

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**CUENTAS POR COBRAR FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE
NEGOCIO CELEC EP- TERMOESMERALDAS PERIODO 2014- 2015**

**TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES

AUTORA:

RODRÍGUEZ RAMÍREZ JHANNYA BELÉN

ASESORA:

MGT. CECILIA VELASCO ANGULO

ESMERALDAS-ECUADOR

MAYO, 2017

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniera y Contabilidad y Auditoría CPA.

MGT. CECILIA VELASCO
ASESORA DE TESIS

ECON. MIRNA CHICHANDE
LECTOR 1

MGT. TAHIMI ACHILIE
LECTORA 2

MGT. ORLIN ALAVA
DIRECTOR DE ESCUELA

Esmeraldas,..... del 2017

AUTORÍA DE TESIS

Yo, Rodríguez Ramírez Jhannya Belén, portadora de la cedula de identidad N° 080219811-9, matrícula 8733, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, declaro que la presente tesis de grado, fue desarrollado con mi autoría.

En virtud que el contenido de ésta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

Rodríguez Ramírez Jhannya Belén

C.I. 080219811-9

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme y darme la sabiduría y fuerzas necesarias para llegar hasta donde he llegado, porque permitiste hacer realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, por haberme dado la oportunidad de estudiar y ser una profesional. A la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP que fue la institución la cual me abrió sus puertas para poder realizar mi trabajo de investigación, a mi asesora de tesis, Msc. Cecilia Velasco porque a más de ser una excelente docente es una amiga y consejera; por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi proyecto de investigación con éxito. También me gustaría agradecer a cada uno de mis profesores que durante toda mi carrera profesional han aportado con un granito de arena a mi formación y han sido los pilares fundamentales para que este largo camino pueda llegar a su fin.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a mis padres, quienes han sido los que siempre han estado apoyándome cuando más los he necesitado, porque a pesar de mis grandes caídas siempre han estado brindándome su apoyo, afecto y sobre todo amor para poder levantarme y continuar con más fuerzas en este largo y duro camino universitario, a mis abuelitos que han sido la fuente de aliento y ánimos a lo largo de mi vida, a mi novio quien ha tenido la paciencia necesaria para ayudarme en el desarrollo de mi proyecto de investigación.

A TODOS Y TODAS GRACIAS

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | Pág. |
|--|----------|
| TRIBUNAL DE GRADUACIÓN | II |
| AUTORÍA DE TESIS..... | III |
| AGRADECIMIENTO | IV |
| DEDICATORIA | V |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | VI |
| ÍNDICE DE TABLA | VIII |
| ÍNDICE DE FIGURA..... | IX |
| RESUMEN..... | X |
| ABSTRACT..... | XI |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 3 |
| 1. MARCO TEORICO | 3 |
| 1.1. ESTUDIOS PREVIOS..... | 3 |
| 1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 5 |
| 1.2.1 EMPRESA | 5 |
| 1.2.1.1 EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS | 5 |
| 1.2.2 CUENTAS POR COBRAR | 6 |
| 1.2.2.1 PROCEDIMIENTOS CONTABLES DE CUENTAS POR COBRAR FUNCIONARIOS | 8 |
| 1.2.2.2 NORMATIVA DE RECUPERACIÓN DEL RUBRO DE VIÁTICOS A FUNCIONARIOS..... | 9 |
| 1.2.2.3 TRATAMIENTO CONTABLE DE LA PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES..... | 9 |
| 1.2.2.4 MÉTODOS PARA EL CÁLCULO DE LA PROVISIÓN..... | 10 |
| 1.2.2.5 PÓLIZAS DE FIDELIDAD | 10 |
| 1.3. BASE LEGAL | 11 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO II | 12 |
| 2. METODOLOGÍA..... | 12 |
| 2.1 MÉTODO DE ESTUDIO | 12 |
| 2.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN | 12 |
| 2.3 LA INFORMACIÓN PRIMARIA, ESTUVO CONFORMADA POR: | 12 |
| 2.4 DISEÑO ESTADÍSTICO | 13 |
| 2.4.1 POBLACIÓN | 13 |
| 2.5 PROCEDIMIENTO..... | 13 |
| CAPÍTULO III | 15 |
| 3. ANÁLISIS DE RESULTADOS | 15 |
| 3.1 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS..... | 15 |
| 3.1.1 VIÁTICOS | 15 |
| 3.1.2 LIQUIDACIÓN DE VIÁTICOS..... | 16 |
| 3.1.3 SUBSISTENCIAS | 16 |
| 3.1.4 LIQUIDACIÓN DE SUBSISTENCIAS..... | 17 |
| 3.1.5 VIÁTICOS EN EL EXTERIOR | 17 |
| 3.1.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTA | 18 |
| 3.1.6.1 CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA..... | 18 |
| 3.1.7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS | 19 |
| 3.1.7.1 CONTROL INTERNO..... | 19 |
| 3.1.7.2 POLÍTICAS DE CRÉDITO | 20 |
| 3.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS VENCIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR PROVENIENTES DE VIÁTICOS A LOS FUNCIONARIOS..... | 21 |
| 3.2.1 APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CONTROL | 21 |
| 3.2.2 SUPERVISIÓN DEL TRABAJO | 22 |
| 3.3 RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR PROVENIENTE DE LOS VIÁTICOS A LOS FUNCIONARIOS | 23 |
| 3.3.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS | 23 |
| 3.4 PROCEDIMIENTOS CONTABLE Y ADMINISTRATIVO..... | 24 |
| 3.4.1 CONTROLES INTERNOS..... | 24 |
| 3.4.2 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS | 26 |
| 3.5 PROCEDIMIENTO PAGO DE VIÁTICOS PARA DELEGACIÓN Y LIQUIDACIÓN | 31 |
| 3.5.1 LIQUIDACIÓN | 31 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO IV | 35 |
| 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 35 |
| 4.1 CONCLUSIONES | 35 |
| 4.2 SUGERENCIAS | 37 |
| REFERENCIAS | 39 |
| ANEXOS | 42 |

ÍNDICE DE TABLA

| | Pág. |
|---|------|
| TABLA 1 REGISTRO DE CUENTAS INCOBRABLES | 10 |
| TABLA 2 TIPOS DE VIÁTICOS | 16 |
| TABLA 3 CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA..... | 18 |
| TABLA 4 CONTROL INTERNO..... | 19 |
| TABLA 5 POLÍTICAS DE CRÉDITO | 20 |
| TABLA 6 APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CONTROL..... | 22 |
| TABLA 7 SUPERVISIÓN DEL TRABAJO | 23 |
| TABLA 8 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS..... | 24 |
| TABLA 9 REGISTRO CONTABLES | 25 |
| TABLA 10 POLÍTICAS CONTABLES | 26 |
| TABLA 11 ENTORNO INTERNO | 26 |
| TABLA 12 IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS | 27 |
| TABLA 13 VALORACIÓN DEL RIESGO..... | 27 |
| TABLA 14 DIRIGIDO AL PERSONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y EL PERSONAL DE CUENTAS POR COBRAR | 44 |
| TABLA 15 RECURSO | 49 |

ÍNDICE DE FIGURA

| | Pág. |
|---|------|
| FIGURA N° 1 MEDIOS UTILIZADOS PARA INFORMARLES A LOS FUNCIONARIOS VALORES PENDIENTES DE COBRO..... | 28 |
| FIGURA N° 2 MEDIOS POR EL QUE LOS FUNCIONARIOS PREFIEREN LE REALICEN DESCUENTOS POR MOTIVO DE VALORES PENDIENTES DE PAGO | 29 |
| FIGURA N° 3 JUSTIFICATIVOS QUE ENTREGA POR MOTIVO DE VIÁTICOS..... | 30 |
| FIGURA N° 4 DELEGACIÓN DE VIÁTICOS | 33 |
| FIGURA N° 5 LIQUIDACIÓN..... | 33 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo analizar los procedimientos para la recaudación de las cuentas por cobrar funcionarios, provenientes de viáticos y subsistencias de la Unidad de Negocio CELEC EP- TERMOESMERALDAS periodo 2014- 2015, donde se aplicó un estudio no experimental de tipo descriptivo, basada en el paradigma cuantitativo. Esta investigación se desarrolló con el aporte de información primaria, secundaria y terciaria, para la recolección de información primaria se utilizó el método de entrevistas estructurada la cual contenía cinco preguntas que se efectuó a la jefa del departamento y a la encargada de la cuenta, además de dos modelos de encuestas realizados a los funcionarios administrativos de la entidad, la información secundaria, estuvo dada por la revisión documental de los reglamentos, políticas y procedimientos que se lleva a cabo para la administración de las cuentas por cobrar y la información terciaria lo que se logró recabar de buscadores, información científica (dialnet, redalyc). Entre los resultados más relevantes se encontró que la empresa cumple con una parte de la totalidad de la normativa interna, sin embargo al momento de que sus funcionarios tienen que liquidar sus haberes se presentan inconvenientes, la empresa no cumple con las políticas de crédito, no existe un análisis y evaluación del control interno por lo que se están suscitando muchos problemas, no constan procedimientos para las cuentas por cobrar ni evaluaciones para las mismas. Se concluye que la Unidad de Negocio CELEC-EP TERMOESMERALDAS no cumple con la normativa de viáticos y subsistencias vigente en el Ecuador para empresas del sector público, no realiza evaluaciones a los procedimientos internos ocasionando que el auditor casi nunca ejerza supervisión del trabajo al personal, Termoesmeraldas clasifica las cuentas por cobrar de acuerdo a las operaciones de los funcionarios.

PALABRAS CLAVES: cuentas por cobrar, viáticos, subsistencias, liquidación de viáticos, comisiones.

ABSTRACT

The present study aimed to analyze the procedures for the collection of accounts receivable staff, from travel expenses and keeps the CELEC EP - TERMOESMERALDAS business unit period 2014-2015, where a non-experimental study of the descriptive type, based on the quantitative paradigm was applied. This research was developed with the contribution of primary data, secondary and tertiary, primary data collection method was used and structured interviews which contained five questions that occurred to the head of the Department responsible for the account two models of surveys carried out administrative officials of the Organization, secondary information It was given by the document review of regulations, policies and procedures which is carried out for the administration of accounts receivable and tertiary information which was collected from search engines, scientific information (dialnet, redalyc). Among the most relevant results found that the company complies with a part of the totality of the internal rules, however at the time that its officials have to liquidate its assets have drawbacks, the company does not comply with the policies of credit, there is an analysis and evaluation of internal control so you are causing many problems does not have procedures for accounts receivable or assessments for the same. It is concluded that the CELEC-EP TERMOESMERALDAS business unit does not meet current regulations of travel expenses and subsistence in the Ecuador for companies in the public sector, does not perform assessments to internal procedures causing the auditor rarely exercising supervision of the work staff, Termoesmeraldas classified receivables according to the operations of the officials.

Key words: accounts receivable, travel expenses, subsistence, payment of travel expenses, commissions.

INTRODUCCIÓN

La Unidad de Negocio Termoesmeraldas es una central térmica a vapor, situada en la ciudad de Esmeraldas desde el 01 de agosto de 1982, denominada como Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP producto de un decreto presidencial 220 firmado el 14 de enero del 2010.

El objetivo principal de esta central térmica, es generar bienestar y desarrollo nacional, la empresa cuenta con una estructura orgánica de 11 departamentos, gestionando las actividades administrativas y financieras.

Para brindar el apoyo correspondiente al óptimo funcionamiento de la planta en ocasiones es necesario realizar comisiones de servicios ya sea del personal administrativo u operativo de la unidad, actividad que genera la aprobación de comisiones por los días que estarán en las diferentes centrales prestando su aporte, lo que generaría una rotación frecuente y activa de rubros considerados como cuentas por cobrar, ya sea provenientes de transacciones con proveedores o por concepto de anticipo y viáticos que otorga la unidad a sus empleados para la ejecución de una determinada comisión de servicio en otra ciudad.

Es aquí donde el procedimiento de viáticos en lo referente a cuentas por cobrar por este concepto entraría en aplicación, ya que el servidor tiene cinco días hábiles para presentar la liquidación de sus comisiones y que estos valores no queden represados y de esta manera conseguir recuperar los rubros pendientes de cuentas por cobrar de los años anteriores.

Bajo estos antecedentes se describe la problemática:

Considerando que las cuentas por cobrar es uno de los rubros más importantes dentro de cualquier entidad, se han planteado la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los procedimientos aplicados para la recaudación de las cuentas por cobrar funcionarios de la Unidad de Negocio CELEC-EP TERMOESMERALDAS periodo 2014-2015?

La Unidad de Negocio Termoesmeraldas CELEC EP, cuenta con un procedimiento para el manejo y control de las cuentas por cobrar, el mismo que fue necesario analizarlo para dar un diagnóstico si es capaz de lograr el efecto que desea para cumplir con los objetivos de gestión propuestos por la institución.

La importancia del análisis del procedimiento implica un desarrollo eficaz de las actividades diarias de la entidad, tomando decisiones acertadas y confiables para obtener las metas y objetivos de la misma. Dentro de los objetivos de la investigación se pudo:

Analizar los procedimientos aplicados para la recaudación de las cuentas por cobrar funcionarios de la Unidad de Negocio CELEC EP- TERMOESMERALDAS periodo 2014-2015.

- Analizar el cumplimiento de las normativas de los viáticos a los funcionarios para el planteamiento de alternativas de recuperación.
- Determinar la situación actual de los vencimientos y recaudación de las cuentas por cobrar provenientes de los viáticos de los funcionarios.
- Describir los procedimientos administrativos y contables aplicados para la recaudación de las cuentas por cobrar funcionario.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEORICO

1.1. ESTUDIOS PREVIOS

Basada en la revisión teórica de algunos autores, se han encontrado varios estudios relacionados a las cuentas por cobrar a nivel internacional, nacional y local.

Lara (2000) realizó un estudio a las cuentas por cobrar, teniendo como objetivo evaluar el control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar. La investigación fue de tipo descriptiva, se trabajó con datos de años anteriores del periodo de mayo a septiembre del 2005. Los resultados evidencian que no existe comunicación entre los departamentos encargados de controlar las cuentas por cobrar de los organismos oficiales. Se concluye que las cuentas por cobrar son conciliadas anualmente, y se logran a través de una serie de procedimientos que permite detectar si existe alguna diferencia para proceder a realizar el análisis.

Morales (2012) realizó un estudio en México, teniendo como objetivo mantener un nivel creciente de ventas y utilidades que permita la independencia económica de la empresa y el bienestar de sus integrantes. El tipo de estudio fue analítico descriptivo. Los resultados evidencian que la empresa Pierre Harry, S.A. de C.V. cuenta con deficiencias administrativas que se ven reflejadas en el desempeño de sus actividades. Se concluyó llevar un adecuado control de las actividades sobre todo porque el área de ventas interviene directamente en la toma de decisiones respecto a crédito y cobranza.

Aguilar (2013), realizó un estudio a las cuentas por cobrar, el cual tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. La investigación fue de tipo deductivo, se trabajó con encuestas. Los resultados evidencian que Corporación Petrolera SAC, puede operar con sus activos más disponibles, sin recurrir al flujo de ventas. Se concluye que Corporación Petrolera SAC, puede operar con sus activos disponibles.

Aranda & Sangolqui (2010) realizó una investigación, el cual propuso servir como guía de estudio para encontrar la información necesaria mediante la medición de las cuentas por cobrar. El tipo de estudio fue analítico descriptivo, se trabajó con datos del año 2010 de las cuentas por cobrar, los resultados fueron que la empresa no lleva un buen manejo de las mismas porque no posee un departamento de crédito. Teniendo como conclusión que el trabajo investigativo debe servir como una capacitación, y guía de estudio para la medición de la cuentas por cobrar.

Sarmiento (2005) realizó un estudio teniendo como objetivo analizar los saldos de las cuentas por cobrar de la compañía ABC utilizando procedimientos analíticos de auditoria y técnicas de análisis estadísticos de datos. El tipo de estudio fue analítico descriptivo. Se trabajaron con datos del año 2004 hacia atrás, los resultados fueron la rotación de la cartera, muestra desde el punto de vista global una situación óptima de los saldos de las cuentas por cobrar. Se concluye que la cartera mantiene un nivel de saldos altos debido a que no se aplican la política de recaudación mensual de los saldos de las cuentas por cobrar.

Cardenas (2013) realizó un estudio de casos a las cuentas por cobrar de Colombia, para determinar la incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar, se aplicó una investigación de tipo documental, para determinar y analizar los indicadores financieros referentes a la morosidad de las cuentas por cobrar, entre los resultados más relevantes, se evidenció el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al aumento en las ventas, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera del Hospital.

Fernandez & Petit (2009) realizó un estudio de procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, para determinar los procedimientos de control interno de las mismas, se aplicó una investigación descriptiva de campo, el diseño fue no experimental transaccional descriptivo. Estuvieron conformadas por 15 sujetos del área de administración, finanzas y auditoria de estas organizaciones, entre los resultados más relevantes se identificó los procedimientos administrativos y contables de control interno aplicados por estas empresas a sus cuentas por cobrar.

Jaramillo & Escala (2012) realizó un diseño de un plan de auditoría a las cuentas por cobrar, para evaluar mediante un plan de auditoría el rubro de las cuentas por cobrar, se aplicó una serie de pruebas de auditoría, entre los resultados más relevantes se determinó de manera eficaz la razonabilidad de los saldos en los estados financieros.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 EMPRESA

Es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y servicios, que al ser vendidos, producirán una utilidad que beneficiará al empresario, al estado y a la sociedad en general (Zapata, 2008); pero según Chiavenato & Graw (2005) las empresas pueden ser con fines de lucro que tienen como fin generar ganancias y las sin fines de lucro que cumplen un rol en la sociedad sin pretender obtener ganancias; sin embargo para Romero, Herrera, & Pallares (2005) dentro de las empresas una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades; pero Salas (2014) expresa que las empresas tienen características importantes como contar con una estructura organizacional, y estar orientadas hacia el logro de los objetivos.

Las empresas se clasifican según la procedencia del capital en públicas es decir el capital pertenece al sector público, privadas el capital corresponde al sector privados y mixtas el capital concierne tanto al sector público como privado (Zuani, Introducción a la Administración de Organizaciones, 2003).

1.2.1.1 EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

Empresa privada son instituciones fundadas por personas privadas que invierten su dinero para obtener fines lucrativos; pero Zapata (2008) manifiesta que en el sector privado se utilizará un plan general de cuentas.

Empresa Pública es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal (Zuani, Introducción a la Administración de Organizaciones, 2003); sin embargo para Zapata (2008) en este sector se utilizará el

catálogo general de cuentas contables del sector público no financiero, este es un instrumento de consulta que permitirá presentar a la gerencia estados financieros y estadísticos de importancia trascendente para la toma de decisiones.

Cabe recalcar que para el mejor manejo de las cuentas se creó un plan indicado para cada una de las empresas ya sean estas provenientes del sector público o privado este va a permitir tener una ordenada y metódica lista de cuentas, específica que servirá como base al sistema de procesamiento contable para el logro de sus fines dependiendo la naturaleza de la empresa.

1.2.2 CUENTAS POR COBRAR

Dentro del grupo 113 del catálogo de cuentas del sector público encontramos la cuenta por cobrar que comprende el registro y control los recursos provenientes de derechos a la percepción de fondos, dentro del ejercicio fiscal. (Ministerio de finanzas, 2010); según Granados (2008) expresa que el objetivo de esta cuenta es incrementar su efectivo, originado por ventas o prestación de servicios y por consiguiente sus ingresos. Sin embargo para Mira (2006) son utilizadas como herramienta de marketing para promover las ventas y las utilidades. Para proteger su posición en el mercado, para un mejor manejo de las cuentas por cobrar es necesario verificar su control interno.

Para la Normativa de control interno (2013) el control interno, es el conjunto de métodos y procedimientos que certifica que los activos se encuentren protegidos de manera correcta, será aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad; pero para Malagón Londoño, Galán Morera, & Pontón Laverde (2008) el control interno permitirá la retroalimentación necesaria para que el personal directivo y operativo de la organización, evalúe si se están cumpliendo los objetivos y se analice el costo-beneficio de la gestión.

Para que esta evaluación se realice de manera correcta es necesario verificar el control interno previo y el control interno concurrente.

Para Catacora (1998) explica que el control interno previo se lo realiza a entidades del sector público, es decir se establecen elementos y procedimientos que permiten tener un estudio más detallado de las operaciones y acciones proyectadas, antes de su legalización y ejecución.

Sin embargo para Aranda & Sangolqui (2010) el control interno concurrente se ejecuta a los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, crearán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar: el logro de los resultados planificados, la ejecución eficiente y económica de las funciones, el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativa, el aprovechamiento eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros, la protección al medio ambiente, la adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.

La máxima autoridad de cada entidad dispondrá por escrito que cualquier funcionario que tenga a su cargo un programa, proceso o actividad, evalúe la eficiencia del control interno y comunicará los resultados ante quien es responsable (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2013).

Para esto es necesario seguir un sin número de procedimientos que nos ayudarán a tener un adecuado control interno.

Procedimiento de auditoria interna para cuentas por cobrar: La exactitud de la liquidación de los aportes, la evaluación adecuada en la presentación de los estados financieros, analizar por grupos cuentas por cobrar según su origen, relacionarlas, estudiarlas, examinarlas y realizar las operaciones que se estimen convenientes, totalizar las cuentas por cobrar y cruzar con el saldo del balance. (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2013).

Cabe recalcar que las cuentas por cobrar según Brito (1999) se pueden clasificar en comerciales y no comerciales

Cuentas por cobrar comerciales aquí se encuentran las cuentas por cobrar de clientes originada de las ventas de un producto o servicio, mientras que las cuentas por cobrar no comerciales son originadas por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas. Surgen por motivo de carácter laboral con el personal de la organización, conocidas como cuentas por cobrar funcionarios y empleados, representan derechos que tiene la empresa por cobrar originados de operaciones distintas a la venta de bienes y servicios a crédito

(Catacora, 1998) es por esto que para Zapata (2008) deben presentarse en el Balance General en activos como cuentas por cobrar funcionarios.

Cabe recalcar que dentro de las cuentas por cobrar no comerciales tenemos los anticipos de sueldos que son valores que se otorgan o adelantan a sus funcionarios a petición de los mismos, estos no van a tener ningún tipo de interés ya que serán descontados de su remuneración en un tiempo determinado esto ya depende de cada institución, también tenemos los viáticos que se otorgan por motivos de viajes dentro o fuera de la ciudad para cumplir con actividades de trabajo.

Para el correcto manejo de estas cuentas es necesario conocer su respectivo procedimiento.

1.2.2.1 PROCEDIMIENTOS CONTABLES DE CUENTAS POR COBRAR FUNCIONARIOS

La organización administrativa en una empresa puede establecerse a través de la clasificación de los procedimientos en dos grupos: contables y no contables (CATACOR, 1998).

Para Benítez Carreón (1993) los procedimientos contables: Son aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad; desde el punto de vista del análisis, se pueden establecer procedimientos contables, para el manejo de cada uno de los grupos generales de cuentas de los estados financieros (Cardozo, 2008).

Según Lara (2000) algunos de los procedimientos contables son los siguientes: recepción de inventarios, ventas de productos, fabricación de productos, registro de estimaciones, destrucción de inventarios.

Para Barrón (2003) añade que los procedimientos no contables, no alteran los valores de los estados financieros y los clasifica de la siguiente manera: cambio de datos de una cuenta corriente, contratación de empleados, cambio de horarios laborales y trámites por reclamos de clientes.

Para el manejo eficiente de las cuentas por cobrar es necesario conocer su normativa específica.

1.2.2.2 NORMATIVA DE RECUPERACIÓN DEL RUBRO DE VIÁTICOS A FUNCIONARIOS.

Respectos a los valores entregados se deberá justificar el 70% del valor total de viáticos o subsistencias en gastos de alojamiento y/o alimentación, según corresponda, mediante la presentación de facturas, notas de venta o liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios, previstos por el Reglamento de Comprobantes de Venta SRI. Un 30% no requerirá la presentación de documentos de respaldo y sobre su importe se imputará presuntivamente su utilización los valores debidamente respaldados, según lo previsto en este reglamento, serán asumidos por la institución; aquellos valores que no cuenten con los justificativos debidos se entenderán como no gastados por lo que la o el servidor y la o el obrero deberá restituirlos a la institución. (Fiallos Pazmiño, 2015).

1.2.2.3 TRATAMIENTO CONTABLE DE LA PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES.

Brito (1999) afirma que existen empresas que por distintos motivos otorgan valores a sus empleados es decir corren un alto riesgo de poder recuperar sus valores concedidos. Por tal motivo, se deberá anticipar el monto de los gastos aplicables al período actual por concepto de pérdidas en cuentas incobrables, según Tovar & Yannis (2005) expresa que se debe tener un cuidado importante al cumplimiento del Principio de Contabilidad Generalmente Aceptado referente a la Asociación de Ingresos y Egresos que señala que los mismos se registrarán en los períodos en los cuales correspondan, sin tomar en consideración la fecha de cobro o cancelación de los mismos.

La cuenta de estimación para cuentas de cobro dudoso persigue los siguientes objetivos:

- Informar la cantidad de cuentas por cobrar no posibles de recuperar
- Que cada ejercicio económico refleje sus propios gastos
- Presentar el valor neto de las cuentas pendientes de cobro

Cuando una cuenta pasa a ser de cobro dudoso, esta tiene un alto riesgo de ser incobrable y no recuperable, lo que se compensa dicha partida con el saldo de la cuenta de provisión para cuentas incobrables. (Tovar & Yannis, 2005)

1.2.2.4 MÉTODOS PARA EL CÁLCULO DE LA PROVISIÓN

La provisión para incobrables como cuenta de valuación busca darle su valor real a la partida del activo “Cuentas por Cobrar”. Sin embargo, su cálculo nunca es exacto porque se trata de una estimación. Hasta el momento no existe una forma de calcular, justamente, el monto por concepto de provisión para cuentas de cobro dudoso. Esto dependerá de las experiencias vividas por la empresa.

Para realizar de manera correcta la provisión de cuentas por cobrar es necesario establecer los respectivos asientos contables.

Tabla 1 Registro de cuentas incobrables

| FECHA | DETALLE | DEBE | HABER |
|-------|------------------------------------|------|-------|
| | Pérdida para Cuentas Incobrables | XXXX | XXXX |
| | Provisión para Cuentas Incobrables | XXXX | XXXX |

FUENTE: (Brito,1999)

1.2.2.5 PÓLIZAS DE FIDELIDAD

Es aquella que cubre la pérdida de dinero, valores y otras propiedades que sufra el asegurado, hasta una cantidad que no exceda en su totalidad de la que se especifique como aplicable a este convenio de seguro en la Tabla de Límites de Responsabilidad, a causa de fraude o actos de mala fe cometidos por cualquiera de sus empleados, ya sea actuando por sí solo o en complicidad con otros. (Aseguradora Solidaria, 2010)

1.3. BASE LEGAL

Para la realización de la presente investigación se tomó en cuenta el marco legal que rige el entorno referente al estudio.

Entre las principales se tiene:

- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado R.O. No. 294, (6 de Octubre 2010) (Art. 13.Sección 1.-) Contabilidad Gubernamental permitirá realizar de manera correcta las respectivas transacciones. (Contraloría General del Estado, 2015)
- Normativa de control interno 405-10 Análisis y confirmación de saldos El análisis permitirá comprobar que los anticipos y cuentas por cobrar estén debidamente registrados y que los saldos correspondan a transacciones efectivamente realizadas. (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2013)
- Reforma y codificación de reglamento general para el pago de viáticos, subsistencias, transporte y movilización del personal de CELEC-EP (Art.5 del capítulo III Comisión de servicio y viático dentro del país). (Celec-Ep, 2015)

Viáticos y subsistencias: Valores que se reconocerán de viaje (Celec-Ep, 2015); a un trabajador o a una persona contratada para tal efecto; (Estudio práctico, 2005); para cubrir los gastos de alojamiento y alimentación, cuando necesiten desplazarse dentro o fuera del país, que permite cumplir tareas oficiales derivados de las funciones de su puesto. **Movilización:** valor monetario entregado al personal para cubrir los gastos de desplazamientos, (Celec-Ep, 2015); que incurren las instituciones, organismos, y entidades del Estado, por la movilización y transporte de los servidores, cuando se trasladan a otro país y en el interior de los mismos. (Celec-Ep, 2015).

Norma técnica pago viáticos a servidores, obreros del sector público acuerdo ministerial 165 registro oficial suplemento 326 de 04-sep.-2014 estado: vigente No. MRL-2014-0165.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA

2.1 MÉTODO DE ESTUDIO

Esta investigación es no experimental porque no se manipularon variables, además se desarrolló bajo un paradigma cuantitativo porque se analizaron los resultados, sustentado en lo expresado por Trochim (1999).

Se realizó una investigación de tipo descriptiva, recabando información documental, con la toma de información de campo, como es el movimiento de caja de CELEC-EP TERMOESMERALDAS en la entrega de recursos a funcionarios.

2.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Esta investigación requirió de una descripción clara y precisa sobre las actividades procesos y procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar que se realizan en la Unidad de Negocio CELEC-EP TERMOESMERALDAS de la ciudad de Esmeraldas. Esta investigación se desarrolló con el aporte de información primaria, secundaria y terciaria:

2.3 LA INFORMACIÓN PRIMARIA, ESTUVO CONFORMADA POR:

ENTREVISTA ESTRUCTURADA: Estuvo diseñada por 5 preguntas abiertas que se realizó a la jefa del departamento contable y encargada de la cuenta por cobrar proveniente de viáticos y subsistencias; esta entrevista tuvo una duración de diez minutos aproximadamente.

ENCUESTAS: Se realizaron dos modelos de encuestas a los funcionarios administrativos y encargada del manejo de la cuenta por cobrar provenientes de viáticos que han recibido en algún momento valores por concepto de viáticos y subsistencia,

estas estuvieron distribuidas en dimensiones de procesos de control de cuentas por cobrar con su indicador, análisis y evaluación de control interno, dimensiones de controles internos administrativos con su indicador registros contables, en su dimensión gestión de riesgo con su indicador control interno.

INFORMACIÓN SECUNDARIA:

Estuvo dada por la revisión documental de los reglamentos referentes a ley de viáticos y subsistencias del Ecuador, políticas y procedimientos que se lleva a cabo para la administración de las cuentas por cobrar.

INFORMACIÓN TERCIARIA

Se logró obtener de buscadores, información científica (dialnet, redalyc).

2.4 DISEÑO ESTADÍSTICO

2.4.1 POBLACIÓN

Población o universo es todo grupo de personas u objetos que poseen alguna característica en común. (Leiva, 2006). Cabe recalcar que se trabajó con el personal administrativo de la Unidad de Negocio CELEC-EP TERMOESMERALDAS y está formada por 79 funcionarios y, debido a que el tamaño de la población objeto de estudio es reducida no será necesario acudir a la aplicación de técnicas de muestreo. Toda la población va ser consultada con la finalidad de obtener la información que se requirió para el desarrollo de la investigación.

2.5 PROCEDIMIENTO

Para realizar esta investigación, se puso en práctica las fuentes de información primaria, por medio de las entrevistas y encuestas para ser analizadas y así poder identificar los puntos críticos en el proceso de recaudación, haciendo uso del marco legal que se aplica en la empresa, las normas de control interno que determinan el procedimiento que deben llevar a cabo las entidades públicas y la normativa contable para los registros y recaudación de cuentas por cobrar, se lograra plantear alternativas de retorno que permita recuperar el flujo de caja de la partida 20 y minorar la morosidad de la cuenta funcionarios.

Para poder responder los objetivos planteados en la investigación se separaron por categorías para obtener los resultados de la indagación, también se realizaron gráficos estadísticos donde se dio respuesta a las encuestas realizadas; se efectuó dos flujos de procesos para dar a conocer los procedimientos que se dan para las comisiones y por último se plantearon algunas sugerencias para la recuperación de la cartera vencida de la Unidad de Negocio CELEC-EP TERMOESMERALDAS.

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 CUMPLIMIENTO DE LAS NORMATIVAS

Dentro de la normativa de viáticos vigente, la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC- EP TERMOESMERALDAS dispone que las responsabilidades asignadas a su personal ya sea administrativo u operativo por motivo de comisiones de servicios que requiera la empresa para realizar actividades necesarias tanto en el país como en el exterior, los funcionarios tengan el derecho a cobrar valores que deberán ser establecidos y cancelados por la empresa por conceptos de viáticos, subsistencias, transporte y movilización.

CELEC-EP cuenta con una normativa general de viáticos y subsistencias donde indica breves definiciones, valores que se cancelarán dependiendo del rango que ocupa el trabajador entre otros; sin embargo no cuenta con una normativa exclusiva para el cobro de viáticos, subsistencias y liquidaciones de los mismos, es por tal motivo que se ha acudido a la normativa de viáticos vigente para instituciones del sector público del Ecuador que rigen en las instituciones públicas.

3.1.1 VIÁTICOS

Son valores monetarios que va a recibir el trabajador o funcionario que labora en instituciones del sector público, destinadas a cubrir todos sus gastos relacionados a la alimentación y alojamiento del mismo; esto otorgará la empresa cuando el funcionario se tenga que trasladar por asuntos de trabajo a otro lugar ya sea fuera o dentro del país.

El pago de los viáticos a los funcionarios se dará única y exclusivamente cuando el funcionario tenga que alojarse uno o más días en ciudades distintas a la de su respectivo lugar de trabajo; si no existe lugar de alojamiento en dicha ciudad, el funcionario podrá dirigirse al lugar más cercano.

CELEC- EP cancelará valores monetarios de viáticos completos a su 100%, para las comisiones que tengan de duración más de 10 días en un mismo sitio. En caso de que se exceda ese plazo se cancelará únicamente el 70% de servicios de la comisión.

CELEC- EP cancelará a parte el valor de los pasajes en caso de que el funcionario se traslade en transporte público ya sea de cooperativa o fletado; caso contrario se le asignará un vehículo de la empresa para la respectiva movilización del funcionario.

3.1.2 LIQUIDACIÓN DE VIÁTICOS

El departamento financiero realizará la respectiva liquidación de viáticos una vez terminada la licencia del funcionario y que esté presente los respectivos justificativos o informes por el número de días que duró la licencia, esto se puede realizar en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

Cuando el servidor realice sus labores en la misma ciudad donde se encuentra la empresa central no se reconocerá el valor del viático solo se le cubrirá el valor por alimentación y transporte.

3.1.3 SUBSISTENCIAS

Es el estipendio monetario que la empresa designa al trabajador para que este pueda cubrir sus gastos de alimentación cuando la empresa asigne que este debe ser movido de su lugar de trabajo por jornadas de 6 a 8 horas en el día de labor o siempre y cuando el servidor público realice un viaje que tenga que regresar el mismo día.

Para el cálculo de viáticos y subsistencias a nivel nacional CELEC EP considera 3 tipos de viáticos de acuerdo como lo indica la tabla 1 en función de niveles de autoridad y responsabilidad administrativa.

Tabla 2 Tipos de viáticos

| NÚMERO | GRUPOS |
|--------|---|
| 1 | Presidente de la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC-EP |
| 2 | Subgerentes y jefes departamentales |
| 3 | Demás funcionarios |

Fuente: normativa CELEC-EP

3.1.4 LIQUIDACIÓN DE SUBSISTENCIAS

La liquidación de subsistencias, corresponde a la alimentación y movilización por el día de regreso, una vez cumplida la licencia de servicios institucionales se pagará subsistencias, contabilizando el número de horas efectivamente empleadas, tomando como base la hora de salida, hasta la hora de llegada al domicilio o lugar habitual de trabajo. (Secretaría Nacional de Gestión de la Política, 2013).

CELEC- EP cancela por motivo de movilización \$10 diarios por desplazamiento y \$10 adicionales por concepto de todo el período de la comisión, si el funcionario se trasladó a la ciudad de Quito se le otorgará \$12 adicionales para la movilización respectiva al aeropuerto por cada desplazamiento que realice, ya sea a la entrada o salida de Quito.

Las comisiones de servicios que se realicen dentro del país serán gestionadas únicas y exclusivamente por los directores y jefes departamentales de la Matriz que autoriza.

3.1.5 VIÁTICOS EN EL EXTERIOR

Para el cálculo de viáticos y subsistencias en el exterior CELEC EP considera 3 grupos en función de niveles de autoridad y responsabilidad administrativa.

CELEC EP dependiendo del coeficiente de cada país procederá a cancelar por motivos de viáticos y por concepto de movilización el primer día \$80 multiplicado por el coeficiente de cada país y los siguientes días se cancelarán \$15 multiplicado por el coeficiente del país.

Bajo todas las consideraciones descritas anteriormente se detalla la información recopilada de primera de los funcionarios a través de la entrevista

3.1.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTA

3.1.6.1 CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA

De acuerdo a los resultados obtenidos se pudo identificar que la empresa CELEC- EP respecto a los valores que se le deben cancelar a los funcionarios por motivos de subsistencias, movilizaciones y viáticos cumple en su totalidad con la normativa interna, sin embargo al momento de que sus funcionarios tienen que liquidar sus haberes se presentan los siguientes inconvenientes: Aumento de las cuentas pendientes de cobro de acuerdo a como lo indica la tabla 3 para el año 2014 CELEC-EP contaba con un monto pendiente de cobro de \$77580,53 sin embargo para el año 2015 con el implemento de nuevas estrategias de cobranza por parte de su funcionarios estas cuentas lograron disminuir significativamente a \$32799,53 a pesar de la disminución del monto de la cuenta aún existe valores pendientes de cobro; esto se genera debido al olvido de los funcionarios al momento de liquidar las comisiones y anticipos entregados, a causa de no solicitar la factura respectiva y que la misma se encuentre sin borrones, tachones ni enmendaduras; para lo cual se ha visto en la necesidad de estipular un tiempo en el cual debe proceder a cerrar o liquidar la comisión de servicio.

La estrategia que se utiliza para que se agilite el cobro de las cuentas provenientes de los viáticos es establecer una fecha tope para liquidar una comisión de servicio. Por tal motivo se generaron dificultades al momento de cerrarlas, principalmente porque las comisiones son constantes y en ocasiones repetidas por los mismos funcionarios de esta forma se incrementan y se hace dificultoso liquidarlas, la empresa sí aplica las normas internas a la contabilización de viáticos considerando que se debe cumplir con los tiempos para evitar el incremento de la cuenta, ya que es importante utilizarlas en función de liquidar los anticipos de viáticos.

Tabla 3 Cumplimiento de la normativa

| AÑO | VALOR | PORCENTAJE |
|------|----------|------------|
| 2014 | 77580,53 | 100% |
| 2015 | 32799,53 | 42,28% |

Fuente: Normativa CELEC-EP

En cuanto al cierre de la cuenta de anticipo de viáticos también se estipula la contabilización hasta el 26 de cada mes para pagar viáticos por concepto de anticipos. Sin embargo de los resultados obtenidos por los funcionarios se pudo evidenciar que no se le ha realizado descuentos por conceptos de viáticos, debido a que no son permitidos en la empresa ya que no existe una persona que se haga responsable de estos descuentos.

3.1.7 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

3.1.7.1 CONTROL INTERNO

Al observar los datos referentes al control interno que se lleva a cabo a las cuentas por cobrar de viáticos en la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC-EP TERMOESMERALDAS, se pudo observar que la valoración de la respuesta fue entre 1,5 y 2 lo que demuestra que casi nunca, se utilizan los resultados de evaluaciones anteriores y de la comprensión de procedimientos por parte de los trabajadores, ni el diseño de procedimientos para la revisión de las cuentas por cobrar

Lo que da a demostrar que casi nunca se ponen en práctica procedimientos de control interno.

Tabla 4 Control interno

| Número de personas encuestadas | ¿Se utilizan los resultados de evaluaciones anteriores para la revisión de las cuentas por cobrar? | ¿Se diseñan procedimientos de recaudación de las cuentas por cobrar para reducir el riesgo de la no recuperación? | Los trabajadores comprenden los procedimientos que se ejecutan en el ciclo de cuentas por cobrar? |
|--------------------------------|--|---|---|
| 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 |
| MIN | 1 | 2 | 1 |
| MAX | 2 | 2 | 2 |
| MEAN | 1,5 | 2 | 1,5 |

Fuente: Encuesta

3.1.7.2 POLÍTICAS DE CRÉDITO

Al observar los datos referentes a la aplicación de políticas de crédito que se lleva a cabo a las cuentas por cobrar de viáticos en la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC-EP se pudo observar que la valoración de la respuesta fue entre 2 y 2,5 lo que demuestra que casi nunca, se cumple con la existencia de políticas de cobro a los funcionarios formalmente establecidas; operaciones de cuentas por cobrar funcionarios responden a las políticas de crédito; que al momento de autorizar los desembolsos se considere los plazos de entrega; y se envían cartas a los empleados con los saldos de las cuentas por cobrar a su vencimiento,

Sin embargo, informaron que casi siempre, las estrategias de cobranza se establecen de acuerdo con las exigencias de la administración de la empresa; lo que demuestra que no se cumplen a cabalidad las políticas de crédito.

Tabla 5 Políticas de crédito

| Número de personas encuestadas | ¿Existe política de cobro a los funcionarios formalmente establecidos? | ¿Se considera la política de cobro para fijar el plazo máximo de cobro? | ¿Las operaciones de cuentas por cobrar funcionarios, responden a la política de crédito establecida? | ¿Al momento de autorizar los desembolsos son considerados aspectos tales como: plazo de entrega de justificativos? | ¿Las estrategias de cobranza a los funcionarios se establecen de acuerdo con las exigencias de la administración de la empresa? | ¿Se envían cartas a los empleados con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento? |
|--------------------------------|--|---|--|--|---|--|
| 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| MIN | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| MAX | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| MEAN | 2,5 | 2 | 2,5 | 2,5 | 3,5 | 2,5 |

Fuente: Encuesta

3.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LOS VENCIMIENTOS DE LAS CUENTAS POR COBRAR PROVENIENTES DE VIÁTICOS A LOS FUNCIONARIOS

De los resultados de la entrevista realizada a la jefe del departamento de contabilidad y encargada de la cuentas en relación a la situación actual en la cual se desenvuelven las cuentas por cobrar provenientes a los funcionarios, se puede evidenciar *que no existe un análisis y evaluación del control interno por lo que se están suscitando muchos problemas en la empresa, no constan procedimientos para las cuentas por cobrar ni evaluaciones para las mismas*, no obstante en la actualidad el proceso que se le está dando a las cuentas por cobrar dentro de la empresa CELEC- EP TERMOESMERALDAS.

Respecto a la *liquidación de viáticos está mejorando en comparación a los años anteriores, el establecer plazos y colocar una medida de restricción, como el hecho de no cancelar un anticipo de viáticos sino tiene (2) dos comisiones pendientes de liquidar*, han hecho que el personal que recibe por este concepto este pendiente de realizar inmediatamente sus liquidaciones por comisión de servicios, habiendo muchos factores que mejorar.

Bajo todas las consideraciones descritas anteriormente se detalla la información recopilada de primera mano de los funcionarios a través de los dos modelos de encuestas realizadas a los funcionarios.

3.2.1 APLICACIÓN DE PRUEBAS DE CONTROL

Al revisar los datos referentes a la aplicación de pruebas de control que se lleva a cabo a las cuentas por cobrar de viáticos en la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC-EP se pudo observar que la valoración de la respuesta fue entre 2 y 2,5 lo que demuestra que casi nunca, se realizan procedimientos analíticos a las cuentas por cobrar funcionario; se evalúen los resultados de las pruebas aplicadas a las cuentas funcionarios a fin de proponer recomendaciones

Sin embargo, informaron que a veces; se envían circulaciones de las cuentas por cobrar provenientes de viáticos; realizan pruebas de justificación soporte para verificar el proceso de las cuentas; lo que demuestra que no se cumplen a cabalidad la aplicación de pruebas de control.

Tabla 6 Aplicación de pruebas de control

| Número de personas encuestadas | ¿Se realizan procedimientos analíticos de revisión para las cuentas por cobrar funcionarios? | ¿Se envían circularizaciones de cuentas por cobrar a cliente? | ¿Se realiza la prueba de justificación de factura-soporte para verificar el proceso de cuentas por cobrar funcionarios? | ¿Se evalúan los resultados de las pruebas aplicadas a las cuentas funcionarios a fin de proponer recomendaciones? |
|--------------------------------|--|---|---|---|
| 1 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |
| MIN | 2 | 3 | 3 | 1 |
| MAX | 2 | 4 | 3 | 4 |
| MEAN | 2 | 3,5 | 3 | 2,5 |

Fuente: Encuesta

3.2.2 SUPERVISIÓN DEL TRABAJO

Al observar los datos referentes a la aplicación de supervisión del trabajo, se pudo observar que la valoración de la respuesta fue de 2,5 lo que demuestra que casi nunca, el auditor encargado ejerce supervisión del trabajo realizado al personal con menor experiencia

Sin embargo sobre la responsabilidad de trabajo y su supervisión casi siempre dicho profesional se responsabiliza lo que demuestra que no se cumplen a cabalidad variable de supervisión del trabajo.

Tabla 7 Supervisión del trabajo

| Número de personas encuestadas | ¿El auditor encargado ejerce supervisión del trabajo realizado por el personal con menor experiencia? | ¿El encargado se responsabiliza del trabajo del personal bajo su supervisión? |
|--------------------------------|---|---|
| 1 | 3 | 4 |
| 2 | 2 | 4 |
| MIN | 2 | 4 |
| MAX | 3 | 4 |
| MEAN | 2,5 | 4 |

Fuente: Encuesta

3.3 RECAUDACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR PROVENIENTE DE LOS VIÁTICOS A LOS FUNCIONARIOS

3.3.1 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Al observar los datos referentes a la definición de objetivos que se lleva a cabo a las cuentas por cobrar de viáticos, se pudo notar que la valoración de la respuesta fue de 3,5 lo que demuestra que a veces, se establecen objetivos alineados con la estrategia empresarial para recaudación y liquidez; los objetivos establecidos ayudan a la efectividad en la presentación de reportes o informes de las cuentas por cobrar funcionarios

Sin embargo, informaron que casi siempre, la alta dirección establece objetivos estratégicos de gestión de las cuentas por cobrar funcionarios lo que demuestra que no se cumple a cabalidad la definición de objetivos de la empresa.

Tabla 8 Definición de objetivos

| Número de personas encuestadas | ¿Se establecen objetivos alineados con la estrategia empresarial para la recaudación y liquidez? | ¿Los objetivos establecidos ayudan a la efectividad en la presentación de reportes o informes de las cuentas por cobrar funcionarios? | ¿La alta dirección establece los objetivos estratégicos de gestión de cuentas por cobrar funcionarios? |
|--------------------------------|--|---|--|
| 1 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 |
| MIN | 2 | 2 | 2 |
| MAX | 5 | 5 | 5 |
| MEAN | 3,5 | 3,5 | 3,5 |

Fuente: Encuesta

3.4 PROCEDIMIENTOS CONTABLE Y ADMINISTRATIVO

3.4.1 CONTROLES INTERNOS

En referencia a la aplicación de registros contables que se lleva a cabo a las cuentas por cobrar de viáticos, se pudo observar que la valoración de la respuesta fue entre 4,5 y 5 lo que demuestra que casi siempre, se clasifican contablemente las cuentas por cobrar de acuerdo a las operaciones de los funcionarios, por ende el saldo total es registrado en el libro mayor, y siempre son conciliados mensualmente los saldos de las cuentas por cobrar y permanentemente se verifican para su contabilización la aplicación de los porcentajes del IVA.

Lo que demuestra que se cumplen a cabalidad la aplicación de registros contables.

Tabla 9 Registro contables

| Número de personas encuestadas | ¿Se clasifican contablemente las cuentas por cobrar de acuerdo a naturaleza de las operaciones a los funcionarios? | ¿El saldo total de clientes registrado en contabilidad (mayor general) está soportado por una relación de saldos individualizados de empleados? | ¿Son conciliados mensualmente los saldos del auxiliar de cuentas por cobrar versus el mayor general? | ¿Todos los asientos en las cuentas individuales de los funcionarios son registrados únicamente con base en recibos de cajas y otros documentos de entrega prenumerados? | ¿Se verifica para su contabilización la aplicación del porcentaje del IVA en las facturas recibidas como descarga de los funcionarios? |
|--------------------------------|--|---|--|---|--|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| MIN | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 |
| MAX | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| MEAN | 4,5 | 5 | 5 | 4 | 4,5 |

Fuente: Encuesta

En lo que a políticas contables se refiere, se pudo observar que la valoración de la respuesta fue entre 1,5 y 3 lo que demuestra que casi nunca, se registra el deterioro o pérdida de la cuenta, a veces se considera la probabilidad de ocurrencia de pérdida al establecer un monto de provisión y casi nunca existe una base razonable para establecer dicho monto.

Lo que demuestra que no se cumple a cabalidad la aplicación de políticas contables.

Tabla 10 Políticas contables

| Número de personas encuestadas | ¿Se registra el deterioro o pérdida de la cuenta por cobrar funcionarios? | ¿Se considera la probabilidad de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto para la provisión de cuentas incobrables? | ¿Se considera una base razonable para establecer el monto de la provisión? |
|--------------------------------|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 2 |
| MIN | 1 | 2 | 2 |
| MAX | 2 | 3 | 4 |
| MEAN | 1,5 | 2,5 | 3 |

Fuente: Encuesta

3.4.2 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Al observar los datos referentes al entorno interno de la empresa, se pudo notar que la valoración de la respuesta fue de 4 lo que demuestra que casi siempre, la estructura empresarial determina las estrategias a utilizar en las gestiones de cuentas por cobrar funcionarios.

Lo que demuestra que se cumplen a cabalidad los datos referentes al entorno interno de la empresa.

Tabla 11 Entorno interno

| Número de personas encuestadas | ¿La estructura empresarial determina las estrategias a utilizar en las gestiones de cuentas por cobrar funcionarios? |
|--------------------------------|--|
| 1 | 5 |
| 2 | 3 |
| MIN | 3 |
| MAX | 5 |
| MEAN | 4 |

Fuente: Encuesta

Al analizar los datos en referencia a la identificación de eventos que se lleva a cabo con las cuentas por cobrar de viáticos, se puede evidenciar como lo refleja la tabla 9, que la valoración de la respuesta fue de 4 lo que indica que casi siempre la alta gerencia identifica los factores de riesgo asociados a los objetivos organizacionales.

Tabla 12 Identificación de eventos

| Número de personas encuestadas | ¿La alta gerencia identifica los factores de riesgo asociados a los objetivos organizacionales relacionados con las cuentas por cobrar funcionarios? |
|--------------------------------|--|
| 1 | 5 |
| 2 | 3 |
| MIN | 3 |
| MAX | 5 |
| MEAN | 4 |

Fuente: Encuesta

Al analizar los datos en referencia la valoración del riesgo que se lleva a cabo con las cuentas por cobrar de viáticos, se puede evidenciar como lo refleja la tabla 10, que la valoración de la respuesta fue de 2,5 lo que indica que casi nunca se realiza una estimación de la importancia de los riesgos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar.

Tabla 13 Valoración del riesgo

| Número de personas encuestadas | ¿Se realiza una estimación de la importancia de los riesgos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar funcionarios? |
|--------------------------------|---|
| 1 | 3 |
| 2 | 2 |
| MIN | 2 |
| MAX | 3 |
| MEAN | 2,5 |

Fuente: Encuesta

Aun cuando la norma dice que el funcionario una vez de haber regresado de su respectiva comisión tiene la obligación y el deber de liquidar sus viáticos ya sea para

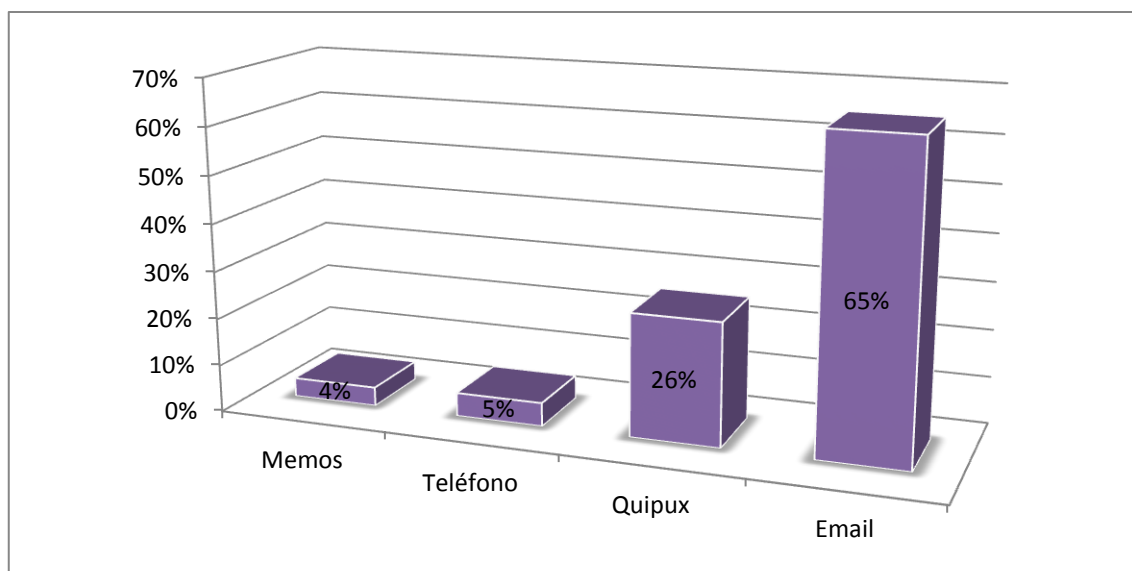
que estos puedan ser cancelados o por motivo de justificar la ausencia del mismo, la empresa cuenta con un reglamento interno.

Es por esto que es oportuno dar a conocer el criterio de los funcionarios administrativos que de alguna manera han gozado de viáticos y subsistencias, y deben conocer cuáles son los procedimientos que utiliza la empresa para su recaudación.

Al realizar la encuesta el 100% de ellos manifestaron que prefieren que los valores correspondientes a este rubro y subsistencias sean ingresados al rol y de esta manera gozar de sus derechos, ya que es una de las maneras más fáciles y comunes de cancelarle al funcionario sus respectivos valores.

Esta información debe ser comunicada por algunos medios para dar a conocer las respectivas comisiones que se presenten en la empresa donde el 65% de los funcionarios indicaron que se les informa por Email ya que es una de los medios más fácil y concurrente de la empresa, seguido por un 26% vía quipux, con un 5% por teléfono y el 4% restante por memos.

FIGURA N° 1 MEDIOS UTILIZADOS PARA INFORMARLES A LOS FUNCIONARIOS VALORES PENDIENTES DE COBRO



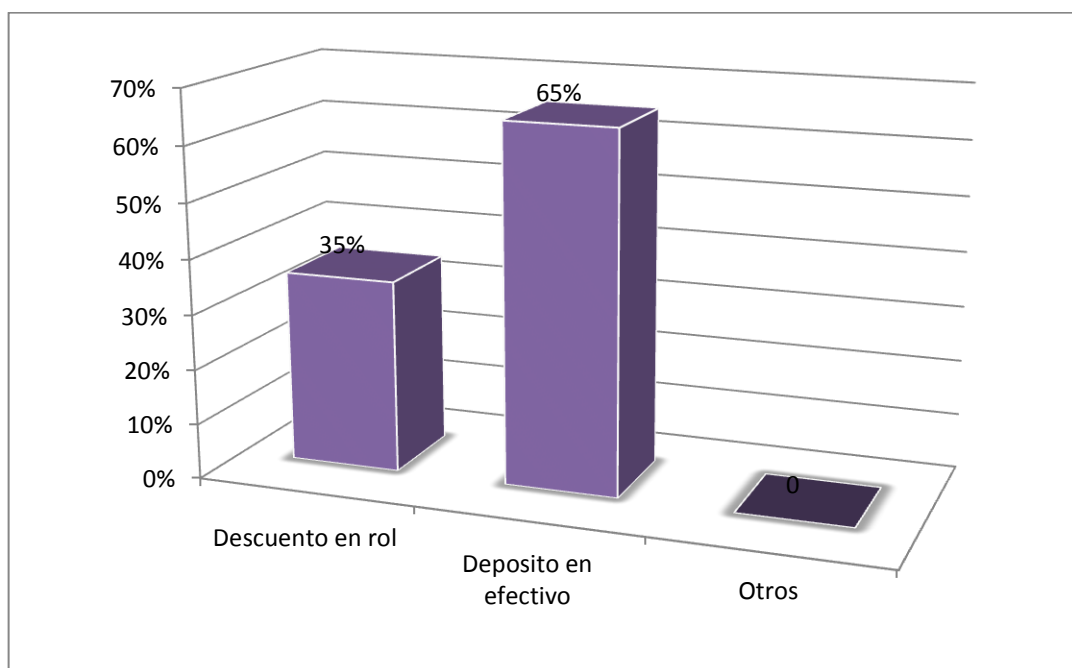
Fuente: encuesta

Cabe recalcar que en los últimos años de acuerdo a que lo que indican las encuestas no se les ha realizado ningún tipo de descuentos a los funcionarios por conceptos de

viáticos, por motivos que no son permitidos en la entidad por reglamento interno ya que no existe una persona que se haga responsable de estos descuentos.

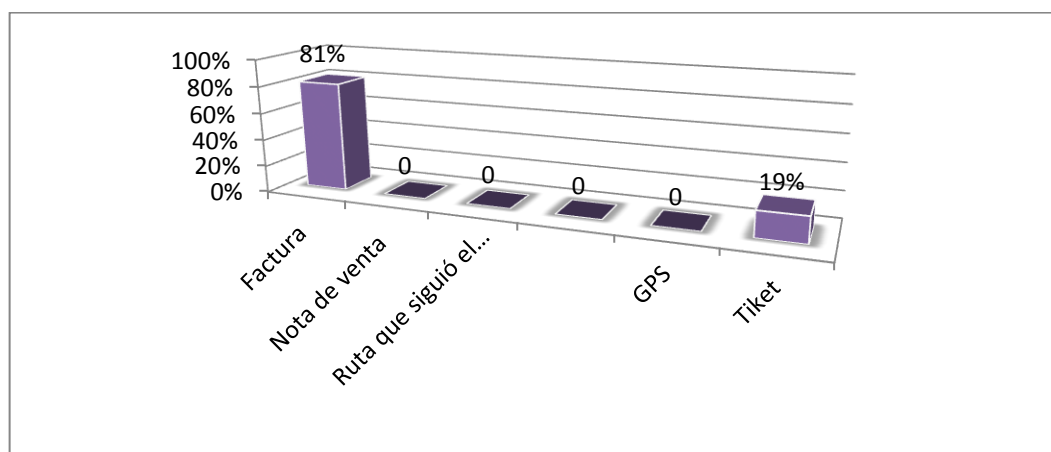
Sin embargo entre la población encuestada se encontró 65% prefiere que se le realice por depósitos en efectivos y 35% restante por descuento en rol.

FIGURA N° 2 MEDIOS POR EL QUE LOS FUNCIONARIOS PREFIEREN LE REALICEN DESCUENTOS POR MOTIVO DE VALORES PENDIENTES DE PAGO



Fuente: encuesta

Todos los funcionarios que laboran en CELEP-EP TERMOESMERALDAS deben entregar justificativos que sean avalados por el Servicio de Rentas Internas ya que está en la única institución que valida que estos documentos son legales, posterior al retorno de una comisión es por esto que entre la población encuestada se encontró que el 81% entrega por factura y el 19% restante por tiket, debido a que estos son los únicos comprobantes que acepta la empresa para liquidación de viáticos.

FIGURA N° 3 JUSTIFICATIVOS QUE ENTREGA POR MOTIVO DE VIÁTICOS

Fuente: encuesta

Entre la población encuestada se encontró que el 100% no le resulta difícil conseguir ninguna de las anteriores opciones para poder liquidar los viáticos, debido a que cuando realizan un comisión estos son los respaldos necesarios para liquidar viáticos.

3.5 PROCEDIMIENTO PAGO DE VIÁTICOS PARA DELEGACIÓN Y LIQUIDACIÓN

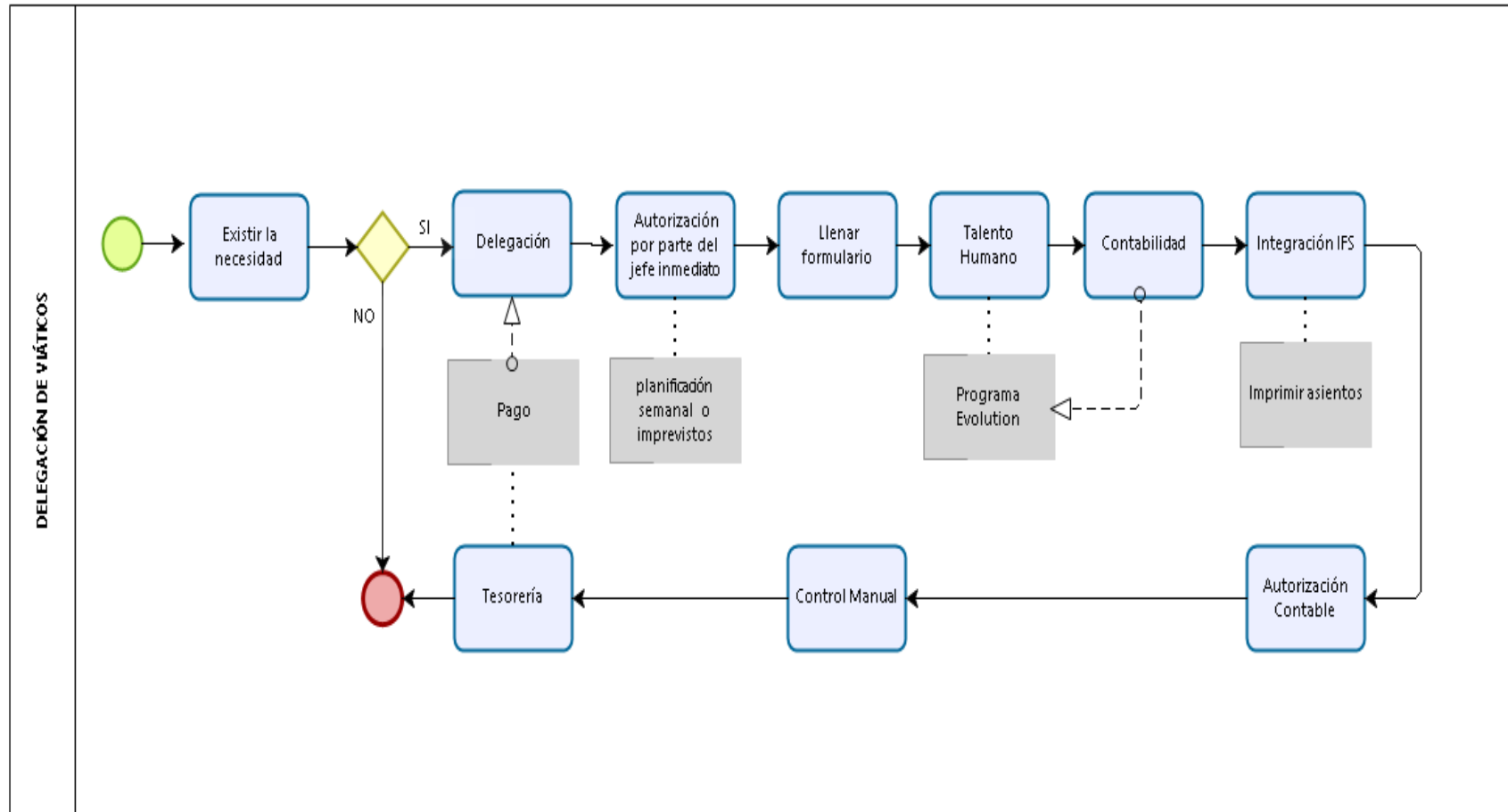
- Delegación
- Existir la necesidad
- Autorización por parte del jefe inmediato
- Constar en la planificación semanal, en caso de que esta sea imprevista se debe adjuntar un correo de la autorización de gerencia.
- Llenar formulario de delegación debidamente firmado por quien solicita y autorizado por el respectivo subgerente.
- El formulario es enviado a talento humano dicha información es procesada a través de un sistema llamada evolution.
- Pasa al especialista de talento humano para ser aprobado
- Una vez aprobado llega a contabilidad
- Se revisa, variación de valores, tiempos y se procede a la integración a través de la interface evolution vs IFS.
- Una vez integrado se procede a imprimir los asientos en IFS
- Se autoriza contablemente
- Se registra en un control manual (Bitácora)
- Se pasa a tesorería para el pago.

3.5.1 LIQUIDACIÓN

- Una vez que el funcionario cumple con la comisión de servicios tiene 5 días para liquidar
- Llenar el formulario para liquidación
- Firmas del trabajador y subgerente
- Adjuntar los pasajes de ida y vuelta, factura de hospedaje
- En caso de no adjuntar factura de hospedaje se deberá descontar el valor correspondiente a cada día
- En caso de la movilización sea área debe adjuntar los pases a bordo
- La documentación se hace llegar a talento humano
- Se ingresa al evolution

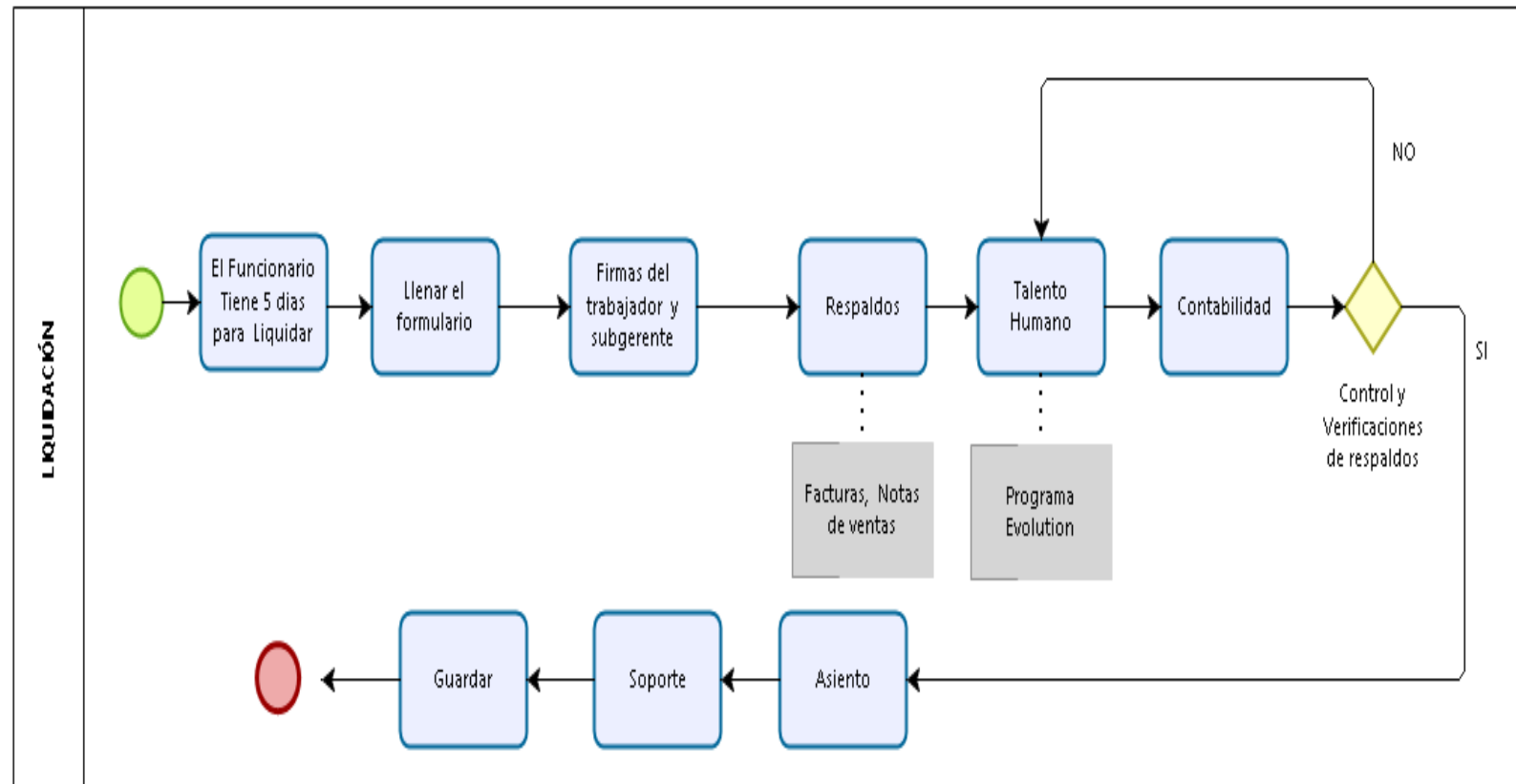
- Pasa al especialista
- Contabilidad revisa que la factura venga en regla, sin tachones, factura de pasajes completos
- En caso de que exista inconformidad no se integra la factura y se devuelve
- *Para poder integrar la factura primero se confirma que la delegación haya sido cancelada*
- Si está cancelada se procede a integrar
- Si no está cancelada y se la integra se tiene que volver a realizar todo el proceso.
- IFS se baja el asiento
- Se adjunta al soporte
- Si está en 0 se guarda
- Si es liquidación con valor a devolver se pasa a tesorería para q pague
- Si viene con valor en negativo se trae comprobante de depósito y se pasa a tesorería para q baje la cuenta x cobrar
- Si tiene valor positivo se tiene que pasar a tesorería para devolver el pago.

FIGURA N° 4 DELEGACIÓN DE VIÁTICOS



FUENTE: AUTORA PROPIA

FIGURA N° 5 LIQUIDACIÓN



FUENTE: AUTORA PROPIA

CAPÍTULO IV

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

En atención a los resultados, se formulan las siguientes conclusiones, fundamentadas en los objetivos y las variables manejadas en la investigación.

- La Unidad de Negocio CELEC-EP TERMOESMERALDAS al cancelar a los funcionarios el valor respectivo de viáticos y subsistencias cumple en su totalidad la normativa interna, sin embargo al momento de liquidar presenta montos pendientes a causa de no solicitar documentos respaldos avalados por el Servicio de Rentas Internas, el olvido de los funcionarios al liquidar las comisiones y al no realizarse los descuentos de viáticos debido a que no existe una persona que se haga responsable de esos descuentos, lo que genera dificultades al momento de cerrarlas, incumpliendo a cabalidad con lo que establece la normativa de viáticos y subsistencias del Ecuador.
- En cuanto la situación actual de la Unidad de Negocio CELEC-EP TERMOESMERALDAS no realiza evaluaciones a los procedimientos internos ocasionando que el auditor casi nunca ejerza supervisión del trabajo al personal, aunque a veces se envían circulaciones provenientes de viáticos a los funcionarios para verificar las cuentas por cobrar, siendo una de las debilidades de la empresa lo que no permite establecer estrategias empresariales que determinen el riesgo y las posibles soluciones para las recaudaciones y liquidaciones de las cuentas por cobrar funcionario generadas por motivo de viáticos y subsistencias.
- Cumpliendo el proceso que se da para las comisiones se ha podido evidenciar que la Unidad de Negocio CELEC-EP Termoesmeraldas clasifica las cuentas por cobrar de acuerdo a las operaciones de los funcionarios, el saldo es registrado en el libro mayor y son conciliados mensualmente, la estructura empresarial

permite determinar estrategias de gestión de las cuentas por cobrar funcionarios donde la alta gerencia identifica factores de riesgo asociados a los objetivos organizacionales; sin embargo casi nunca se registra el deterioro de las mismas ni estimaciones de riesgos, la probabilidad de ocurrencia de pérdida de la cuenta y existencia de bases razonables para establecer dichos montos de provisión. Cabe mencionar que las respectivas comisiones que realizan los funcionarios de CELEC- EP TERMOESMERALDAS son comunicadas por medio de e-mail, quipux, memos o teléfono dependiendo del medio que sea más factible, los servidores públicos prefieren que los valores correspondientes a viáticos y subsistencias ingresen al rol de pagos ya que es más fácil cancelar sus valores.

4.2 SUGERENCIAS

La gestión de cobranza de Unidad de Negocios CELEC- EP TERMOESMERALDAS es uno de los principales factores que la empresa debe resolver para poder recuperar sus haberes, para esto es necesario que ponga en prácticas las siguientes sugerencias:

- La persona encargada del manejo de la cuenta por cobrar proveniente de viáticos, debe notificar vía e-mail los procedimientos de liquidación a los funcionarios.
- Aplicar las respectivas leyes, reglamentos y ordenanzas respecto a viáticos y subsistencias vigentes en el Ecuador.
- De acuerdo a la ley póliza de fidelidad empleados sector público condiciones generales Art.1. se pueden realizar descuentos de las pólizas de fidelidad que tienen los funcionarios de Unidad de Negocio CELEC- EP TERMOESMERALDAS siempre y cuando estos sean parte activa de la entidad, próximos jubilación o a liquidación antes de que estos sean separados de la misma.
- De acuerdo a ley de recaudación de viáticos no justificados aplicando el código de deducción 841 se podrán realizar descuento del sueldo para aquellos valores que no cuenten con los justificativos: Se entenderán como no gastados, lo que implica la restitución de estos fondos a la institución mediante el descuento por medio de la remuneración mensual unificada.
- Rediseñar el sistema de viáticos y subsistencias que utilizan en la Unidad de Negocios CELEC- EP TERMOESMERALDAS de tal manera que este no de paso a más de una comisión si no ha sido liquidada, para así poder evitar que siga incrementando el valor de las cuentas por cobrar provenientes de viáticos.
- De acuerdo a la normativa de viáticos la Unidad de Negocio CELEC- EP TERMOESMERALDAS, en su cronograma respectivo deberá asignar un límite

de comisiones y evitar que un mismo funcionario realice las mismas comisiones, ya sea esta de manera anual, quincenal o semanal.

- De acuerdo a los art. 9 -14 de la ley orgánica de la contraloría general del estado. Contraloría deberá realizar un examen específico y minucioso a la cuenta por cobrar de viáticos. El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado, y tendrá como finalidad primordial crear las condiciones para el ejercicio del control externo a cargo de la Contraloría General del Estado por lo que se debe implementar un auditor interno.

REFERENCIAS

- Aguilar Pinedo, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera s.a.c. - año 2012*. Obtenido de Repositorio académico Universidad de San Martín de Porres: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilas_vh.pdf
- Aranda, K., & Sangolqui, e. (2010). *Administración de cuentas por cobrar en la empresa comercial Vivar*. Obtenido de Repositorio Universidad del Azuay: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/1736>
- Aseguradora Solidaria. (Enero de 2010). Obtenido de Poliza de seguro de fidelidad y riesgos financieros: <https://www.aseguradorasolidaria.com.co/>
- BARRON MORALES, A. (2003). *Estudios práctico de la ley del impuesto al activo 2003* (Décima Tercera ed.). México, México : ISEF empresa líder.
- Benítez Carreón, H. (1993). *Volumen 5 de serie reforma administrativa: Manual de procedimientos de control escolar*. Sonora: Universidad de Sonora. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=428sAQAAIAAJ&q=definicion+viaticos&dq=definicion+viaticos&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Brito, J. (1999). *Contabilidad básica y intermedia*. VALENCIA: Centro de contabilidad 5ta edición.
- Cardenas, M. (2013). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Facultad Nacional de salud pública*, 32(1), 16-25.
- Cardozo, H. (2008). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. (B. E. Ediciones, Ed.) Bogotá, Colombia : Ecoe, 2006.
- Catacora, F. (1998). *Contabilidad la base para las decisiones gerenciales*. CARACAS: McGraw-Hill Interamericana.
- Celec-Ep. (2015). *Procedimiento para la gestión de nómina y beneficio*. Esmeraldas.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7, ilustrada ed.). (E. L. Carmen Leonor de la Fuente Chávez, Trad.) México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I., & Graw, M. (2005). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*. México: McGraw-Hill.

- Contraloría General del Estado. (2015). *Ley Orgánica Contraloría General del Estado*. Quito-Ecuador.
- Fernández, n., & Petit, A. (2009). *Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción de la industria petrolera. caso: municipio maracaibo*. Obtenido de Revista electrónica de gerencia empresarial: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/238/588>
- Fernández Nogales, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fiallos Pazmiño, L. (2015). *Procedimientos para la recaudación de viáticos no justificados*. Quito: Ministerio de Finanzas del Ecuador .
- García Quispe, J. L. (2011). *Cuentas por cobrar comerciales - Programa de auditoría sugerido*. Recuperado el 18 de julio de 2016, de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/105968215/Cuentas-por-cobrar-comerciales-Programa-de-auditoria-sugerido>
- Granados, I. (2008). *Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Jaramillo, J., & Escala, C. (2012). Diseño de un plan de auditoría a las cuentas por cobrar de una consolidadora de carga en la ciudad de Guayaquil por el período terminado al 31 de diciembre del 2010.
- Lara, R. (2000). *Evaluación del control interno administrativo y contable de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Cimed de Venezuela*. Venezuela.
- Leiva, Z. (2006). *Nociones de Metodología de Investigación Científica*. Quito, Ecuador
- Malagón Londoño, G., Galán Morera, R., & Pontón Laverde, G. (2008). *Administración Hospitalaria*. Bogotá: Médica Internacional .
- Mendoza Roca, C., & Ortiz Tovar, O. (2016). *Contabilidad Financiera para contaduría y administración*. Barranquilla: Universidad del norte.
- Ministerio de finanzas. (2010). *Catálogo general de cuentas contables del sector público no financiero*. Ecuador .
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2013). *Normas de Control Interno para el Sector Público*. Recuperado el 30 de Julio de 2016, de Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana: http://cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/normas_control_int.pdf
- Mira Navarro, J. C. (2006). *APUNTES DE AUDITORIA*. España: electrónica gratuita.

- Morales Orozco, A. (2012). *La Administración de Cuentas por Cobrar en una empresa que comercializa tubería y accesorios de acero inoxidable para las industrias Alimentaria y Farmacéutica*. Obtenido de <http://avalon.cuautitlan2.unam.mx/biblioteca/tesis/1069.pdf>
- Murillo, A. (2013). Auditoria interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio maracaibo. Venezuela.
- Normativa de control interno. (2013). Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana: http://cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/normas_control_int.pdf
- Romero , D., Herrera, M., & Pallares, Z. (2005). *Hacer Empresa: Un Reto* (Cuarta ed.). Nueva Empresa.
- Saavedra Bustos, C. (2008). *Investigación Educativa*. Esmeraldas.
- Salas Ramirez, A. (2014). *Fundamentos de administración*.
- Sarmiento , B. (2005). *Universidad Escuela Superior Politecnica Del Litoral*. Obtenido de Universidad Escuela Superior Politecnica Del Litoral: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10832/3/ESPOL.pdf>
- Secretaría Nacional de Gestión de la Política. (2013). Obtenido de Reglamento-de-viáticos-del-sector-público:<http://www.politica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/04/REGLAMENTO-DE-VIATICOS-DEL-SECTOR-PUBLICO.pdf>
- Tamayo Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Mexico: Limusa.
- Tovar, B., & Yannis, C. (2005). *análisis del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el hotel stauffer maturín en el i- semestre del 2004*: http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/426/1/TESIS-657.72_T732_01.pdf
- UNID. (s.f.). *cuentas por cobrar* . Recuperado el 8 de Junio de 2016, de UNID Mi Materia en Linea : http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf
- Zapata, P. (2008). *Contabilidad general*. Mexico : Sexta edición.
- Zuani, R. E. (2003). *Introducción a la Administración de Organizaciones*. Editorial Maktub.

ANEXOS

INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES

1. Antes de dar una respuesta, por favor, lea cuidadosamente cada ítem.
2. Los ítems están redactados de tal manera que sólo tiene que seleccionar entre ellos la opción que más se ajuste a su criterio personal.
3. Responda por favor la totalidad de los ítems sin omitir ninguno.
4. Marque con una X la alternativa a seleccionar.
5. Cada pregunta tiene 5 alternativas de respuesta. En cada ítem seleccione una sola alternativa y coloque una "X".
6. Las 5 alternativas de cada ítem son:
 - Siempre (5)
 - Casi siempre (4)
 - A veces (3)
 - Casi nunca (2)
 - Nunca (1)



CUESTIONARIO

Con la finalidad de obtener información relevante para la realización del trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría solicito a usted llenar la siguiente encuesta. Marque con una x lo que usted crea correcto.

Tabla 14 DIRIGIDO AL PERSONAL DE AUDITORÍA INTERNA Y EL PERSONAL DE CUENTAS POR COBRAR

| N° | Ítems | Siempre | Casi siempre | A veces | casi nunca | Nunca |
|---|---|---------|--------------|---------|------------|-------|
| Variable: Contabilidad – Cuenta Funcionarios | | | | | | |
| Dimensión: Proceso de Control Cuentas por Cobrar | | | | | | |
| Indicador: Análisis y evaluación del control interno | | | | | | |
| 1 | ¿Se utilizan los resultados de evaluaciones anteriores para la revisión de las cuentas por cobrar? | | | | | |
| 2 | ¿Se diseñan procedimientos de recaudación de las cuentas por cobrar para reducir el riesgo de la no recuperación? | | | | | |
| 3 | ¿Los trabajadores comprenden los procedimientos que se ejecutan en el ciclo de cuentas por cobrar? | | | | | |
| Indicador: Aplicación de pruebas de control | | | | | | |
| 4 | ¿Se realizan procedimientos analíticos de revisión para las cuentas por cobrar funcionarios? | | | | | |
| 5 | ¿Se envían circularizaciones de cuentas por cobrar a cliente? | | | | | |
| 6 | ¿Se realiza la prueba de justificación de factura-soporte para verificar el proceso de cuentas por cobrar funcionarios? | | | | | |
| 7 | ¿Se evalúan los resultados de las pruebas aplicadas a las cuentas funcionarios a fin de proponer recomendaciones? | | | | | |
| Indicador: Supervisión del trabajo | | | | | | |
| 8 | ¿El auditor encargado ejerce supervisión del trabajo realizado por el personal con menor experiencia. | | | | | |
| 9 | ¿El encargado se responsabiliza del trabajo del personal bajo su supervisión. | | | | | |
| Variable: Control contable | | | | | | |
| Dimensión: Controles Internos y administrativos | | | | | | |
| Sub.dimensión : contable | | | | | | |
| Indicador: Registro contables | | | | | | |
| 10 | ¿Se clasifican contablemente las cuentas por cobrar de acuerdo a naturaleza de las operaciones a los funcionarios? | | | | | |
| 11 | ¿El saldo total de clientes registrado en contabilidad (mayor general) está soportado por una relación de saldos individualizados de empleados? | | | | | |



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿Son conciliados mensualmente los saldos del auxiliar de cuentas por cobrar versus el mayor general? | | | | | |
| 13 | ¿Todos los asientos en las cuentas individuales de los funcionarios son registrados únicamente con base en, recibos de cajas y otros documentos de entrega prenumerados? | | | | | |
| 14 | ¿Se verifica para su contabilización la aplicación del porcentaje del IVA en las facturas recibidas como descarga de los funcionarios? | | | | | |
| Indicador: Políticas contables | | | | | | |
| 15 | ¿Se registra el deterioro o pérdida de la cuenta por cobrar funcionarios? | | | | | |
| 16 | ¿Se considera la probabilidad de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto para la provisión de cuentas incobrables? | | | | | |
| 17 | ¿Se considera una base razonable para establecer el monto de la provisión? | | | | | |
| Sub. Dimensión administrativo | | | | | | |
| Indicador: Políticas de crédito | | | | | | |
| 18 | ¿Existe política de cobro a los funcionarios formalmente establecidos? | | | | | |
| 19 | ¿Se considera la política de cobro para fijar el plazo máximo de cobro? | | | | | |
| 20 | ¿Las operaciones de cuentas por cobrar funcionarios, responden a la política de crédito establecida? | | | | | |
| 21 | ¿Al momento de autorizar los desembolsos son considerados aspectos tales como: plazo de entrega de justificativos? | | | | | |
| 22 | ¿Las estrategias de cobranza a los funcionarios se establecen de acuerdo con las exigencias de la administración de la empresa? | | | | | |
| 23 | ¿Se envían cartas a los empleados con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento? | | | | | |
| Dimensión: Gestión de Riesgo | | | | | | |
| Indicador: Entorno interno | | | | | | |
| 24 | ¿La estructura empresarial determina las estrategias a utilizar en las gestiones de cuentas por cobrar funcionarios? | | | | | |
| Indicador: Definición de objetivos | | | | | | |
| 25 | ¿Se establecen objetivos alineados con la estrategia empresarial para la recaudación y liquidez? | | | | | |
| 26 | ¿Los objetivos establecidos ayudan a la efectividad en la presentación de reportes o informes de las cuentas por cobrar funcionarios? | | | | | |
| 27 | ¿La alta dirección establece los objetivos estratégicos de gestión de cuentas por cobrar funcionarios? | | | | | |
| Indicador: Identificación de eventos | | | | | | |
| 28 | ¿La alta gerencia identifica los factores de riesgo asociados a los objetivos organizacionales relacionados con las cuentas por cobrar funcionarios? | | | | | |
| Indicador: Valoración del riesgo | | | | | | |
| 29 | ¿Se realiza una estimación de la importancia de los riesgos relacionados con la gestión de cuentas por cobrar funcionarios? | | | | | |

FUENTE: (MURILLO, 2013)



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Con la finalidad de obtener información relevante para la realización del trabajo de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en contabilidad y Auditoría solicito a usted llenar la siguiente encuesta. Marque con una x lo que usted crea correcto.

CUESTIONARIO FUNCIONARIOS

1. ¿Qué procedimientos se ejecuta para la recaudación de las cuentas por cobrar viáticos y subsistencias?

Después del rol ()

Depósito en efectivo ()

2. ¿Por qué medio se le informa a los funcionarios los valores pendientes por cobrar por concepto de viáticos?

Memos ()

Teléfono ()

Quipux ()

3. ¿Ha recibido descuentos por concepto de viáticos en el último año?

Si ()

No ()

4. ¿De mantener valores pendientes de pago por concepto de viáticos y subsistencia de qué manera preferiría que le sea cobrado?

Descuento en rol ()

Depósito en efectivo ()

Otros ()

Indique cual.....



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



5. ¿Cuáles son los justificativos que entrega por motivo de viáticos?

Factura ()

Nota de venta ()

Ruta que siguió el vehículo ()

Certificación presupuestaria ()

GPS ()

Tiket ()

Otros.....

6. ¿Cuál de ellos les resulta más difícil cumplir?

Factura ()

Nota de venta ()

Ruta que siguió el vehículo ()

Certificación presupuestaria ()

GPS ()

Tiket ()

Otros.....



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENTREVISTAS

1. Qué efectos ha ocasionado el valor pendiente de cobro por motivo de viáticos?
2. Aplica las normas internas respecto a la contabilización de viáticos, y por qué es importante?
3. Qué considera usted que influye que se produzcan las cuentas por cobrar causadas por motivos de viáticos?
4. Qué estrategias cree usted que se puedan considerar para que se agilite el cobro de las cuentas por motivos de viáticos?
5. Actualmente como usted considera que se está dando el proceso de las cuentas por cobrar dentro de la empresa?

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

TABLA 15 RECURSO

| RECURSO HUMANO | | | |
|----------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|
| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | V. UNITARIO | VALOR TOTAL |
| 1 | Asesor | \$ 400,00 | \$ 1125,07 |
| 1 | Investigador | \$ 366,00 | \$ 366,00 |
| SUBTOTAL | | | \$ 1491,07 |
| RECURSOS MATERIALES | | | |
| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | V. UNITARIO | VALOR TOTAL |
| 1 | Resma de papel A4 | \$ 5,00 | \$ 5,00 |
| 4 | Tinta de impresora | \$ 5,00 | \$ 20,00 |
| 3 | Empastados | \$ 12,00 | \$ 36,00 |
| 3 | CD | \$ 1,00 | \$ 3,00 |
| 1 | Grapadora | \$ 3,00 | \$ 3,00 |
| 1 | Grapas | \$ 1,00 | \$ 1,00 |
| SUBTOTAL | | | \$ 68,00 |
| OTROS RECURSOS | | | |
| CANTIDAD | DESCRIPCIÓN | V. UNITARIO | VALOR TOTAL |
| 6 | Viáticos y movilización | \$ 25,00 | \$ 150,00 |
| 24 | Refrigerio | \$ 1,00 | \$ 24,00 |
| 1 | Computadora | \$ 300,00 | \$ 300,00 |
| SUBTOTAL | | | \$ 474,00 |
| SUMAN | | | \$ 2.033,07 |
| IMPREVISTOS | | 15% | \$ 304,96 |
| TOTAL | | | \$ 2.338,03 |

FUENTE: AUTORA PROPIA

FINANCIAMIENTO

Cabe recalcar que después de realizar un pequeño presupuesto de gastos se va a invertir un total de \$2338,03 el mismo que será financiado único y exclusivamente por el investigador.

NORMAS ÉTICAS

El trabajo se ha desarrollado con información verídica, cumpliendo con las normas APA, con sus respectivos autores como Zapata, Cotacora entre otros, con los reglamentos de la PUCESE y el código de ética institucional.