caminos a seguir.



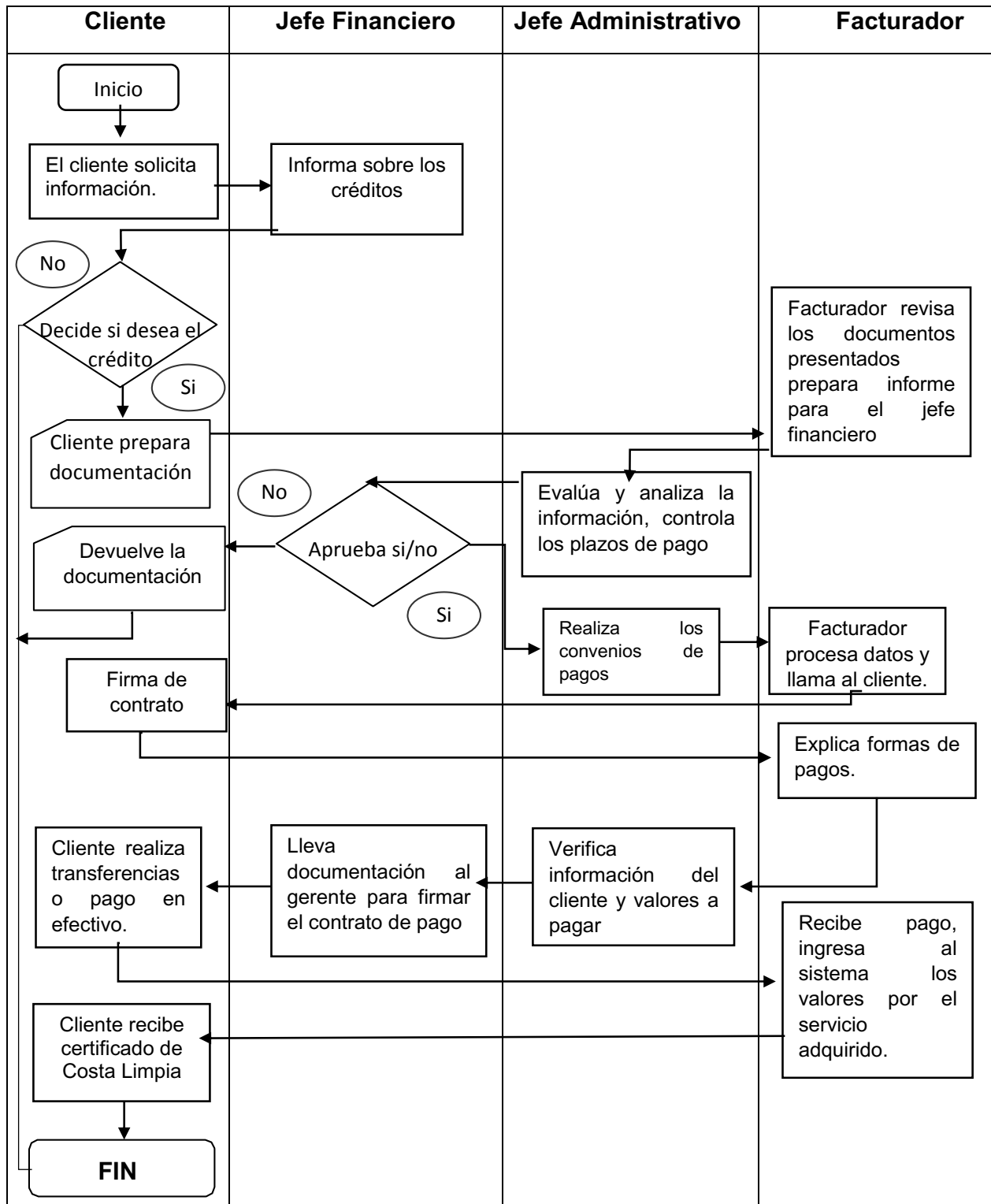
Símbolo de documento, representa el documento generado en el proceso, y es donde se almacena información relativa.



Línea de Flujo representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc.

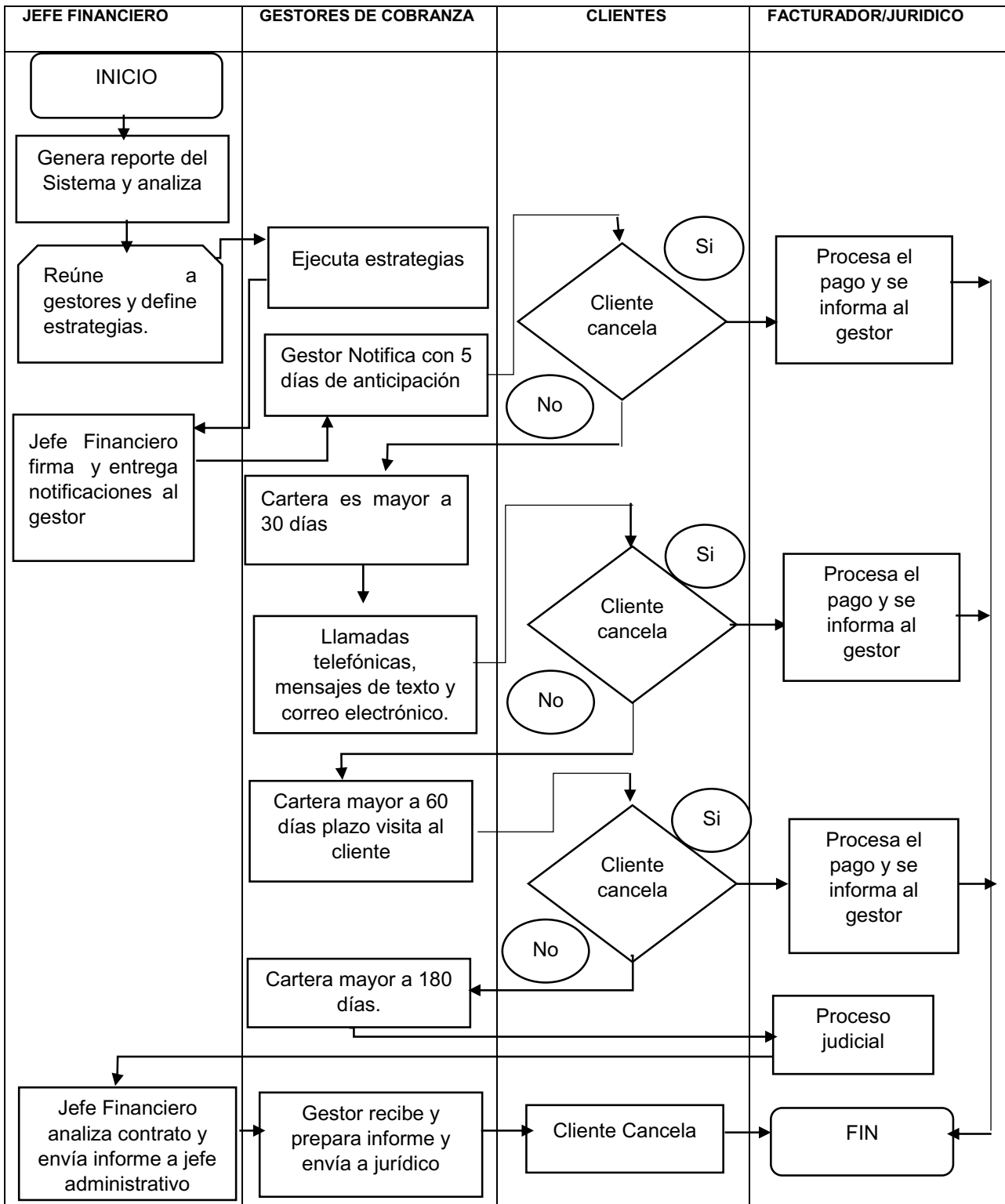
Fuente: (Álvarez Martin, 2002)

Anexo 1 Flujo grama de Crédito



Elaborado por: Melissa Anchundia.

Anexo 2 Flujo grama de Cobranzas



Elaborado por: Melissa Anchundia.

Anexo 3 Informe de Morosidad para Jefe Financiero

Informe de Morosidad

Jefe Administrativo:

Para: Jefe Financiero

Antecedentes del cliente:

Razón Social:

Ruc:

Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

Tipo de servicio prestado:

Descripción:

Tiempo de contratación del servicio	Numero de factura	Valor de la deuda

FIRMA JEFE ADMINISTRATIVO

FIRMA JEFE FINANCIERO

Anexo 4 Informe de Morosidad para Jurídico

Informe de Morosidad		
Jefe Financiero:		
Para: Jurídico		
<u>Antecedentes del cliente:</u>		
Razón Social:		
Ruc:		
Dirección:		
Teléfono:		
Correo Electrónico:		
Tipo de servicio prestado:		
Descripción:		
Liquidación de plazos	Fecha de otorgamiento del servicio	Fecha de vencimiento del plazo
_____ FIRMA JEFE ADMINISTRATIVO		_____ FIRMA JEFE FINANCIERO

CONCLUSION

Como resultado del presente proyecto de investigación se realizó el estudio y análisis de todo lo relacionado al componente cartera vencida de clientes y la gestión de cobros de la Empresa Publica Costa Limpia E.P, en base a información obtenida de las encuestas y entrevistas realizadas.

Se determinó, la ausencia de control interno del componente cartera vencida de clientes, además de que no cuentan con una debida segregación de funciones, asimismo la mayor parte del personal desconoce el nivel el cual asciende la cartera vencida de clientes, todo lo antes mencionado se debe a que no se encuentra establecido ningún modelo o manual que sirvan de referencia para la cartera vencida de clientes, puesto que los procedimientos se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente.

Un proceso de cobros conlleva a la empresa a trabajar arduamente y requiere de un manual de control interno para la recuperación de dichas cuentas por cobrar que servirá de guía para la toma de decisiones ante los deudores, reduciendo de esta manera el número de cuentas que se podrían convertir en estado de incobrabilidad y así tomar medidas preventivas con anterioridad, porque no es sencillo cobrar cuando los clientes tienen deudas vencidas y acumuladas.

Siendo una meta optimizar la rentabilidad y sostenibilidad de la entidad y de este modo poder apoyar al desarrollo económico y uso eficiente de los recursos del negocio, para contar con la liquidez necesaria que permita solventar los compromisos de pagos.

RECOMENDACIONES

- Con la implementación del manual de control interno para el componente cartera vencida de clientes la empresa logrará mejorar sus procesos de cobros, que son aplicados de acuerdo a los conocimientos en el tema que tiene el personal.
- Es necesario que la empresa cuente con un manual para carteras y cobranzas para lo cual las personas responsables logren desempeñar sus funciones correctamente.
- Proporcionar capacitaciones del uso del manual al personal responsable para que realicen las funciones de carteras y cobranzas de clientes que se encuentran actualmente en mora.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez Martín, T. G. (2002). *Manual para elaborar políticas y procedimientos* (9 reimpresion ed.). Mexico D.F: Panorama.
- Álvarez Torres Martín G. (2002). *Manual para elaborar políticas y procedimientos* (P. 37.). México, D.F.: 9ª reimpresión Editorial Panorama.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (Fidias G. Arias Odon ed.). 5ta.
- Bermudez Mero Maria Jose & Peña Rosero Andrea Denisse. (2016). *Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Intelsa S.A.* Guayaquil.
- Campos, Y. (2010). *Introducción al arte de la investigación científica. Distrito Federal.* Distrito Federal: MX: Editorial Miguel Ángel Porrúa.
- Contadores1, F. y.-C. (2014). *Yaguarmisqui-Ecuador Patente nº 20.*
- Coronel, H. L. (2016). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO*, pag (44), (45), (46),(47),(48),(49). Peru.
- COSO II Internal Control Integrated Framework. (2013). *Objetivos del control interno.*
- ELLIOT. (s.f.). *INTRODUCCION A LA CONTABILIDAD FINANCIERA. MEXICO.*
- EP, C. L. (2013). *RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA.* Manta.
- Estupiñán, G. R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales.* Bogota : Ecoe Ediciones.
- Evelyn Patricia Araujo Santana. (2016). *Analisis de la cartera vencida de clientes de la Compañía DELTA PLASTIC S.A.* Guayaquil.
- Felipe Andrés León Castillo & Carlos Eduardo Lozano Linares, E. S. (2017). *Plan de mejoramiento para la empresa Bimbo de Colombia S.A del area de cartera para la empresa Bimbo de Colombia S.A.* Bogota D.C, Colombia.
- Fiallos, I. L. (2 de septiembre de 2013). *INSTRUCTIVO PARA LA DESCONCENTRACIÓN DE CLASES DE REGISTROS CONTABLES (Fase 4) Baja y Compensación.* República del Ecuador.: Ministerio de Finanzas del Ecuador.
- Fierro, M. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes* (4ta ed.). Bogota: Ecoe Ediciones.

- Financieros, A. d. (10 de 03 de 2016). *FINANCLICK*. Obtenido de <https://www.financlick.es/5-formas-de-medir-la-liquidez-de-tu-empresa-n-53-es>
- Gardey, J. P. (2013). *Definicion de componente*. Obtenido de (<https://definicion.de/componentes/>)
- Hernández, L. y. (2012). *El proceso de investigación científica* (Segunda Edición ed.). La Habana: Editorial Universitaria.
- Horngren , C., Sundem, G. J., Rodriguez, E., & Hernandez, L. M. (2000). *INTRODUCCION A LA CONTABILIDAD FINANCIERA*. Mexico, Mexico: Pearson Educación.
- Ingrid, C. M. (febrero de 2013). Analisis de la cartera vencida. Milagros, Ecuador.
- Ley Organica de Empresas Publicas. (2017). *DISPOSICIONES GENERALES: QUINTA: SISTEMA CONTABLE Y DE ADMINISTRACION DE CUENTAS DE RECURSOS FINANCIEROS*.
- Ley Orgánica de Empresas Públicas. (2017). *Titulo II de la definicion y constitucion de las empresas publicas*.
- Ley Orgánica de Empresas Públicas. (2017). *TITULO VIII DEL CONTROL Y AUDITORIA*.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2015). *Capitulo 1, Fundamentos, Componentes, Marco, Normativo y Objeto del Sistema*.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (2015). *Del Sistema de Control Interno Seccion 1 Control Interno*.
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. (s.f.). Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. *Del Sistema de Control Interno Seccion 1, articulo 9, concepto y elementos del control interno*.
- Mantilla. (2016). *Auditoría del control interno* (3era ed.). Ecoe Ediciones.
- Mantilla, A. (2011). *Control Interno*. Cuarta edicion.
- Martínez & Cegarra, M. A. (2014). *Gestión por procesos de negocio: organización horizontal*. Madrid: Ecobook - Editorial del Economista.
- Medina Henry, P. G. (2013). LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER LTDA. Ambato, Ecuador.
- Morales, C. J. (2014). *Crédito y cobranza*. México, D.F.: Grupo Editorial Patria. .

- Nájera Andrea y Nieto Joselyn. (2015). *“Gestión Administrativa y su Incidencia en la recuperación de Cartera Vencida”*. Babahoyo.
- Normas Generales de Contabilidad para el Sector Público Nacional. (s.f.). *Normas Generales Aplicables a los Pasivos y Patrimonio Provisiones*.
- Normativa de Contabilidad Gubernamental. (2016). Anexo Acuerdo Ministerial 067, Normativa de Contabilidad Gubernamental. *Anexo Acuerdo Ministerial 067, Normativa de Contabilidad Gubernamental*.
- Normativa de Contabilidad Gubernamental, A. A. (2016). *Cuentas De Dudosa Recuperación*.
- Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. (s.f.). *Ejercicio Contable*.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*, pag(101), (102). Mexico: ECAFSA: 3era.
- Rojas, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogota: Ediciones de la U 2011.
- Romero, J. (31 de agosto de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso>
- Sánchez, F. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I: concepto y metodología* (Vol. 5). Madrid: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide.
- Sandra Marisol Gonzales Posligua & Rosa Velez Muguerza. (2015). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DE ALMACENES CREDIGAM S.A*. Guayaquil.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, S. (2014). Manual de control interno. *Manual de control interno*.
- Tumbaco, C. M. (febrero de 2013). Analisis de la cartera vencida. Milagros, Ecuador.
- Vélez & Gonzáles, S. G. (2015). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA*. Guayaquil.

ANEXOS

Anexo 5 Encuesta correspondiente al proyecto de investigación control interno al componente cartera vencida de clientes y su efecto en la gestión de cobros y liquidez de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia EP

Objetivo. Obtener información del personal que labora en la empresa Costa Limpia E.P, para establecer el grado de evaluación del control interno al componente de cartera vencida de clientes.

- **Instrucciones**

Lea detenidamente la pregunta.

Escoja una opción, marcando con una X el casillero seleccionado.

1.- ¿Con qué nivel de importancia califica al control interno?

ALTA	MEDIA	BAJA

2.- ¿Conoce los parámetros que Costa Limpia E.P. aplica para determinar la cartera vencida de los clientes?

SI	NO

3.- ¿Conoce a cuánto asciende la cartera vencida de los clientes de Costa Limpia EP?

SI	NO

4.-En caso de ser afirmativa la respuesta 3, selecciona cuál es el rango de cartera vencida

Rango	
\$90000-\$100000	
\$100000-\$200000	
\$200000-\$300000	

5.- ¿Utilizan procedimientos de control interno para la recuperación de la cartera vencida de clientes?

SI	NO

6.- ¿Cuál es la periodicidad para depurar la cartera vencida de clientes?

Semanal	Mensual	Anual	Nunca

7.- ¿Con qué grado de satisfacción califica el tratamiento de la cartera vencida que se realiza en Costa Limpia EP?

Totalmente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Medianamente insatisfecho	Totalmente insatisfecho

8.- ¿Cuentan con una base de datos que permita la cobranza predictiva?

SI	NO

9.- ¿Considera que la empresa le da la debida importancia a los clientes que se encuentran hasta el momento en mora?

SI	NO

10.- ¿Para usted, cuál de las siguientes estrategias de cobro resultaría más efectiva para incentivar el pago de valores pendientes?

Llamadas Telefónicas	
Proceso Legal	
Gestor de Cobranzas	
Visita a Clientes	
Otros	

En caso de escoger la opción otros describir la estrategia_____.

11.- ¿En la empresa se aplican garantías de crédito a los clientes?

SI	NO

12.- ¿La empresa cuenta con estrategias adecuadas, para comunicar al cliente sobre el vencimiento de sus valores anuales a pagar?

SI	NO

13.- ¿Está de acuerdo con la implementación de un manual de control interno para el componente cartera vencida de clientes?

Totalmente de acuerdo	Medianamente de acuerdo	En desacuerdo

Anexo 6 Entrevista correspondiente al proyecto de investigación control interno al componente cartera vencida de clientes y su efecto en la gestión de cobros y liquidez de la Empresa Pública Mancomunada Costa Limpia EP.

Objetivo. Obtener información del personal que labora en la empresa Costa Limpia E.P, para establecer el grado de evaluación del control interno al componente de cartera vencida de clientes.

- 1. ¿A cuánto asciende la cartera vencida de la Empresa Costa Limpia E.P.?**

- 2. ¿Qué acciones se están implementado, para recuperar y reducir la cartera vencida de clientes?**

- 3. ¿Qué dificultades internas ha encontrado, en aplicar la gestión de cobros para los clientes que se encuentran en mora?**

- 4. ¿Existen problemas legales con los clientes que se encuentran en mora?**

- 5. ¿Qué acciones toma Costa Limpia para recuperar los valores que se adeudan por concepto de mora a la empresa?**

- 6. ¿Con qué periodicidad el departamento financiero informa sobre los niveles de morosidad?**

- 7. ¿En la empresa se aplican garantías de crédito a los clientes?**

- 8. ¿Dentro de la empresa se realizan periódicamente el análisis de las razones de liquidez, para conocer la capacidad de pago de la organización?**

- 9. ¿En la empresa, cuáles son los métodos que se aplican para la recuperación de cartera vencida de clientes y/o cuentas por cobrar?**

- 10. ¿Cuenta la empresa con un manual de control interno, para la recuperación de cartera vencida de clientes?**

- 11. ¿Considera necesario la elaboración de un manual de control interno para el componente cartera vencida de clientes?**