



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS E INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2022 – MAYO 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**CONTROL INTERNO DE LA CARTERA VENCIDA DE INPLANET S.A. EN LA
CIUDAD DE BABAHOYO, DEL PERIODO 2022.**

ESTUDIANTE:

SHIRLEY YANINE TORRES BRAVO

TUTOR:

CPA. JOHANNA REMACHE SILVA

AÑO:

2023

Resumen

El siguiente caso de estudio efectuado en la sucursal de Inplanet S.A. ubicado en la ciudad de Babahoyo, tiene como tema el control interno a la cartera vencida, donde se explica la problemática encontrada a través de la entrevista que se ejecutó a los trabajadores de la sucursal, en el trabajo realizado se muestra un árbol de problemas donde se detallan los problemas y efectos dentro de la organización.

En el trabajo se explica y se sustenta en base a los objetivos específicos, en primera instancia se examina la cartera vencida, el cual se detalla en un cuadro explicativo donde se muestra la clasificación de la cartera de clientes, y valores en dólares que representa para Inplanet. Mediante el método de la entrevista y la encuesta se identifican los procedimientos que realiza el departamento de cobranza para llevar el control interno dentro de las cuentas por cobrar y por último se expresan recomendaciones de estrategias eficaces para el óptimo control de la cartera vencida.

Palabras claves: control interno, cartera vencida, clientes, cuentas por cobrar, estrategias.

Abstract

The following case study carried out at the Inplanet S.A. Located in the city of Babahoyo, its theme is the internal control of past-due portfolio, where the problem found through the interview that was carried out with the branch workers is explained, in the work carried out a problem tree is shown where the problems and effects within the organization are detailed.

In the work it is explained and supported based on the specific objectives, in the first instance the overdue portfolio is examined, which is detailed in an explanatory table where the classification of the client portfolio is shown, and values in dollars that it represents for Inplanet.

Through the interview and survey method, the procedures carried out by the collection department to carry out internal control within accounts receivable are identified and, finally, recommendations for effective strategies are expressed for the optimal control of the overdue portfolio.

Keywords: internal control, overdue portfolio, clients, strategies.

Planteamiento del problema

Actualmente el sistema financiero alrededor del mundo está en constante evolución debido a las grandes necesidades de la humanidad, porque la meta del mundo moderno es la globalización del mismo que incluye medios económicos, tecnológicos, sociales y culturales que inciden el sistema financiero, que a su vez contribuyen al desarrollo de los países, la crisis financiera provocó una enorme desestabilización en el mercado mundial.

La estabilidad ha caído significativamente, las restricciones en muchas economías, los problemas de liquidez, inconvenientes para otorgar créditos para la inversión y el comercio. Las autoridades han tenido que gastar dinero de sus propias arcas para solucionar los problemas financieros.

Si bien es cierto que el fenómeno de la cartera vencida ha incrementado conforme pasa el tiempo un ejemplo de ellos tenemos la deuda externa que mantenemos los países en desarrollo el cual al pasar el tiempo de pago genera intereses que se convierten en cartera vencida. La estrategia de cobranza de una empresa se lo puede tomar como un enfoque que diseñan quienes están a cargo de la gerencia, ya que la formulación de buenas estrategias construirá una posición fuerte y flexible para producir un excelente resultado a pesar de los factores internos y externos.

Por esta razón la gerencia de Inplanet S.A. debe considerar la misión y la visión de la organización para determinar hacia donde llevar la empresa, también existe un objetivo de negocio y a partir de este se implementa una estrategia competitiva para lograr efectivamente los objetivos planteados.

La empresa Inplanet S.A. se dedica a la venta del servicio de internet residencial y corporativo posesionada ya 11 años en el mercado de las telecomunicaciones, en la actualidad mantiene 3650 clientes entre ellos 743 clientes suspendidos por falta de pago

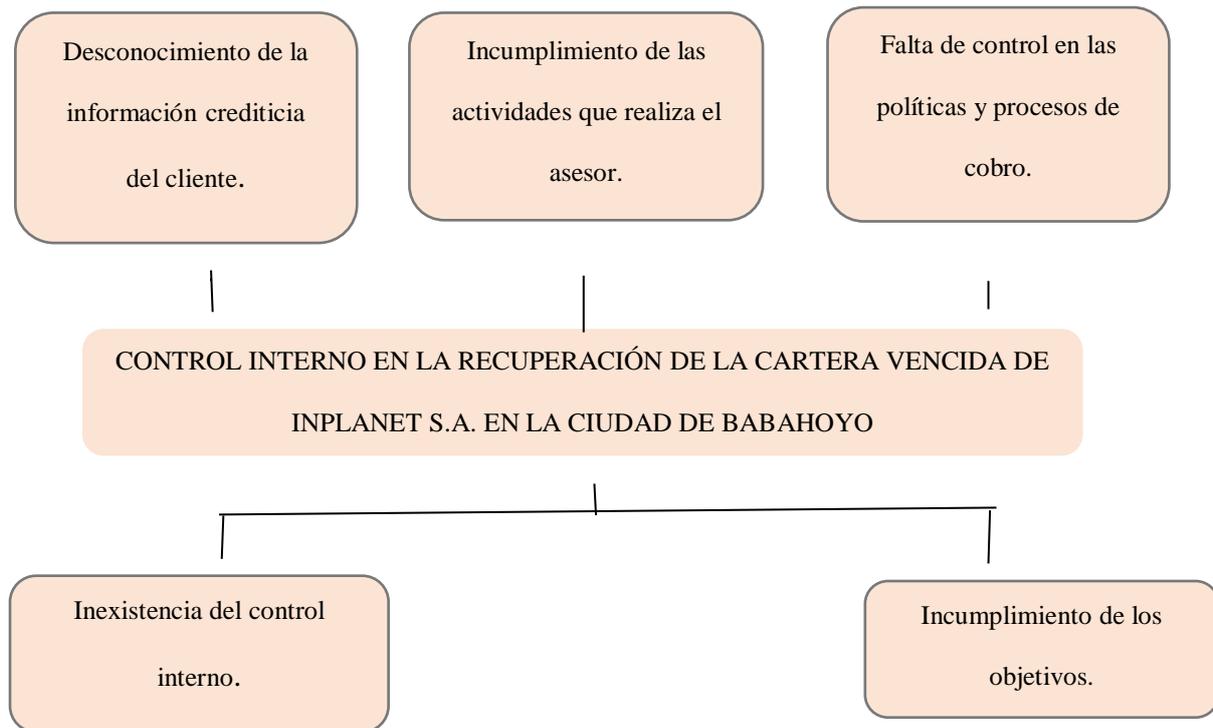
generando una cartera vencida considerable. Cuenta con 6 sucursales, tales como Bucay, Naranjito, Simón Bolívar, Babahoyo, Montalvo y Galápagos. Su Matriz está ubicada en la Ciudad de Milagro. La empresa cuenta con un departamento de cobranza, pero sus funciones y procesos no están correctamente delineadas y estandarizadas ocasionando una falta de control en las operaciones que se deben ejecutar para la regularización de la cartera vencida de Inplanet S.A.

Empezando por la excesiva flexibilidad en las políticas de crédito y cobranzas, la falta de importancia que se le da al índice del score crediticio del cliente, la alta rotación del personal de cobranza y la mala asesoría a los usuarios por parte de los asesores comerciales al realizar la venta omitiendo términos y condiciones importantes, el incumplimiento de los pagos por parte de los clientes en las fechas pactadas y la falta de segregación de funciones dentro del área, además de no actualizar la base de datos de los clientes de manera regular y no dar el seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar que sobrepasan los 30 días de vencimiento.

Además, la falta de seguimiento a la cartera vencida por parte del departamento de cobranzas y no realizar evaluaciones constantes sobre el vencimiento de los plazos establecidos para el pago de las mensualidades por el servicio que se brinda. Ocasionando un incremento considerable en la cartera vencida y este a su vez como consecuencia la falta de liquidez genera inconvenientes para que la empresa no cumpla a tiempo con sus obligaciones.

La empresa no aplica las estrategias de cobro, además de que no cuenta con un control interno que indique los procesos, procedimientos y políticas que se deben implementar o mejorar para la revisión y verificación de los clientes que están próximos o ya están con facturas pendientes.

Árbol de problemas.



Fuente: Inplanet S.A.

Autor: Shirley Torres

Análisis Crítico

Como nos muestra el árbol de problemas tenemos 5 factores importantes que influyen de manera directa, por ejemplo el desconocimiento de la información crediticia del cliente genera una incertidumbre en saber si en realidad el cliente podrá estar al día en sus pagos y que no pasara a ser uno más de la cartera vencida, el siguiente factor, el incumplimiento de las actividades que realiza el asesor se puede observar que no existe un seguimiento por parte del mismo después de haber concretado la venta.

En la falta de control en las políticas y procesos de cobro nos indica que los encargados no están realizando correctamente sus funciones lo cual ocasionan el aumento de la cartera vencida, el factor de la inexistencia del control interno detalla la falta de control en las actividades y procesos que debe ejecutar en el departamento de cobranzas; en el

incumplimiento de objetivos, la falta de compromiso y responsabilidad por parte del asesor ocasiona el deterioro de la comunicación y la actitud frente al cliente.

Justificación

Considerando la necesidad de las empresas en obtener herramientas que les ayudan a mejorar su efectividad interna al tiempo que les permitan incrementar su competitividad en el mercado que incursionan. La realización del presente caso de estudio, se realizó un análisis que resulta de valor para la entidad beneficiaria, ya que evaluará la situación de la empresa partir del tiempo de la cartera generada en el proceso de la gestión de cobros, así como los niveles de morosidad en la cartera vencida de los clientes de Inplanet S.A. Sucursal Babahoyo.

Al final del caso de estudio se pretende plantear propuestas de mecanismos y políticas de gestión, sobre el proceso de otorgamiento de plazos de cobros, procesos de recuperación con la finalidad de mitigar efectos negativos que puedan llevar un incremento considerable en la cartera vencida.

Además, se basa en la importancia y en el interés de mejorar el proceso de recuperación de la cartera vencida que representa un riesgo de solvencia para Inplanet S.A, el propósito es de brindar una alternativa para mejorar el problema. La presentación de las recomendaciones que se proponen nos ayudará a comprobar si la reorganización en los procedimientos aplicados para la recuperación de la cartera vencida es el más adecuado para reducir los gastos operativos que benefician directamente a la empresa.

La justificación radica en la recomendación de implementación de políticas y procedimientos que permitan realizar actividades de cobranzas de la cartera y de esta manera aumentar el capital y la rentabilidad de la empresa.

En primer lugar, para que el cliente acceda a cancelar la deuda pendiente es necesario que la reconozca, teniendo en cuenta que la mayoría de ellos se niegan a cancelarla, es en este punto cuando entran en juego las buenas habilidades de liderazgo de cobranza, debe saber escuchar atentamente a todos sus clientes porque escuchando obtenemos soluciones potenciales. Dado que en algunos casos el cambiar de actitud y dejar de ser un cobrador, nos convierte en un negociador con los clientes.

La liquidez de una empresa está determinada por muchos factores entre los cuales destacan: las inversiones de la entidad en activo corriente, con los pasivos circulantes, el tiempo que lleva convertir un activo en dinero (eficiencia operativa) el valor realizable de un activo monetario y la incertidumbre del tiempo.

Por lo tanto, este caso de estudio se centra en la aplicación del control interno de la cartera vencida de Inplanet S.A. sucursal Babahoyo mediante un diagnóstico al periodo 2022, a las cuentas por cobrar, cartera vencida, excedió su vencimiento generado un aumento en la cuenta, ocasionado apuros financieros para cubrir las obligaciones a tiempo.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el control interno de la cartera vencida de Inplanet S.A. Sucursal Babahoyo, del periodo 2022.

Objetivos Específicos

1. Examinar el rubro cartera de crédito para determinar la cartera vencida que mantiene Inplanet S.A.
2. Identificar los procedimientos que implementa Inplanet S.A. para la recuperación de la cartera vencida.
3. Recomendar estrategias rentables para la recuperación de la cartera vencida.

Líneas y sublíneas de investigación

Este caso de estudio está bajo la línea de investigación de **Gestión Financiera**, Gestión Tributaria y compromiso social, el cual a la gestión financiera nos indica que es un proceso complejo de gestión del flujo de caja, fondos y recursos financieros de una empresa dedicada a la actividad empresarial.

La gestión financiera se puede ver de dos formas: como una forma de actividad empresarial independiente y como un mecanismo para gestionar las actividades financieras de una empresa en el campo de la producción material. El ámbito de aplicación de la gestión financiera es el mercado financiero, que se caracteriza por las relaciones económicas entre compradores y vendedores de recursos financieros y valores de inversión Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control.

Gestión Tributaria La Gestión tributaria es conocida como el conjunto de acciones creadas por la Administración tributaria orientada a diseñar incentivos fiscales, tributarios a las empresas y a los contribuyentes de baja renta, permitiendo lograr ventajas económicas, así mismo, existen estímulos tributarios creados para atraer a inversionistas de otros países, en la actualidad debido a la globalización, la tendencia es que los países compitan en la realización de una mejor gestión fiscal para captar inversionistas extranjeros o locales.

Y compromiso social que en una empresa se define como: las acciones que se llevan a cabo con el objetivo de crear conciencia en la comunidad con respecto a una problemática, para de esta forma lograr el apoyo de la misma y así buscar soluciones o hacer frente a esa necesidad.

Las sublíneas de Auditoría y control

Se aplica de tres maneras:

- 1.- Evaluar la implementación de políticas, procedimientos y procesos que realizará Inplanet S.A. y resaltar los incumplimientos que afectan el riesgo operacional.
- 2.- Se identificará los principales factores de riesgo relacionados con la metodología del cobro de la cartera vencida.
- 3.- y se verificará la precisión e integridad de la información que contengan los documentos.

Marco Conceptual

La empresa Inplanet S.A. con RUC 0992267453001 se dedica a la venta del servicio de internet residencial y corporativo, posesionada ya 11 años en el mercado de las telecomunicaciones, en la actualidad en Inplanet S.A sucursal Babahoyo está ubicada en las calles 5 de junio y Rocafuerte esquina, actualmente tiene 3650 clientes entre ellos 743 clientes suspendidos por falta de pago generando una cartera vencida considerable. Cuenta con 6 sucursales, tales como Bucay, Naranjito, Simón Bolívar, Babahoyo, Montalvo y Galápagos. Su Matriz está ubicada en la Ciudad de Milagro.

En su matriz la empresa cuenta con un departamento de cobranza, pero sus funciones y procesos no están correctamente delineadas y estandarizadas ocasionando una falta de control en las operaciones que se deben ejecutar para la regularización y recuperación de la cartera vencida de Inplanet S.A.

Cartera

Según (Torres, 2019) Es un registro de los clientes actuales y potenciales que permite ordenar, clasificar y ejercer acciones con estos contactos. Brinda un amplio conocimiento acerca de estos clientes o empresas con las que se tiene relación, para personalizar la atención y generar oportunidades comerciales.

Cartera Vencida

Se concluyó que la cartera en mora es la parte del activo que se compone de documentos y, en general, todos los créditos que no han sido pagados al final del plazo cobro de deudas (Salazar N., 2017) El cobro de deudas puede ser una tarea emocionante, pero también puede ser complicada. Sin embargo, no es muy común encontrar a alguien con una cultura de pago impecable.

Ahora, proporcionamos algunas pautas básicas pero importantes que pueden ayudarlo a realizar esta tarea más fácilmente. El cobro de deudas tiene que ver con la recuperación de activos y, a menudo, requiere aprender y capacitarnos para realizar esta desagradable tarea utilizando la técnica de asesorar a los morosos por qué y cómo cancelar sus deudas deuda y conviértete en un cliente que vuelve a recibir nuestros beneficios.

La cartera vencida son todos los créditos que una empresa otorgó y que no se han pagado en las fechas de vencimiento pactadas. La cartera vencida de una empresa se forma con documentos y créditos que no se pagaron a la fecha de su vencimiento. Juega un papel fundamental en la planeación financiera porque representa un enorme riesgo para la salud de cualquier compañía.

Gestión de cobranza

La parte gerencial es sin duda la más importante de las anteriores, pues podemos crear un excelente sistema de cobranza con suficientes procesos preventivos, formular estrategias de acuerdo al mercado y las características de nuestra empresa, manual

La situación general y las funciones de nuestro equipo están aclaradas, pero si al final no las gestionamos, entonces lo anterior no tiene sentido. Por el contrario, si podemos prescindir de lo anterior, de hecho, la mayoría de las empresas carecen de estrategias y estrategias basadas únicamente en estas prevenciones. La gestión, si bien los resultados que lograron no fueron óptimos, al menos mantuvieron la cartera en movimiento (Alberto, 2021). La gestión de créditos y cobranzas corresponde al área financiera de la empresa, pero en cuanto a funciones afines, se coordina fundamentalmente con la gestión de ventas y por tanto con Marketing".

La gestión de cobranza implica un conjunto de estrategias que se implementan para favorecer y optimizar los procesos de pago de los clientes. Esto incluye, entonces, las acciones orientadas a evitar la acumulación de deudas por parte de los alumnos o familiares y a promover la cancelación de las existentes.

La Gestión de Cobranza tiene por objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. Por esa razón es que la Gestión de Cobranzas, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos.

Estrategias de cobro

Generalmente, cobrar significa sentir o recolectar algo, generalmente dinero, para comprar o pagar por el uso de un servicio. La tarea de cobro puede ser realizada por una persona en nombre de la empresa que presta el servicio correspondiente o, si no está disponible, a la que se compró el artículo, o puede ser realizada por un banco, como se le llama como colección bancaria.

Una estrategia, en cambio, es un proyecto o plan formulado sobre una base específica para lograr un objetivo establecido, que en este caso sería el cobro de las cuentas de los clientes.

Asimismo, (Morero, 2013) explica: La estrategia es el arte de dirigir las actividades para lograr los objetivos de la organización para que la organización funcione de manera efectiva. Para hacer esto, la organización necesita definir claramente lo que quiere lograr y cómo lograrlo y luego un sistema de control que te ayuda a seguir las pautas establecidas.

Se establecen debilidades que están entrelazadas al establecimiento de estrategias de cobro eficientes, siendo estas actividades importantes para la recuperación de la cartera vencida. En otras palabras, no se realiza una separación de la cartera de clientes de acuerdo a las características y capacidades de pago de los usuarios. Además, no olvidemos que una estrategia eficaz es de mucha ayuda para la recaudación de la cartera vencida y colocar a los clientes en base a la antigüedad, monto de la deuda, cumplimiento de pago y el perfil crediticio del cliente.

¿Que son las políticas de crédito y cobranza?

Las políticas de cobranza, son estrategias que emplean las empresas para de esta forma poder cobrar los créditos en las cuales fueron otorgados a sus usuarios, por ello esto implica también analizar el cobro según las condiciones que la empresa dispone para la ejecución de cobros.

En Inplanet se denota un débil seguimiento de las cuentas por cobrar, esto hace que se limite las medidas preventivas y de corrección para evitar el crecimiento del alto índice de morosidad que posee la empresa actualmente. Las políticas de crédito son técnicas que se utilizan para efectuar el cobro de las deudas que no se cumplen en los plazos establecidos o fechas de pagos fijados.

Políticas de crédito

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Esta política tiene por objeto establecer los pasos a seguir para analizar, otorgar, negociar y ampliar crédito a clientes, así como disminuirlo o revocarlas en caso de ser necesario.

¿Cuáles son las 5 c del crédito?

Son un conjunto de factores que las instituciones financieras utilizan al efectuar el análisis de una solicitud de crédito, su nombre se origina a partir de cada uno de los factores:

- 1.- carácter
- 2.- capacidad
- 3.-capital
- 4.- colateral
- 5.-condiciones

Crédito y cobranza

El crédito es cuando una empresa otorga un préstamo o crédito a una persona u organización para la compra de bienes o servicios a cambio de una promesa de pago dentro de un tiempo específico. (Veloz, 2019) afirma que el crédito es una operación financiera donde una persona (acreedor) que presta una cantidad específica de dinero a otra persona (deudor), acordando devolver la cantidad solicitada más los intereses acumulados, el seguro y los cargos relacionados (si corresponde). Muchas empresas e instituciones financieras utilizan las tasas de incumplimiento porque nos permiten verificar montos expresados como porcentaje de cuentas no cobradas.

(Ocaña, 2016) señala que el índice mide el monto del crédito considerado moroso del total de préstamos y operaciones crediticias otorgadas por las instituciones financieras. También debe tenerse en cuenta que, si son más difíciles, la cantidad se recuperará.

Los créditos y cobranzas son dos procesos, o bien digamos, conceptos íntimamente relacionados. La palabra crédito deriva de creer. En materia comercial, podemos decir que un crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona. El crédito permite tomar dinero de mañana prestado para obtener algo hoy.

Cobranza es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Realiza funciones tales como: otorgamiento de créditos, verificación de documentos, seguimiento y verificación de créditos, gestión de cobranza efectiva, determinación de pérdidas a deudores. marco conceptual

Cartera de crédito, “conjunto de documentos que amparan activos financieros o realizan operaciones de financiación por cuenta de terceros y en los que los titulares de dichos documentos o carteras se reservan el derecho de cumplir las obligaciones especificadas en sus textos” (Rivera, 2017) Así que esta es la cantidad que se le da al prestatario además de los

intereses que aún no se han recaudado los fondos. La cartera morosa son todos los valores que se encuentran en crédito y que se convierten en un activo de riesgo en el tiempo debido a la cantidad de créditos morosos (Gonzales, 2015)

Monitoreo del crédito

El servicio de monitoreo de crédito es un servicio comercial que le cobra una tarifa para vigilar sus informes de crédito y avisarle de los cambios en las cuentas que figuran en su informe de crédito.

La gestión de cartera

Es importante en las empresas que tratan con un gran número de clientes, por lo que es necesario controlarlos y monitorearlos. (Alberto, 2021) menciona que la gestión de cartera es un proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de los deudores para garantizar los pagos correctos.

Según (Carlos, 2005) La cartera de inversiones, se entiende como parte de documentos y préstamos no pagados en un momento en que el documento expira o está establecido por la política de la Compañía. Por supuesto, el problema de la cartera de inversiones es principalmente para clientes sin una organización.

Análisis de política de crédito completo y supervisión de crédito

Las empresas están haciendo grandes búsquedas en estos días herramientas para mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno y lo que los obliga a dar pasos que les permitan mantenerse en el negocio, satisfacer las necesidades.

Los responsables de la gestión de la cartera deben controlar de manera efectiva las cuentas por cobrar entre 0 y 60 días y mayores de 60 días, porque a más días, mayor es la tasa

de morosidad y por lo tanto más difícil es recuperar los pagos pendientes. La antigüedad de la cartera se basa en un análisis de la fecha de la factura de débito o de la fecha de vencimiento que representa cada saldo del que el cliente es responsable. Este análisis se utiliza para ayudar a identificar saldos incobrables y recuperaciones dudosas.

(Bustos, 2018) afirman que el área de crédito y cobranza de la empresa es la parte central de la organización. Esto se tiene en cuenta incluso antes de realizar la venta, ya que es aquí donde se analiza si la venta es rentable y lo más importante en términos de crédito, como el monto, la forma de pago y la determinación de la compensación. esto será

Directamente relacionado con los ingresos y el capital de trabajo de la empresa y reflejado en su situación financiera. La gestión de cobros es una actividad que tiene como objetivo restablecer las relaciones haga negocios con los clientes y asegúrese de que mantengan su crédito al día y puedan aprovechar estos productos.

“Es un conjunto de acciones coordinadas, atribuidas íntegra y oportunamente a los clientes con el fin de concretar la recuperación de los derechos de los acreedores, a fin de que las cuentas por cobrar del banco puedan transformarse en activos circulantes lo más rápido posible”. (Gómez, 2016). necesidades de su cartera de clientes y generar un nivel de rentabilidad.

Una gestión de cobranzas es la forma en que una empresa obtiene sus ingresos, si se realiza de manera incorrecta, es preciso indicar que podría disminuir considerablemente su recaudación y por ende aumentar sus niveles de morosidad.

Morosidad

La morosidad es considerada como el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los usuarios en un periodo de tiempo señalado. La morosidad indica la calidad de la

cartera vencida de una entidad, si se muestra con un alto índice se mostrará en negativo, la solvencia de la empresa.

Tipos de deudores

Existen una variedad de tipos de deudores que integran la cartera, entre ellos se puede mencionar:

Deudores fortuitos: son aquellos que tienen la voluntad de pago, pero debido a su solvencia económica no pueden hacerlo.

Deudores intencionales: son aquellos que cuentan con la estabilidad económica o la solvencia, pero no realizan sus pagos en las fechas pactadas.

Deudores negligentes: son aquellos usuarios que están conscientes de sus deudas, pero no quieren cancelarlas.

Deudores incompetentes: son aquellos que viven en un desorden total y por ello no se acuerdan de sus deudas.

Recuperación de cartera vencida

Según (Altamirano, 2021) demuestra que el cobro de deudas se puede identificar de varias maneras, pero quizás el método más apropiado en el entorno comercial actual es cerrar la venta, ya que cobrar las cuentas impagas de los clientes puede generar nuevas ventas al liberar algo de crédito. Uno de los talentos de un buen gestor de cobranzas es la capacidad de escuchar atentamente a nuestros clientes, porque escuchando, no solo escuchando, podemos resolver la cuenta.

También recuerde cambiar las actitudes para recoger problemas y desafíos. Hay una necesidad de cambiar la actitud de los coleccionistas y convertirse en comerciantes.

Control interno

Según (Estupiñan, 2006) menciona que el control interno es la herramienta es el proceso mediante el cual se rige el estilo de gestión en una entidad, ya que permite detectar posibles inconvenientes en el desarrollo de los procesos organizacionales por lo cual se convierte en un apoyo fundamental en la toma de decisiones garantiza el cumplimiento de los objetivos.

Bajo este criterio el control interno promueve la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad, bienes y servicios proporcionados y resguarda los bienes y recursos contra cualquier situación que los pueda afectar.

Control

Es la etapa básica de la administración, aunque la empresa tenga planes grandiosos, estructura organizativa ideal y gestión eficaz, el gerente no podrá estar seguro de la situación real de la organización si no existe un mecanismo que le permita evaluar, comprobar e informar si los hechos corresponden a las metas establecidas. (Fayol, Control y definición de la Administración, 2018)

Control es el proceso que verifica el rendimiento mediante su comparación con los estándares establecidos. A través de esta definición se puede advertir que conviene distinguir la función de control, de las operaciones de control. necesario para que el jerarca no pierda su capacidad de dirección. (Fayol, ¿Qué es el control?, 2009)

Monitoreo del crédito

Actividades continuas o evaluación periódica de la efectividad del control interno realizada por la administración para determinar que los controles están operando según lo previsto y se modificaron según corresponda para cambios en cualquier condición, la modificación del control interno se obtiene de diferentes fuentes, incluidos los informes de los

auditores internos, los informes de excepción sobre las actividades de control, los informes de los auditores externos y los diarios de auditoría o el personal operativo, todos estos proporcionan una buena retroalimentación.

(Bustos, 2018) la gestión de cobranza se la define como la administración de crédito y cobranza corresponde literalmente al área financiera de la empresa de la empresa, con relación a las funciones coordina escénicamente con la administración de venta y por ende con el área de mercadotecnia.

Con lo manifestados por los autores, se puede acotar que, la gestión de cobranza con el pasar de los años ha ido evolucionando hoy en día ha sido plenamente adoptado por los clientes, debía a esto las empresas se han percatado que cobrar no solo es una acción que se utiliza para recuperar dinero, sino que también una valiosa oportunidad de interacción con los clientes.

Score de crédito o central de riesgo

Según Aval Buro, el score de crédito es un puntaje entre 0 y 999 puntos que mide la probabilidad de que un cliente pague a tiempo su crédito. Cuando pagan oportunamente las deudas, el score será cercano a 999 puntos, mientras que, si no se pagan puntualmente, el score se deteriorará y bajará.

Con la información del historial crediticio de un cliente (comportamiento de pago), los servicios financieros que prestan los burós permiten que las entidades -que otorgan créditos- puedan conocer a la persona con la cual evalúan realizar negocios.

La calificación del comportamiento de pago de un cliente se conoce como “scores” y como señala la Aso banca, este indicador viene a ser como la libreta de calificaciones que una persona obtenía en el colegio o la universidad: si estábamos teníamos una buena nota, pero sino lo hacíamos, la calificación era baja.

Indicadores financieros

Los indicadores financieros son instrumentos empleados por los analistas financieros para evaluar y determinar la situación económica de una empresa y así tomar decisiones efectivas en el ámbito económico y financiero en caso de existir irregularidades.

Rentabilidad Financiera

(Aguirre, 2020) explica que la rentabilidad financiera o del capital, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por sus capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

La rentabilidad financiera es diferente a la rentabilidad económica. Esta última, también denominada ROA (Return on Assets), mide la rentabilidad que proporciona cada activo invertido en la empresa, dividiendo el beneficio entre el valor de todos los activos, mientras que el ROE solo valora los recursos propios utilizados. Otra diferencia entre ambos conceptos es que en la fórmula para calcular la rentabilidad financiera se utiliza el beneficio neto, esto es, tras deducir intereses, impuestos y gastos financieros, mientras que en la de la rentabilidad económica se emplea la cifra de beneficios antes de impuestos e intereses.

Auditoría de gestión de cobranza

La auditoría de gestión es un proceso que consiste en la revisión de todos los procedimientos y prácticas que posee una empresa para recuperar los pagos pendientes de sus clientes. La gestión de cobranza es significativa para la empresa ya que depende del correcto desempeño de esta gestión la recuperación de las cuentas por cobrar de la organización. Es relevante para el pronto retorno del efectivo para las organizaciones.

Por ello es muy importante que se cumpla a cabalidad este proceso adecuadamente en las entidades, porque por medio de él se puede evaluar la efectividad de los procesos utilizados por los analistas financieros para recuperar las deudas, por esto es muy importante prevenir problemas de liquidez que ponen en riesgo el crecimiento financiero y económico de la entidad. Por medio de este proceso se puede ejecutar acciones que ayuden a mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión de cobranza.

Importancia de la auditoría de gestión de cobranza

En Inplanet S.A no se efectúa una auditoría de gestión de cobranza, por este motivo no se pudieron detectar las debilidades en lo que respecta a la recuperación de la cartera vencida. Según (Salazar J., 2020) la auditoría de gestión de cobranza es un proceso que permite identificar las oportunidades y debilidades para mejorar la entidad, reduce riesgos que estén asociados al proceso de cobro de las deudas para que este sea mucho más efectivo.

Rentabilidad

La rentabilidad empresarial es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar los recursos y obtener ganancias. Cuando es adecuada es un indicador de que los gestores administrativos están llevando una buena gestión de los recursos para obtener beneficios. Para el cálculo de la rentabilidad empresarial se analiza cada ratio financiero, por esto es importante mencionar que para tener una correcta rentabilidad es vital que se ejecute una gestión apropiada de las cuentas por cobrar, considerando los porcentajes de la cartera vencida.

Rotación de las cuentas por cobrar

La rotación de las cuentas por cobrar es un indicador que refleja el número de veces que la empresa ejecuta las cuentas pendientes de cobro que provienen de las ventas, créditos o prestación de servicios. Debido a esto es muy importante las rotaciones de cuentas por cobrar

comenzando desde la administración de la rotación de la cartera de cobro y conseguir procesos eficaces, pero considerando los límites y políticas internas.

Marco Metodológico

En el marco metodológico sobre el caso de estudio se referente a la cartera vencida de Inplanet S.A en la sucursal Babahoyo, posee una metodología cuantitativa, donde se procesa los hallazgos encontrados en la investigación descriptivas que nos brinda con mucha facilidad la interpretación de las conclusiones. En la investigación se aplicó: la investigación documental, mediante un análisis de las informaciones bibliográficas de diferentes autores y fuentes teóricas.

En la investigación descriptiva se pudo conocer los lineamientos que se siguen en los procesos que utilizan los empleados que integran el departamento de cobranza. Se realizó una descripción de la situación actual de la administración en el departamento de cobranzas de Inplanet S.A. sobre las facturas pendientes de los clientes para determinar conclusiones sobre el incremento de la cartera vencida.

En la investigación explicativa en este sentido, los estudios explicativos ayudaron a descubrir las causas del aumento de la cartera vencida de Inplanet S.A. y los efectos que esta tiene en la rentabilidad y liquidez de la empresa. La modalidad de investigación del presente caso de estudio es cualitativa porque se estudia la realidad del problema, la carencia de un control interno en el departamento de cobranzas de Inplanet S.A.

En las técnicas y herramientas empleadas las técnicas a utilizar son la encuesta dirigida al personal selecto de la Sucursal, se la aplicó a través de un cuestionario de preguntas a base de opciones múltiples para determinar la necesidad de un control interno en las cuentas por

cobrar de Inplanet S.A. La entrevista fue dirigida al Supervisor de Agencia para determinar la necesidad del control interno para la recuperación de la cartera vencida.

Resultados

El diagnóstico nos revela el problema en el desarrollo de este caso de estudio formulado en Inplanet, la información presentada es con base a los objetivos específicos, con el fin de verificar su cumplimiento. A continuación, se presentan los hallazgos encontrados en la investigación:

Se examinó el rubro de la cartera de crédito de Inplanet donde se determinó que en el año 2022 se ha incrementado debido a que no existe un control interno sobre las ventas a diferidas. En el siguiente cuadro se detallan la clasificación de la cartera de clientes:

Tabla 1

Reporte de la cartera de clientes de Inplanet S.A Sucursal Babahoyo

REPORTE DE LA CARTERA DE CLIENTES DE INPLANET S.A AÑO 2022						
TOTAL DE CLIENTES	3652		PLAN RESIDENCIAL 100		PLAN	
CLIENTES SUSPENDIDOS	743		MEGAS	VALOR	RESIDENCIAL 200	VALOR
CLIENTES ACTIVOS	2909			MENSUAL	MEGAS	MENSUAL
CALIFICACIÓN	DIAS DE MORA		CLIENTES	\$28,00	CLIENTES	\$50,40
A	1 A 3	2167	1902	\$53.256,00	265	\$13.356,00
B	4 A 7	344	241	\$6.748,00	103	\$5.191,20
C	15 A 30	195	154	\$4.312,00	41	\$2.066,40
D	30 A 60	203	189	\$5.292,00	14	\$705,60
	TOTAL	2909		\$9.604,00		\$2.772,00
				\$12.376,00		
CLIENTES SUSPENDIDOS						
CLIENTES	PLAN RESIDENCIAL	VALOR	PLAN CORPORATIVO	VALOR		
	743	712	31	\$19.936,00		\$1.562,40
	TOTAL	\$21.498,40				
CARTERA VENCIDA	CLIENTES	MENSUAL	AÑO	DÍAS		
MORA	398	\$12.376,00	\$148.512,00	30 a 60		
SUSPENDIDOS	743	\$21.498,40	\$257.980,80	Más de 60		
		TOTAL	\$406.492,80			

Fuente: Inplanet S.A

Autor: Shirley Torres

En la siguiente tabla podemos observar el total de clientes que componen la cartera de Inplanet S.A, en él se encuentran clasificados por clientes activos que son 3652, y 743 clientes suspendidos que integran la cartera vencida de la empresa. En el cuadro también podemos observar la clasificación de los clientes que se divide en tres clases, cartera activa, cartera en mora y la cartera de clientes suspendidos.

Se identificó los procedimientos que utiliza Inplanet los cuales son los siguientes: Las ventas diferidas se conceden sin una previa aprobación del jefe inmediato, de igual manera los vendedores no verifica los niveles de ingreso del cliente, no se verifica el score crediticio del cliente para determinar si es factible que pueda cubrir la deuda que va a contraer, y esto se debe a que la empresa no cuenta con políticas y procedimiento adecuados y aprobados que ayuden a un buen análisis de crédito.

Además, en el departamento de cobranzas no se realizan auditorías internas o un control interno constante que regulen los procesos de cobro, al igual que no se comunican a tiempo los términos y condiciones antes de lanzar una nueva campaña, ocasionando errores por parte del vendedor o asesor cuando realizan una venta.

Discusión de resultados

Entre los hallazgos encontrados en el desarrollo de la investigación podemos determinar lo siguiente:

La empresa tiene una significativa cartera vencida que la componen 743 clientes según nos muestra el reporte de la cartera de clientes, que representa \$257.280.80 en el año, y 398 clientes que se encuentran en mora, esto se debe a que Inplanet S.A. no cuenta con políticas y procedimientos definidos para la recuperación de la cartera vencida, no se realizan llamadas de cobranza cuando el cliente tiene 5 días en mora, de igual manera no se asignan ni gestionan las visitas domiciliarias para clientes que ya estén en mora.

También se puede evidenciar por parte de los administradores la falta de un control interno en cuanto a la recuperación de la cartera que se encuentra en mora y la cartera vencida, todo esto ocasiona que la recuperación de estas ventas a crédito sea lenta y en algunas ocasiones incobrables afectando esto de manera directa a la liquidez de la empresa.

De igual manera otra de las influencias que tienen relación a la cartera vencida, clientes en mora y clientes suspendidos es por la falta de implementación de políticas y análisis de crédito puesto que los vendedores no realizan un adecuado análisis financiero al cliente para evaluar su capacidad de pago y su nivel de endeudamiento. Otras de las falencias identificadas es la falta de capacitación y la poca experiencia que poseen los vendedores de la empresa.

Conclusiones

Según lo expuesto podemos concluir con la problemática que tiene la empresa Inplanet S.A. se deduce la situación real de la cartera vencida por la falta de políticas de crédito que permitan realizar un análisis de crédito a los clientes para poder evaluar su capacidad de pago, su nivel de endeudamiento y lo más importante su historial crediticio lo que ayudará a reducir el índice de cartera vencida o cuentas incobrables a la empresa.

Además, el departamento de cobranza no cuenta con procedimientos estructurados y por escrito para realizar la recuperación de los valores vencido, puesto que no se realizan un seguimiento adecuado a los clientes que se encuentran en mora, de igual manera la parte administrativa no realiza un control interno a la cartera de crédito de cada vendedor para calificar su trabajo en cuanto a colocación de ventas a créditos y recuperación de cartera.

Recomendaciones

En base al caso de estudio presentado y a las conclusiones expuestas se recomienda lo siguiente a la empresa Inplanet S.A.

Implementar políticas de créditos efectivas agregando a este la contratación de un buró de crédito, para que de esta manera mejore el análisis de crédito al cliente y así evaluar su capacidad de pago y su nivel de endeudamiento, disminuyendo de esta manera que se realicen ventas a clientes con baja calificación crediticia y sin capacidad de pago ayudando de esta manera a disminuir el índice de cartera vencida.

Se recomienda contar personal que se dediquen a la recuperación de la cartera vencida adaptando y aplicando estrategias y procedimientos que sean viables para su recuperación, como llamadas telefónicas, visitas a los clientes en mora, reestructuración de deuda, de igual

manera se debería contratar a un abogado para que se encargue de la recuperación de la cartera incobrable mediante la vía judicial.

Se sugiere que la Inplanet S.A realice un control interno frecuente a los vendedores estableciendo cumplimiento de metas en cuanto a ventas y recuperación de cartera vencida, para de esta manera calificar el trabajo que ellos realizan en la empresa y así reducir el índice de cartera vencida

Referencias

- Aguirre, C. (17 de Julio de 2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones. *Análisis empírico en una empresa industrial*, págs. 9 - 12.
- Alberto, P. L. (2021). Teoría y Práctica de la Gestión de Carteras. En P. L. Alberto, *Teoría y Práctica de la Gestión de Cartera Vencida* (págs. 71 - 75). España: Bolsas y Mercados Españoles.
- Altamirano, J. (12 de mayo de 2021). Preguntas frecuentes sobre la cobranzas de deudas. *Comisión Federal del Comercio*, págs. 7 - 12.
- Bustos, M. (2018). *El área de crédito y cobranza*. Ciudad de Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Carlos, S. F. (2005). Carteras de Inversión. En S. F. Carlos, *Portafolios y estrategias de inversión* (págs. 19 - 26). Salvador: Universidad del Salvador, repositorio.
- Estupiñan, R. G. (2006). Control interno y fraudes. En R. G. Estupiñan, *Control interno y fraudes* (págs. 19 - 20). Colombia: Xpress Estudio Gráfico y Digital S.A.
- Fayol, H. (2009). ¿Qué es el control? En H. Fayol, *Administración Industrial* (págs. 15 - 25). Turquía: Editorial El Ateneo.
- Fayol, H. (2018). Control y definición de la Administración. En H. Fayol, *Administración industrial y general* (págs. 19 - 21). Francia: Librería, Editorial e Inmobiliaria, Florida 340, Buenos Aires.
- Gómez, J. M. (12 de octubre de 2016). Gestión de cobranza y su impacto. *Gestión Financiera y su impacto*, págs. 4 - 7.
- Gonzales, R. (15 de noviembre de 2015). Morosidad de la cartera según la Superintendencia de Bancos. *La tasa de Morosidad de los clientes*, págs. 4 - 10.

Morero, M. (2013). *Las estrategias y su aprendizaje*. Ciudad de Málaga:
<https://scholar.google.com.ec/>.

Ocaña, E. (2016). COMPORTAMIENTO DEL CRÉDITO DE CONSUMO. En E. Ocaña,
COMPORTAMIENTO DEL CRÉDITO DE CONSUMO (págs. 1 - 7). Cuenca, Ecuador:
<https://www.superbancos.gob.ec/>.

Rivera, M. M. (2017). Carteras de crédito y cobranzas. En M. M. Rivera, *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad* (págs. 9 - 15). Quito, Ecuador:
Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.

Salazar, J. (2020). *La auditoría de gestión de cobranza*. Caracas, Venezuela: Editorial La Nueva Venezuela.

Salazar, N. (2017). *El cobro de deudas y sus pasos*. Lima, Perú: La revista del día de hoy.

Torres, D. (17 de 10 de 2019). *blog.hubspot.es*. Obtenido de blog.hubspot.es:
<https://blog.hubspot.es/sales/gestion-cartera-clientes#:~:text=La%20cartera%20de%20clientes%20es,atenci%C3%B3n%20y%20generar%20oportunidades%20comerciales>.

Veloz, J. C. (2019). *El Crédito y sus herramientas*. México: Grupo Editorial Patria. com.

Anexos

Cuestionario

1.- Se capacita con tiempo a los vendedores y asesores de los términos y condiciones de las nuevas campañas de venta?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	1	1%
No	6	84%
A veces	2	15%
TOTAL	9	100%

Gráfico:

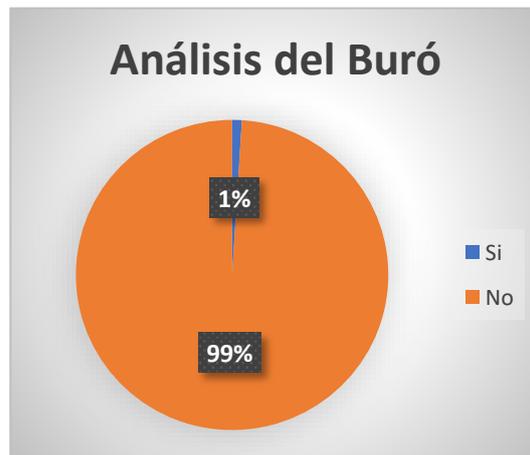


Análisis: El gráfico nos muestra que el 1% del personal no recibe capacitaciones a tiempo, el 84% concluyeron que no y el 15% mencionó que a veces, siendo este fundamental para el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

2.- Se investiga el buró crediticio del cliente antes de realizar la venta diferida?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	1	1%
No	9	99%
Total	9	100%

Gráfico



Análisis: En la pregunta que si se investiga el buró crediticio del cliente antes de realizar una venta se puedo obtener la información que EL 1% mencionó que sí y el 99% dijo que no se verifica, es de allí la raíz del aumento de la cartera vencida de la empresa.

3.- ¿Se realizan estrategias de cobros o campañas de reactivación para clientes suspendidos?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	2	2%
No	7	98%
Total	9	100%

Gráfico

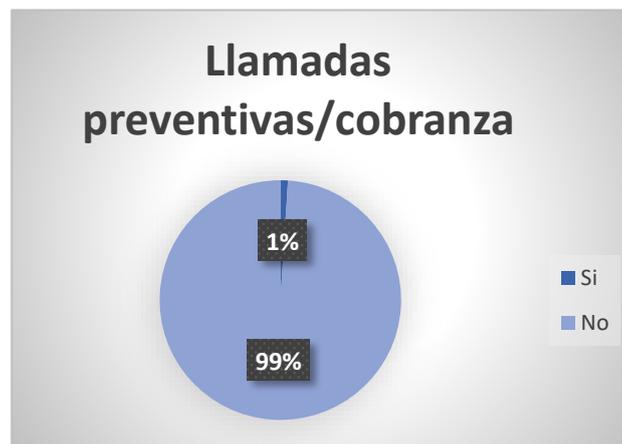


Análisis: En la pregunta en que si se realizan estrategias de cobro o campaña de reactivación para clientes suspendidos los resultados obtenidos fueron que el 2% mencionó que sí y el 98% dijeron que no se realizan estrategias de cobro.

4.- ¿Se realizan llamadas preventivas y de cobranza a los clientes?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	1	1%
No	8	99%
Total	9	100%

Gráfico



Análisis: En la pregunta si se realizan llamadas preventivas y de cobranzas a los clientes los encuestados determinaron que el 1% que si se realizan y el 99% dijeron que no se realizan llamadas preventivas

5.- Se realizan auditorías de los procesos y gestión de cobros de la cartera vencida?

Detalle	Cantidad	Porcentaje
Si	1	1%
No	8	99%
Total	9	100%

Gráfico



Análisis: En la pregunta 5, si se realizan auditorías en los procesos y gestión de cobro de la cartera vencida de Inplanet se determinó que el 1% si, y el 99% mencionaron que no se realizan auditorías internas.

Carta de autorización

The logo for 'hey!' is displayed in a stylized font. The 'h' is dark blue, the 'e' is yellow, and the 'y!' is dark blue. The background of the document features a faint network diagram with blue nodes and lines.

Babahoyo, 24 de Marzo de 2023

CARTA DE ACEPTACION

Por medio del presente Yo, (**SOTO VALLE CARLOS JULIO**) con Ci. (**120435804-6**) Supervisor de la Sucursal (120435804-6), certifico que la estudiante Sra. **Torres Bravo Shirley Yanine** con Ci. **120830182-8** va a realizar su tema de estudio de caso titulado "(CONTROL INTERNO DE LA CARTERA VENCIDA DE INPLANET S.A. EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, DEL PERIODO 2022)"

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, el portador del documento puede hacer uso de la información conveniente a sus intereses, sin que esto ocasione perjuicio a la empresa.

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. The signature appears to be 'Carlos Julio Soto Valle'.

CARLOS JULIO SOTO VALLE
Supervisor de la Sucursal
120435804-6
TLF. 0969343000

A blue ink stamp with a dashed border, containing the text 'Inplanet S.A.' in a stylized font.

Inplanet S.A.

Ruc de la empresa

Consulta de RUC

RUC
0992267453001

Razón social
IN.PLANET S.A.

Estado contribuyente en el RUC:

ACTIVO

Representante legal

Nombre/Razón Social: MORA GAVILANES HARLINGTON RENE
Identificación: 0915728612

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Actividad económica principal

ACTIVIDADES DE SUMINISTRO DE ACCESO A INTERNET POR LOS
OPERADORES DE LA INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES
INALÁMBRICAS.

Tipo contribuyente	Régimen	Categoría	
SOCIEDAD	GENERAL		
Obligado a llevar contabilidad	Agente de retención	Contribuyente especial	
SI	SI	NO	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades	Fecha reinicio actividades
2002-09-13	2023-01-05		

[Mostrar establecimientos](#)

Nueva consulta

Informe de antiplagio



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Babahoyo, abril 4 del 2023

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: la Srta. **TORRES BRAVO SHIRLEY YANINE**, cuyo tema es: **CONTROL INTERNO DE LA CARTERA VENCIDA DE INPLANET S.A. EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, DEL PERIODO 2022.**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilation, obteniendo como porcentaje de similitud de [**1%**], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
Reporte

Cartera vencida de Inplanet sucursa
Shirley Torres Bravo

< 1%
Verificado

- Se tiene un nivel aceptable de similitud entre fuentes
- Se informa en consecuencia

Número del documento: TORRES BRAVO SHIRLEY YANINE	Depositar: Shirley Torres Bravo	Número de palabras: 697
CARTERA VENCIDA DE INPLANET sucursa	Fecha de depósito: 04/03/23	Número de caracteres: 36.622
ID del documento: 250a731e1c118879a2a7c3a3a622733a76	Tipo de carga: submisión	
Tamaño del documento original: 21025 kb	Fecha de fin de análisis: 04/03/23	
Author: Shirley Torres Bravo		

Detalle de las similitudes en el documento

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

CPA. Johanna Remache Silva, MAI.
DOCENTE DE LA FAFI.