



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COMPAÑÍA
“ASTIESMAR S.A.”**

Autor: Sinche Viñan Valeria Michelle

Tutora: Ing. Elizabeth Tomala

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado con mucho amor a mis padres, hermanos y mi abuelita por brindarme todo su amor, por su apoyo incondicional y constante sacrificio. Y a mis tíos que están fuera del país por estar siempre a mi lado y brindarme su ayuda en los momentos más difíciles. Estas personas son la fuerza que me han permitido seguir adelante y culminar con trabajo y esfuerzo cada etapa de mi vida.

Sinche Viñan Valeria Michelle

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por estar siempre a mi lado y darme fuerzas para avanzar a pesar de las adversidades que se me presenten. A mis padres, a mi abuelita y a mis hermanos por dar sentido a mi vida, por su comprensión y amor. A mis tíos, tías y prima Mariana Gonzabay por estar siempre a mi lado brindando su confianza y apoyo. A mis amigos porque me han ayudado en momentos difíciles y han compartido momentos inolvidables. A todas esas personas que han contribuido de una u otra manera para que yo pueda concluir las metas que me he propuesto en la vida.

Sinche Viñan Valeria Michelle



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COMPAÑÍA “ASTIESMAR S.A.”** y problema de investigación: **¿Cómo el registro del gasto por cuentas incobrables de la compañía “ASTIESMAR S. A.”, ubicada en cantón Manta, provincia de Manabí, está afectando la veracidad de los estados financieros en los años periodo 2019?**, presentado por **Sinche Viñan Valeria Michelle** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Tutora:

Sinche Viñan Valeria Michelle

Ing. Elizabeth Tomala

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Sinche Viñan Valeria Michelle en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Análisis de las cuentas por cobrar en la compañía "ASTIESMAR S.A.", de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de tecnología en contabilidad y auditoría , de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Sinche Viñan Valeria Michelle

Michelle Sinche V

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0955376249



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0955376249

Nombres del ciudadano: SINCHE VIÑAN VALERIA MICHELLE

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 29 DE MARZO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SINCHE COZARELLI JOHN NICOLAS

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: VIÑAN ROTO ROSA ELENA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 10 DE JULIO DE 2015

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 12 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emissor: IRANIA ALLYSON MORALES CEPEDA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 8 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Michelle Sinche V

N° de certificado: 192-275-62699



192-275-62699

Irania Allyson Morales Cepeda

Lcdo. Vicenta Talano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0307 P
0307 - 227
095537624

SINCHE VIVAN VALERIA MICHELLE
MILITARE Y HOMBRES

PROVINCIA: QUAYAS
CANTÓN: QUAYACUL
CIRCUNSCRIPCIÓN: 7
PERIODO: EMENA
ZONA: 2



REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
CERTIFICACION LABORAL

095537624-9

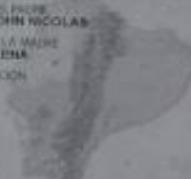
CEDULA DE
CIUDADANIA
MILITARE Y HOMBRES
SINCHE VIVAN
VALERIA MICHELLE
CANTON: QUAYACUL
QUAYAS
QUAYACUL
SOLVER RAGRARIO
FECHA DE NACIMIENTO: 1998-03-26
NACIONALIDAD: ECUATORIANA
SEXO: F
ESTADO CIVIL: SOLTERO




BOLETIN DE VOTACION
BACHILLERATO
REGISTRACION JURADICION
ESTUDIANTE

V44394427

MILITARE Y HOMBRES DEL PADRE
SINCHE COZARILLI JOHN NICOLAS
MILITARE Y HOMBRES DE LA MADRE
VIVAN ROTO ROSA ELENA
LUGAR Y FORMA DE EMISION:
QUAYACUL
2015-07-10
FECHA DE EXPIRACION:
2025-07-10



[Signature]

ELECCIONES
SISTEMAS CRUZ
2019

CIUDADANA/O
ESTE DOCUMENTO
ACREDITA QUE
USTED SUFRAGO
EN EL PROCESO
ELECTORAL 2019

[Signature]
F. PRESIDENCIA DE LA JCV

DOY FE: Que esta fotocopia es igual al documento original.
Guayaquil, 17 NOV 2019
Ab. Luz Marina Velazquez Cruz
Lic. Luz Marina Velazquez Cruz



Factura: 001-004-000082233



20190901008D02890

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901008D02890



Ante mi, NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ de la NOTARIA OCTAVA , comparece(n) VALERIA MICHELLE SINCHE VIÑAN portador(a) de CÉDULA 0955376249 de nacionalidad ECUATORIANA; mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 12 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (10:32).

Michelle Sinche V.

VALERIA MICHELLE SINCHE VIÑAN
CÉDULA: 0955376249



[Signature]
NOTARIO(A) LUZ MARINA VASQUEZ CRUZ
NOTARIA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COMPAÑÍA
“ASTIESMAR S.A.”**

Autor: Valeria Sinche

Tutora: Ing. Elizabeth Tomala

Resumen

El control y los procesos ayudan a disminuir riesgos negativos que afectan los beneficios de la compañía, para la empresa ASTIESMAR S.A. la ausencia de preparación en temas de planificación de su cartera por cobrar, ha ocasionado que su nivel de incobrabilidad supere los 91 días de flexibilidad de cobro, comprometiendo recursos económicos que debían cubrir gastos operativos y obligando a la empresa en adquirir deuda a corto y largo plazo. A través de una entrevista a su gerente general, se interpretó que la flexibilidad en cobros, se genera por cuestiones de estrategias de ventas, ya que existe mucha competencia en el mercado que ofrece productos totalmente similares o parecidos sobre los cuales que han ganado cuota de segmento. Para resolver esta problemático se concluyó necesario una reestructuración del personal que maneja tanto el filtro de evaluar el perfil crediticio de los clientes como realizar un seguimiento al comportamiento de pago de empresas, separando aquellas que representen un riesgo de mora para la organización.

Palabras clave: crédito, cobranza, gestión, personal, riesgo, organización.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

TEMA:

**ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COMPAÑÍA
“ASTIESMAR S.A.”**

Autor: Valeria Sinche

Tutora: Ing. Elizabeth Tomala

Abstract

Control and processes help reduce negative risks that affect the company's benefits, for the company ASTIESMAR S.A. The lack of preparation in planning issues of its portfolio receivable, has caused its level of bad debts to exceed 91 days of collection flexibility, compromising economic resources that had to cover operating expenses and forcing the company to acquire short and long debt term. Through an interview with its general manager, it was interpreted that the flexibility in collections, is generated by questions of sales strategies, since there is a lot of competition in the market that offers totally similar or similar products on which they have gained share of segment. In order to solve this problem, a restructuring of the personnel that manages both the filter to evaluate the credit profile of the clients and to monitor the payment behavior of companies was concluded, separating those that represent a risk of default for the organization.

Keywords: credit, collection, management, personnel, risk, organization.

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del cegescit.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Índice de tablas.....	xiv
Índice de figuras.....	xv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1	EL PROBLEMA	1
1.1	Ubicación del problema en un contexto	1
1.2	Situación del conflicto	2
1.3	Formulación del problema	5
1.4	Delimitación del problema.....	5
1.5	Evaluación del problema.....	5
1.6	Objetivos de la investigación	7
1.6.1	Objetivo general	7
1.6.2	Objetivos específicos	7
1.7	Justificación e importancia.....	7
1.8	Variables de investigación	9

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2	MARCO TEÓRICO	10
2.1	Antecedentes históricos.....	10
2.2	Antecedentes referenciales	13
2.2.1.	Cuentas por cobrar.....	13
2.2.1.	La gestión financiera.	16
2.2.3.	Crédito y cobranzas.	17
2.2.4.	El control interno.	22
2.3	Fundamentación legal.....	25
2.3.1.	Las Normas Internacionales de Información Financiera.	25
2.3.2.	Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno.....	25
2.3.3.	NIFF para PYMES, Sección 11.....	26
2.3.4.	NIFF 37 tratamiento de las provisiones.....	26
2.4	Glosario de términos.....	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3	METODOLOGÍA.....	29
3.1	Presentación de la empresa	30
3.1.1	Detalle de estructura legal de la compañía	30
3.1.2	Estructura y manejo organizacional de la compañía.....	31
3.2	Diseño de la investigación	33
3.3	Tipos de investigación	34
3.4	Población y muestra	35
3.5	Técnicas de investigación.....	35
3.6	Procedimiento de la investigación	36

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	39
4.1	Presentación de resultados de las entrevistas.....	39
4.2	Gestión y manejo financiero de la compañía.....	43
4.2.1	Cobertura de recursos financieros en función a su capital de trabajo. 44	
4.2.2	Detalle de la antigüedad de cartera y comportamiento de la provisión.	46
4.2.3	Respaldo de financiamiento.....	48
4.2.4	Puntos críticos financieros.	50
4.3	Puntos críticos observados.....	50
4.4	Propuesta de gestión y manejo de la cartera.....	51
4.4.1	Estructura de manejo actual de la compañía en gestión de cobranza.....	52
4.4.2	Cambio en cuanto a manejo de procesos.....	54
4.4.3	Planes de acción para ayudar al bajar la moratoria.	54
4.4.4	Registros contables.....	55
4.4.5	Estrategias para mejorar el control de cartera y contingentes sobre planes financieros.....	56
4.4.6	Evaluación financiera proyectada.....	58
	Conclusiones.....	60
	Recomendaciones.....	62
	Bibliografía.....	63
	Anexos.....	65

Índice de tablas

Tabla 2.1.	Clasificación de la actividad crediticia.....	18
Tabla 4.1.	Edad de la cartera de cobranza por años.....	47
Tabla 4.2.	Gestión de la cobranza a través de ratios financieros.....	58

Índice de figuras

Figura 1.1 Diagrama de Ishikawa.....	3
Figura 3.1. Estructura organizacional del departamento de créditos y cobranzas de la compañía ASTIESMAR	31
Figura 3.2 Ruta metodológica	37
Figura 4.1. Componentes del activo corriente.....	44
Figura 4.2. Comportamiento índice de liquidez y prueba ácida.....	45
Figura 4.3. Comportamiento índice de liquidez y prueba ácida.....	46
Figura 4.4. Comportamiento pasivo y patrimonio.....	48
Figura 4.5. Relación ingresos vs cuentas por cobrar.	49
Figura 4.6 Nueva estructura de departamento de créditos y cobranzas .	52

CAPÍTULO I

1 EL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto

De acuerdo a Schermerhorn (2010) los registros de las transacciones de una compañía, se realizan con la finalidad de conocer las situación económica de la misma, además de convertirse en un informe base, para la toma de decisiones y proyecciones económicas en los siguientes años, por lo tanto, su estructura y clasificación de datos, debe proveer información real, además de identificar puntos críticos que la empresa puede enfrentar en el futuro en contra de su desarrollo financiero.

En base a la legislación ecuatoriana descrita en la ley de compañías, es obligación de cada dirección empresarial, proporcionar informes financieros anuales sobre los resultados de la compañía y que al mismo tiempo están fundamentados en teorías basadas en las Normas Internacionales de Información Financiera por sus siglas NIIF y las Normas Internacionales de Contabilidad por sus siglas NIC, estas a su vez son la guía del criterio del contador para que su presentación en forma de balances contables, sean interpretados por personas expertas en el tema.

En el presente trabajo de investigación, se trata la problemática de corroborar la veracidad de los registros contables ejecutados en el tratamiento de las cuentas por cobrar de la compañía ASTIESMAR S.A., porque en función a reportes de auditoría ejecutado por este autor, presentan anomalías en el registro de la provisión de las cuentas por cobrar, significando un resultado irreal en los estados financieros y que pueden ser sujetos a interpretaciones erróneas.

Este registro erróneo en el tratamiento de las provisiones de las cuentas por cobrar, ha ocasionado que la administración de la compañía, no tenga evidencia del desorden de la gestión de la cartera de clientes, dejando a un lado la cobranza y comprometiendo la cobertura del gasto y costo operativo en función al financiamiento externo de obligaciones con terceros o requerir apalancamiento por parte de los accionistas del negocio.

El tema de investigación es compatible con el perfil de la carrera estudiada, porque resalta la importancia de contar con un criterio contable aceptado a nivel mundial y de cómo los errores en cuando al tratamiento de las cuentas, evitan detectar puntos críticos que comprometen el desarrollo financiero de un negocio, e indirectamente interpretar una salud financiera que no se la percibe en la realidad de la compañía.

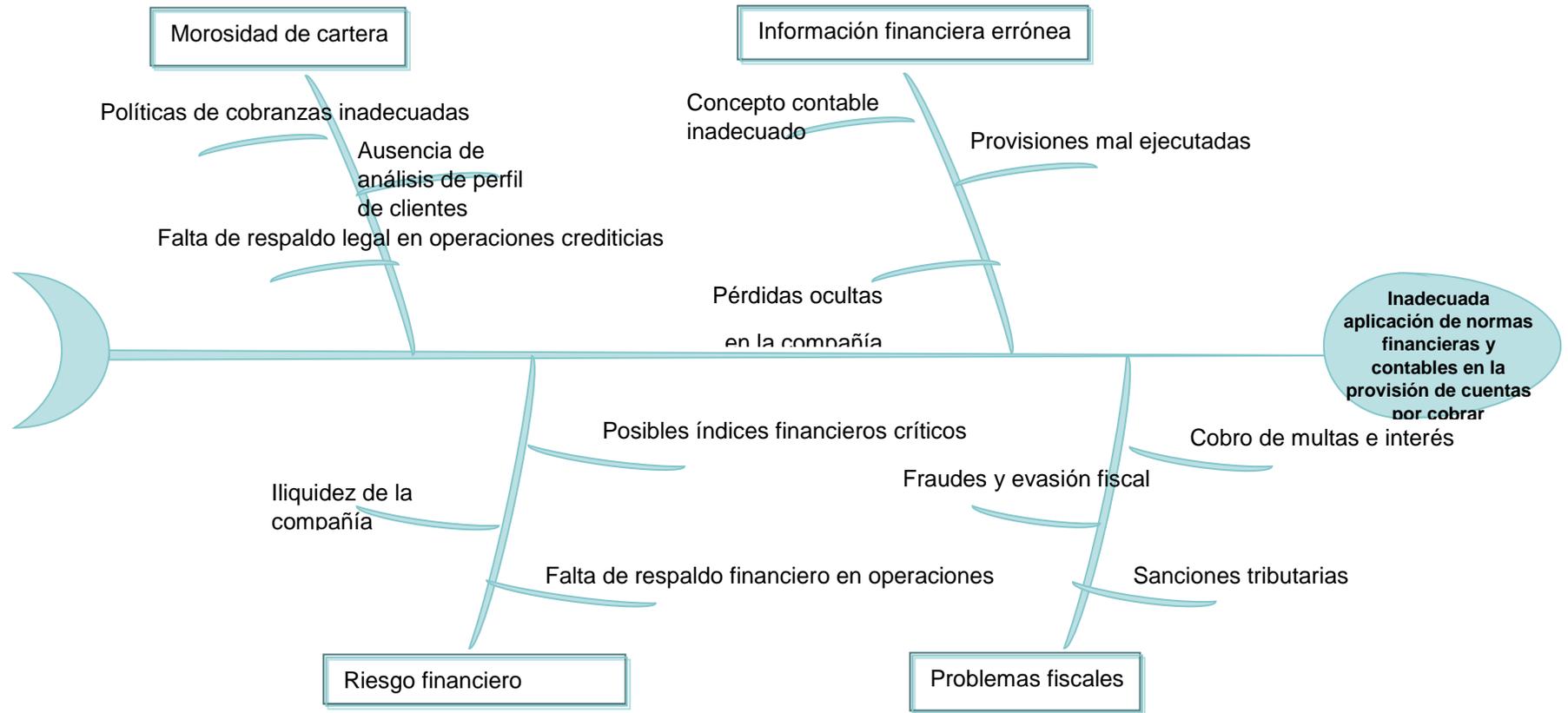
1.2 Situación del conflicto

Se puede interpretar al problema, bajo una serie de enfoques que han sido ocasionados a través de la mala interpretación del concepto contable de la provisión de las cuentas por cobrar, el primer escenario corresponde en mostrar una cartera totalmente sana, libre de problemas de vencimiento, que a simple vista los accionistas no detectan la mala gestión de la cobranza y que, debido a la naturaleza del negocio, no deben ser dados de baja.

El segundo escenario es restar la relevancia de mantener un control de la cartera, bajo políticas que referencien al talento humano que ejecuta estos procesos, regular en los plazos o tiempos que se le otorga al cliente al momento de mantener relaciones comerciales con la compañía, su efecto es el aumento de riesgos de recuperar dicho valor y pérdida que se pretendió capturar una vez que la venta ha sido ejecutada.

A continuación estas premisas se las grafica en el diagrama de Ishikawa.

Figura 1.1 Diagrama de Ishikawa



Fuente y elaborado por: Valeria Sinche

Con referencia a la figura 1.1 sobre el diagrama de pescado, se resalta lo siguiente

Se resalta la morosidad de la cartera como un riesgo ante la falta de políticas de cobranzas inadecuadas, la ausencia de un análisis de perfiles de clientes y la falta de respaldo legal en operaciones crediticias, por ello, al momento de suscribir estos valores en los balances, ocasiona que las empresas puedan incurrir en valores de cartera que no se cobren en el tiempo estipulado o pongan en riesgo la recuperación del tema financiero de la compañía.

De acuerdo al riesgo financiero que esto ocasiona, la compañía resalta la falta de liquidez en la empresa, es decir planificar concepto de valores en efectivo que posiblemente no se registren en las cuentas y que por ello se recurra a un financiamiento totalmente externo, con posibles índices críticos que conlleven a la unidad empresarial a evitar sostener su estructura de costos o interrumpir sus actividades por la iniciativa de su personal que no trabaja por la falta de cobertura de sus sueldos.

Según la presencia de información errónea en el manejo de la compañía, se tiene como efecto que un criterio contable inadecuado, provisiones mal ejecutadas y pérdidas ocultas en la compañía, muestran datos que quizás lleven a la mala toma de decisiones, por ejemplo no preocuparse por un cliente que no paga sus deudas o seguir tratando con compañías que a pesar de registrar saldos vencidos y valores no recuperados en cartera, se siga vendiendo, incluso aumentar el monto con el cual se realizan transacciones comerciales.

Finalmente, esto puede conllevar a problemas fiscales, cabe recordar que la provisión que se descarga de la generación de la incobrabilidad de la cartera es un gasto y este a su vez es un rubro para reducir utilidades, por consiguiente, esto ocasiona que la empresa puede

ser sujeta a sanciones, frente a la presentación de una utilidad que le resta valores de impuestos, siendo los posibles escenarios sanciones tributarias, fraudes y evasión fiscal, cobro de multas e interés.

1.3 Formulación del problema

¿Cómo contribuye al análisis de las cuentas por cobrar para registrar el gasto por cuentas incobrables de la compañía “ASTIESMAR S.A.” ubicada en cantón Manta, provincia de Manabí, periodo 2019?

1.4 Delimitación del problema

- **Campo:** Contabilidad
- **Área:** Cuentas por cobrar
- **Aspecto:** Registrar el gasto por cuentas incobrables
- **Contexto:** Compañía “ASTIESMAR S. A”
- **Cantón:** Manta
- **Provincia:** Manabí
- **Año:** 2019

1.5 Evaluación del problema

En cuanto a la evaluación del problema, se seleccionan a través de los siguientes criterios, la comprobación del correcto planteamiento del problema en el estudio:

Evidente. - Es evidente que el problema manifestado está afectando al desarrollo de la compañía, porque de acuerdo a informes de auditoría, el tratamiento contable de la provisión de las cuentas por cobrar presenta anomalías en su presentación, lo que ha ocasionado que se realice un análisis erróneo en el tratamiento financiero de los saldos y en reportes presentados a la gerencia general sobre la edad de la cartera.

Delimitado. - El tema tiene características totalmente delimitadas, porque la información obtenida esta descrita en diarios contables, siendo totalmente ausente las condiciones de cobro elaboradas en el momento que se ejecutó la venta, además frente a la ausencia de respaldos legales para la recuperación de la cartera, es casi imperceptible generar un tratamiento de provisión de acuerdo a cada cliente, lo que conllevó al contador a emplear el ajuste más característico dentro de la cobranza que es la provisión del 1% en función a los saldos presentados en los balances.

Factible. - La propuesta de mejora continua, con el tratamiento de la fijación de políticas, además con la aplicación de normas NIIF y NIC, permite gestionar la factibilidad de un escenario cada vez más alentador en cuanto al control interno de los procesos, porque permite seleccionar un criterio general frente al riesgo que representa la venta a crédito y la compañía respaldarse con el suficiente argumento legal para recuperar la cartera en caso que el mismo pase al estado de morosidad.

Original. - La propuesta de investigación es original, porque permite complementar los conocimientos adquiridos en el tratamiento y personificación de las transacciones, con la relevancia financiera de asegurar generar ingresos. El crédito es un instrumento atractivo para generar ventas, pero muy pocos libros de investigación muestran los riesgos de aplicar políticas flexibles de cartera, más aún si no se respalda la operación una vez entregado el servicio o entregada la mercadería.

Concreto. - El tema de investigación es concreto, porque no se basa en un análisis de subjetividad, ya que la presencia de documentos históricos que realzan la presencia del problema, permite evaluar la decisión de la compañía frente a una política de cobro que se confía de la credibilidad

del cliente y no establece contingentes que mitiguen el riesgo de incobrabilidad.

Relevante. -Es tema es relevante para la administración, porque permite controlar a su personal en cuanto a la gestión de la cartera, y además evaluar el trabajo de sus colaboradores la recuperación de valores que pasaron del plazo establecido en la negociación.

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

Analizar las cuentas por cobrar, para registrar el gasto de cuentas incobrables de la compañía “ASTIESMAR S.A.”

1.6.2 Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría contable las cuentas por cobrar y su relación para registrar gastos por cuentas incobrables.
- Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar para establecer el valor real de las cuentas incobrables de la compañía “ASTIESMAR S.A.”
- Informar sobre el estado real de las cuentas por cobrar a fin de registrar según la norma contable el gasto por cuentas incobrables de la compañía “ASTIESMAR S.A.”

1.7 Justificación e importancia

La presente investigación está basada en el análisis de las cuentas por cobrar de la COMPAÑÍA “ASTIESMAR S.A.” con el objetivo de realizar el adecuado registro de los valores por concepto de cuentas

incobrables, el cual puede verse afectado al no conocer los parámetros adecuados para su reconocimiento en gastos.

En el sentido práctico, la investigación es viable porque detalla lo relacionado con el registro de las cuentas incobrables en la empresa, lo que permitirá mejorar la contabilidad. Metodológicamente, el análisis de las cuentas por cobrar permitirá conocer la situación actual de la compañía, estableciendo las mejoras correspondientes de acuerdo al caso.

Desde un valor teórico, se resalta la relevancia de manejar cuentas por cobrar y establecer una correcta aplicación de la provisión de la incobrabilidad de la cartera, frente a la necesidad de una compañía que trata de establecer una planificación financiera adecuada en el mediano plazo, además de garantizar controles eficientes a fin de obtener una herramienta que filtre posibles clientes que caigan en mora, reteniendo flujos de efectivo que son cubiertos en la mayoría de los casos por deudas de terceros o inversión directa de accionistas.

Desde un valor metodológico, se aporta con un caso real de una compañía, que no cuenta con un concepto sobre el registro contable y el manejo de las cuentas por cobrar, aumentando el riesgo de contar con información financiera, que no muestra la situación económica de la empresa y que conlleva a la gerencia a tomar erróneamente decisiones o poner en segundo plano el tratamiento de la cartera, un concepto que en el mediano plazo afecta el desarrollo económico de la misma.

Desde una perspectiva de implicaciones prácticas, se establece que el ejercicio mostrado en el presente trabajo de investigación, aborda temas que complementan los conceptos teóricos aprendidos, con las necesidades de buscar el criterio de eficiencia en los procesos de una

compañía, la cual, ante la ausencia de información financiera real, evita que se identifique problemas en la administración de la cartera.

Cabe resaltar que la falta de conceptos administrativos sobre el tratamiento de la cartera, obligan a la empresa a buscar dinero para respaldar sus operaciones, es decir, pago de empleados, compromisos con proveedores, reemplazos de actividades con relación a la inversión de activos. Dinero que requiere el pago de un interés que resta la utilidad planificada de la compañía y con esto, menos utilidades a repartir a los accionistas.

1.8 Variables de investigación

- **Variable independiente:** Cuentas por cobrar
- **Variable dependiente:** Gasto por cuentas incobrables

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

De acuerdo con Perera & Baker, (2007) el 50% de los emprendimientos en el Ecuador fracasan durante sus cinco primeros años de vida. Esta situación se deriva de una serie de conflictos internos de las organizaciones ya sea falta de financiamiento, ausencia de procesos estandarizados que encarecen la producción de bienes o servicios; la nula o escasa formación administrativa de sus directores, las condiciones societarias, laborales o tributarias impuestas a las pequeñas entidades, etc.

Las micros, pequeñas y medianas empresas más conocidas como MiPymes, forman parte de esencial en el crecimiento económico de las sociedades. Para que una compañía entre dentro de estos grupos es necesario que cumplan con una lista de condiciones; sin embargo, una característica en común se presenta en estos emprendimientos: el fracaso antes de los cinco primeros años de funcionamiento, (Pérez G., 2016).

En este sentido, los autores Perera & Baker, (2007) mencionan que este tipo de empresas suelen medir su eficiencia con la aplicación de indicadores financieros, pero a medida que se desarrollan y crecen tienden a utilizar medidas no financieras. Además, resaltan que cuando estos negocios no son administrados por sus propietarios, presentan mejores métodos que permiten una planificación, control y toma de decisiones oportunas. Cuando no ocurre de esta manera, presentan inconvenientes debido a la manera empírica en la que se llevan las

actividades, por lo que su crecimiento se ve afectado, como se detalla a continuación:

- En España, el 80% de las empresas fracasan en los primeros cinco años de operaciones.
- En México, las empresas que tienen 10 años en el mercado empiezan a bajar sus niveles de operaciones, estancándose su crecimiento.
- En Estados Unidos, existe un promedio de seis años de vida de las MiPymes.
- En Chile, el 25% de las empresas con diez años en el mercado, desaparece al onceavo.
- En Ecuador, el 50% de los nuevos emprendimientos quiebran antes de los cinco primeros años de operaciones.

Los factores externos, son los que más afectan entre las que se encuentran: las políticas económicas y sociales que no favorecen el desarrollo productivo, el escaso apoyo gubernamental; los elevados costos e impuestos. Mientras que los factores internos que se pueden mencionar son la ausencia de planes de marketing, la poca inversión en la calidad de los bienes y servicios que produce, el desconocimiento de los sistemas de control de gestión, la falta de planificación y experiencia administrativa, entre otras.

Según González S., (2003) en las empresas pequeñas que tienen un solo propietario, el proceso contable se centra su responsable, que conoce la naturaleza de su negocio. Esta situación se torna más compleja cuando la entidad crece y los dueños ya no pueden actuar por si solos como administradores, en donde la información y el control se constituyen en requisitos sustituibles para la toma de decisiones de los encargados de la dirección y ejecución de los proyectos empresariales.

Es recomendable que se tomen las medidas necesarias para lograr la eficiencia administrativa y operativa, pues las entidades que no consideran estos aspectos tienden a presentar problemas con sus resultados, que pueden desencadenar pérdidas inesperadas y hasta su cierre, (Ceja, 1994).

Debido a la globalización, las empresas en el mundo deben innovar sus procesos para mejorar la calidad de los productos y servicios que comercializan, con la finalidad de mantenerse en el mercado. Para ello, las unidades de negocio deben trabajar hacia un mismo objetivo, alcanzando las metas corporativas fijadas por la alta dirección. Un aspecto importante dentro del manejo de las actividades del personal y que permiten llevar un control de los procesos son los manuales de procedimientos. En la actualidad, las empresas que basan sus actividades en procesos, procedimientos y políticas claramente definidas, poseen una ventaja competitiva frente a las demás pues tienen cimentadas sus operaciones sobre estrategias sólidas que le permitirán crecer en el futuro, (Robles Roman, 2012).

En este contexto, establecer políticas relacionadas al crédito y cobranzas dentro de un negocio es indispensable, ya que su ejecución oportuna lo resguardará a de posibles fraudes o errores que pudieran perjudicarlo económicamente. El crédito es una herramienta utilizada por las empresas para incentivar el proceso de venta de bienes o servicios, con la intención de solidificar relaciones comerciales con los clientes. Su definición práctica puede ser considerada como la confianza que existe entre una persona y otra, de no presentarse este ambiente sería imposible efectuar este tipo de operaciones. La garantía que otorga la palabra del cliente se considera suficiente para que cumpla con su promesa de pago, asegurando que la entidad no correrá ningún riesgo de pérdidas.

De acuerdo con Ortega C., (2002) las cuentas por cobrar forman parte de la administración del capital financiero, que busca optimizar los recursos de una institución para maximizar los resultados y reducir los riesgos en los procesos que afectan a la liquidez o a las ventas por medio del manejo óptimo de las variables. Las políticas que se orientan administrar este rubro forman parte de la relación directa entre el riesgo y el rendimiento. Si se incrementan los plazos de pagos y se les otorga créditos a los clientes marginales, se tiende a comprometer los fondos del negocio poniendo en peligro su capacidad de respuesta. Que la empresa mantenga un eficiente flujo de efectivo debe ser la prioridad de la administración, ya que es la única manera de que se obtenga la suficiente solvencia económica para afrontar obligaciones contraídas.

2.2 Antecedentes referenciales

1.1.1. Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles que se originan ya sea por ventas, prestación de servicios u otorgamiento de préstamos. Las mismas que representan el crédito que concede una entidad a sus clientes, mediante un acuerdo de pago en un plazo determinado. (Romero, 2012)

Por su parte, Ortega (2002), define estas cuentas como un empleo de la administración financiera del capital de trabajo, ya que orienta los elementos de una empresa para incrementar su patrimonio y así reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, a través del manejo óptimo de políticas de crédito comercial otorgado a clientes y la política de cobros.

En el caso de la empresa, las cuentas por cobrar que componen este rubro corresponden a los valores pendientes de cobro de los clientes, ya sea por concepto de mantenimiento de piscinas, construcción de espacios o venta de productos químicos para su limpieza. También se

consideran las cuentas por cobrar a relacionados y al personal por concepto de préstamos.

1.1.1.1. Irregularidades en cuentas por Cobrar

Muchas irregularidades en cuentas por cobrar, provienen de la práctica denominada centrífuga o lapping, que se inicia con la apropiación ilícita de los fondos y la omisión de abonar el pago efectuado por el cliente. En otros términos, es un método para ocultar un faltante que se origina al apropiarse indebidamente de los pagos de clientes, cubriendo el faltante de un primer cliente con el pago que efectúe un segundo cliente y así sucesivamente. Existe otra práctica de menor relevancia denominada tejedora o iting, que consiste en una manipulación para ocultar un faltante en caja durante el tiempo que se demora un cheque en ser cobrado en el banco o tratar de impedir que sea descubierto el faltante mediante la emisión de un cheque carente de fondos que luego puede ser reemplazado por otro.

Generalmente estos sistemas se van complicando para el infractor, de tal manera que a la postre salen a flote las irregularidades. En cuanto al método de la centrífuga, se pueden descubrir las irregularidades cotejando las partidas individuales que aparecen en los duplicados de los depósitos debidamente autenticados, contra el libro de caja y las cuentas individuales de los clientes o mediante la confirmación de los saldos de las cuentas. Para la tejedora o iting las irregularidades son detectables mediante las conciliaciones bancarias y el análisis de las transacciones del mismo orden.

Las cuentas por cobrar pueden ser afectadas indebidamente por hechos tales como:

- Mediante la reducción de los créditos por ventas o ingresos y de manera semejante con los cargos a cuentas por cobrar.
- Omitiendo registrar créditos por ventas o ingresos e igualmente con los cargos a cuentas por cobrar, tanto en los registros individuales como en las cuentas control o colectivas.
- Registrando créditos o abonos impropios o ficticios en las cuentas personales de funcionarios o empleados, por sueldos, gratificaciones, asignaciones para gastos, etc., con el objeto de compensar cargos indebidos por efectivo u otros conceptos.
- Registrando valores ficticios en las cuentas de control, en las cuentas individuales o en ambas, aparentando que tales valores representan créditos o abonos por devoluciones, bonificaciones, rebajas o retiro de cuentas incobrables.

En este caso es importante que la empresa tenga un control sobre la cartera pues implica el hecho de que resulten incobrables las cuentas pendientes que desencadenaría un problema de liquidez para el negocio. Partiendo de un correcto control se sugiere el manejo de políticas estrictas que permitan mantener un manejo óptimo de los recursos financieros de Piscinas Soluciones Ecuador.

1.1.1.2. Detección de irregularidades en cuentas por cobrar.

Existen una serie de procedimientos para detectar las irregularidades presentadas en las cuentas por cobrar, siendo el método más idóneo la confirmación de saldos. Es necesario que se ejerza un control constante sobre este rubro, debido a que son generalmente los auditores los encargados de realizar esta actividad, dependiente de su dictamen se afectarán los resultados de la gestión administrativa

Cuando los auditores no pueden realizarlo de manera directa con el cliente, se aplican procedimientos de reemplazo, en donde se ejecutan

pruebas de control interno, mediante un examen detallado de las ventas, documentación y otros. (Gaitán, 2015)

La detección de las irregularidades de las cuentas por cobrar es clave para una adecuada gestión de cobro y para la prevención de fraudes. El hecho de que Piscinas Soluciones Ecuador no cuente con un manual de procedimientos y funciones debidamente sustentados, genera un ambiente de oportunidad para el cometimiento de actividades como el jineteo de fondos, la adulteración de documentos, entre otros fraudes laborales que perjudican económicamente el desarrollo y crecimiento del negocio.

2.2.1. La gestión financiera.

Según Córdova P., (2012) se conoce como gestión financiera al análisis de las decisiones y acciones sobre los recursos financieros de una entidad. Se relaciona con la toma oportuna de decisiones acerca del tamaño, composición de activos, etc.

2.2.1.1. Importancia de la gestión financiera.

Según Córdova (2012)

“La gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

Los resultados de la gestión financiera son la base para que los auditores o entes de control validen la eficiencia y transparencia de las operaciones de la entidad, así como la toma de decisiones que garanticen

la fiabilidad de la información y el cumplimiento de la normativa legal (Córdova P., 2012)

2.2.1.2. Indicadores de gestión de la cartera.

Para medir si la gestión de la cartera es eficiente se aplican indicadores como los siguientes:

- Plazo medio de cobranza, establece el tiempo promedio en que se cobró la cartera en una empresa (en días).

Promedio de cobranza = Saldo de cuentas por cobrar / Venta promedio

- Rotación promedio de cartera en veces, establece el número de ocasiones en las que rotó el saldo de la cartera en una empresa.

Rotación promedio de la cartera = Venta anual / Saldo Promedio Cuentas por Cobrar

- Promedio de cuentas malas, define la incobrabilidad en porcentaje.

Promedio de incobrabilidad de la cartera = Saldo de incobrables / Saldo total cartera.

2.2.3. Crédito y cobranzas.

El crédito y la cobranza es una actividad basada en la confianza, pues se intercambian bienes o servicios a cambio de un valor económico que se recibirá en un futuro, (Villaseñor, 2009). En otras palabras, el crédito y la cobranza consiste en un proceso en donde una persona confía en la palabra de otra obtener beneficios inmediatos o futuros.

2.2.3.1. Importancia del crédito.

A nivel empresarial es de suma importancia que las compañías manejen créditos con sus clientes o proveedores, pues le permite obtener ventajas competitivas a nivel de ventas, en relación a quienes no poseen

esta alternativa de pago. A continuación se nombran algunos de los beneficios:

- Se incrementan las ventas,
- Los niveles de producción de bienes y servicios aumentan, reduciendo los costos por unidad.
- Mejora el consumo, incluyendo a diferentes estratos socioeconómicos.
- Genera más fuentes de empleo.
- Brinda plazos para comodidad y fidelización de los clientes.
- Amplía el mercado y abre nuevos nichos con otros sectores, (Villaseñor, 2009).

2.2.3.2. El crédito como valiosa herramienta de la administración.

Se puede considerar al crédito y la cobranza como una herramienta de la administración que permite desarrollar y crecer la economía de las empresas. Además, el incremento de los volúmenes de venta acelera el ritmo de la producción optimizando los recursos y reduciendo los costos, lo que beneficia en general al mercado, (Amat, 2008)

2.2.3.3. Clasificación de la actividad crediticia.

Se puede clasificar a la actividad crediticia según su uso, las condiciones, los plazos y los documentos de respaldo. A continuación, la tabla 2-1 expone cada una de ellas:

Tabla 2.1. Clasificación de la actividad crediticia

	Crédito de inversión
Por su uso	Crédito bancario
	Crédito entre comerciantes
Por los documentos	Documentos, bancario Letra de cambio y

que respaldan la operación	la y comercial, corriente garantizada, cuenta corriente sin garantía	cuenta pagaré
Por la condición de pago	Crédito comercial	Bonos, pagarés, obligaciones con garantías
Por su forma (plazo o fijo)	De acuerdo al cliente	Público, mixto o privado.

Fuente: Elementos de administración de cobranza. (Villaseñor, 2009).

Elaborado por: Valeria Sinche

2.2.3.4. El riesgo en el otorgamiento del crédito.

Cuando se incurre en operaciones de crédito, existe un riesgo inherente dentro del proceso, por eso es importante crear condiciones que permitan mantener un control para garantizar que los valores por la prestación del servicio o la venta del bien se recuperarán. Por lo tanto, se deben considerar:

- El riesgo que puede asumir la empresa al otorgar el crédito.
- La verificación previa para otorgar el crédito.
- Los datos validados en el análisis crediticio.
- El proceso y responsable del crédito otorgado.

Dicho riesgo se mantiene a lo largo de toda la operación crediticia hasta su liquidación final. Durante cada etapa del proceso de crédito se presentan problemáticas que deben contar con los controles adecuados para que sean eficientes por la responsabilidad que conlleva al tener como resultados posibles pérdidas que asume la compañía si se incumple con las condiciones pactadas (Villaseñor, 2009).

2.2.3.5. Políticas de crédito y cobranza.

Es indispensable que la organización establezca políticas eficientes de crédito y cobranzas ya que inciden en las condiciones económicas al

influir en el nivel de cuentas por cobrar al cierre de cada período contable. La definición de las políticas debe enmarcarse en las siguientes variables:

- La validación del sujeto antes de otorgar el crédito.
- El tiempo de duración del crédito.
- Descuentos por pagos anticipados.

Estos y otros aspectos particulares definen el período promedio de cobro y el nivel de cuentas incobrables. Sin embargo, la compañía puede reducir las exigencias al momento de otorgar un crédito siempre que la rentabilidad del producto o servicio vendido supere los costos adicionales que generan las cuentas por cobrar.

2.2.3.6. Condiciones del crédito.

Cuando se habla de condiciones de crédito se puede mencionar que establecen según las necesidades de la empresa y el mercado, sí se tiene:

- Si se brinda descuentos por pagos anticipados, esto implica que el volumen de las ventas aumente, pero se reduce el precio por unidad.
- Si se presenta una demanda elástica, se incrementan las ventas, pero se reduce el precio.
- Se reduce el período de cobro medio y el costo del manejo de cuentas por cobrar.
- Se reducen las provisiones por cuentas incobrables, porque se generan cobros anticipados.
- Si pasa demasiado tiempo existen más oportunidades de incobrabilidad de la deuda.
- La reducción del período promedio de cobro y la estimación de cuentas incobrables dan como resultado un incremento de las utilidades.

2.2.3.7. La 5 c del crédito

Las 5 C del crédito son:

- El Carácter, que constituye la historia crediticia de un potencial cliente, es decir el cumplimiento que tuvo con sus obligaciones en el pasado. En otras palabras es la cualidad que tiene el deudor para el pago de su crédito.
- La Capacidad, que se refiere a la probabilidad que existe de que el deudor tenga los recursos para responder por la deuda.
- El Capital, que corresponde a los activos que posee el deudor.
- El Colateral, se relaciona a los elementos disponibles del deudor que garantizan el cumplimiento del crédito, en otras palabras es la garantía.
- Las Condiciones, que conforman el entorno de la transacción.

2.2.3.8. Políticas de cobro.

Son aquellas especificaciones relacionadas a las cuentas por cobrar de una entidad, en donde se establece el vencimiento de sus operaciones, las condiciones y otros aspectos que aseguran la recuperación de los valores por los bienes vendidos o servicios prestados.

Dependerá de qué tipo de políticas se implementen para medir su efectividad, la misma que puede ser evaluada por medio de un análisis de cuentas incobrables. Si la estrategia que aplica la entidad es muy agresiva, corre el riesgo de reducir sus ventas, por lo tanto deben contemplarse plazos razonables para iniciar con un proceso de cobro al vencimiento de una deuda. Cuando la deuda va haciéndose más antigua es el momento en que la entidad debe gestionar el proceso de manera personal y con alternativas estrictas de pago.

2.2.3.9. Técnicas de cobro mora y seguimiento.

Las grandes empresas manejan sus procesos de crédito y cobranzas a través de un departamento especializado, segregando adecuadamente las responsabilidades de cada colaborador a fin de que

no se presenten inconvenientes al momento de recuperar los valores de la cartera. Sin embargo, para las pequeñas y medianas empresas también es importante contar con personal dedicado a esta actividad, más que nada por el nivel de operaciones a crédito que manejan, por lo que se recomiendan las siguientes técnicas para mejorar su gestión:

- Recordar anticipadamente el vencimiento del crédito al cliente,
- Visitar a los clientes que se encuentren en mora,
- Manejar la cartera con agencias especializadas para la cobranza,
- Procedimientos legales o cobro judicial.

2.2.4. El control interno.

De acuerdo con Mantilla, (2010):

“El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos”.

2.2.4.1. La importancia del control interno.

Debido a que para todas las entidades es importante el control interno se menciona un refrán que lo resalta: *“La confianza es buena, pero el control es mejor.”* El Control Interno permite asegurar la información que se encuentra en el sistema contable de la compañía, así mismo, fija y evalúa todos los procesos y procedimientos, ya sean administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa al cumplimiento de sus objetivos. Así mismo, con la aplicación del control interno se puede determinar las inconsistencias y errores, además de brindar soluciones factibles evaluando todos los niveles de autoridad, con

el fin de que los auditores puedan tener una certeza razonable acerca de las transacciones y manejo de la empresa.

2.2.4.2. Elementos del control interno.

Los elementos que son herramientas para el control interno son:

- La planificación organizacional.
- Las autorizaciones y procedimientos de los departamentos.
- Los manuales de funciones para cada puesto de la organización.
- Evaluaciones del personal para certificar su aptitud para el cargo.
- Las auditorías.

2.2.4.3. Principios del control interno.

Los principios que rigen al control interno son:

- *“Rendición de cuentas*
- *Registros Contables por partida doble*
- *Conducta ética de funcionarios y empleados*
- *Legalidad y legitimidad de los datos*
- *Función de Auditoría interna independiente*
- *Establecimiento de políticas, objetivos y metas*
- *Coordinación entre unidades organizacionales*
- *Instrucciones por escrito*
- *Supervisión de la actividad crítica o riesgosa*
- *Selección de funcionarios y empleados hábiles y capaces*
- *Responsabilidades delimitadas*
- *Rotación de deberes y facultades*
- *Separación de funciones de carácter incompatible*
- *División del procesamiento de cada transacción*
- *Utilidad de indicadores de desempeño y rendimiento*

- *Fianzas*
- *Registro de control para actividades importantes*
- *Pruebas continuas de exactitud*
- *Documentación de respaldo*
- *Uso de equipos con dispositivo de seguridad*
- *Formularios pre numerados*
- *Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias*
- *Uso limitado de dinero en efectivo*
- *Depósitos inmediatos e intactos” (Dueñas, 2007).*

2.2.4.4. Componentes del control interno.

De acuerdo con Melini, (2008) el *Committe of Sponsoring Organizations*, o también llamado COSO, establecieron los componentes del control interno con la finalidad de detectar de manera más fácil las desviaciones de los objetivos que proporcionen una rentabilidad al negocio. Así son cinco los elementos que deben considerarse para evaluar a las entidades:

- Ambiente de control,
- Evaluación de los riesgos,
- Actividades de control,
- Información y comunicación,
- Monitoreo o supervisión, (Melini, 2008).

2.2.4.5. Objetivos del control interno.

El control interno busca una constante mejora de los procesos de las entidades, por lo que sus objetivos se orientan a:

- Reducir los fraudes o errores.
- Dar protección a la empresa en cuanto a las pérdidas económicas por fugas de inventario, materiales o desperdicios.
- Asegurar el cumplimiento de las políticas de la administración.

- Garantizar la veracidad de los estados financieros.

Brindar protección a los activos de la empresa.

2.3 Fundamentación legal

2.3.1. Las Normas Internacionales de Información Financiera.

Los activos y pasivos; corrientes y no corrientes, deben expresarse de manera separada en los estados de situación financiera, salvo presentaciones más relevantes en las que se expongan de acuerdo al grado de liquidez de manera fiable.

La norma indica que los activos se establecen como corrientes cuando se espera realizarlo, venderlo o consumirlo durante el período contable; es decir, si es negociable, si espera realizarlo en doce meses y si se refiere a una cifra de efectivo o su equivalente. Mientras que para identificar un pasivo corriente se establecen condiciones como: su liquidación durante un período contable, es mantenido para su negociación, tiene una duración de doce meses.

2.3.2. Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno.

Art 10 Deducciones

Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos, (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, 2018).

Los valores por provisiones no serán deducibles para los siguientes criterios.

- Los créditos incobrables a socios, cónyuge, parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni los otorgados a sociedades que tengan el carácter de relacionadas.
- Provisiones por riesgos de incobrabilidad que excedan el monto de créditos del artículo 72 de la Ley General de Instituciones del sistema financiero, así como los contraídos con terceros relacionados.
- Tampoco serán deducibles aquellos créditos concedidos fuera de los márgenes de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

2.3.3. NIFF para PYMES, Sección 11.

La Sección 11 “Instrumentos Financieros Básicos” trata el reconocimiento, baja de cuentas, medición e información a revelar de los instrumentos financieros (activos y pasivos financieros).

El párrafo 11.21 establece que al final de cada periodo que se informa una entidad evaluará si existe deterioro de los activos financieros.

El párrafo 11.22 cita algunas evidencias de que existe un deterioro y por ende la entidad debe reconocerlo.

El párrafo 11.24 y 11.25 se refieren a la evaluación y la medición, (Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF, 2018).

2.3.4. NIFF 37 tratamiento de las provisiones.

De acuerdo al tratamiento de la NIIF 37 en cuanto al tema de las provisiones que se apliquen en los estados financieros de una compañía, se determinan los siguientes aspectos:

- Por cada provisión que se aplique, la entidad o empresa debe de informar el valor del importe de la cuenta al inicio y al final del periodo.

- Informar sobre posibles incrementos en las provisiones existentes y determinar los justificativos de aplicación.
- Descripción de las obligaciones de las cuentas por cobrar, con las condiciones de que se llevó a cabo con los clientes, colocando de manera adicional un calendario de esperado de los ingresos de la compañía y sus incumplimientos por parte de los clientes.

2.3. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN. CONCEPTUALIZACIÓN

- **Variable independiente:** cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar son valores que les permite a la compañía en análisis, establecer relaciones comerciales con sus clientes, tratando de potenciar el arriendo de sus activos, y con ello percibir ingresos a futuro que le ayuden a cubrir costos y gastos operativos del negocio. Sin embargo, frente a la meta de eficiencia en el uso de activos, está dejando de lado la eficacia, porque al evitar realizar un análisis previo de la situación económica de sus clientes, estas a su vez tienen el riesgo de no ser recuperadas y con ellos poner el riesgo el financiamiento externo que tiene actualmente la compañía.

- **Variable dependiente:** Gasto por cuentas incobrables

Los gastos de las cuentas incobrables, quizás son representados por pérdidas no planificadas en la gestión de venta, pero que el efecto de la falta de control, requiere la organización de dicho valor registrado como una deuda a cobrar en el corto plazo, pase a formar parte de los gastos de la compañía. Su efecto ocasiona disminución de utilidades, porque el beneficio que se estableció en la venta quizás nunca se recupere, sin embargo, su tratamiento debe ser en base a normal internacionales de contabilidad y tratamiento tributario a fin de evitar sanciones con entes de control.

2.4 Glosario de términos

Eficiencia: uso correcto de los recursos bajo el criterio de maximizar los beneficios sin la adquisición de activos para alcanzar dicha meta.

Eficacia: esquema de actividades o estrategias para obtener beneficios a parte de un bien o servicio, la naturaleza de este factor permite a la empresa seguir operando porque proporciona un nivel de ventas acorde a la cobertura de costos y gastos.

Contingentes: planes o estrategias basadas en la identificación de factores internos o externos, que permiten obtener resultados positivos para la compañía, mitigando el riesgo de pérdida.

Incobrabilidad: estado financiero de una cuenta a nombre de un cliente, el mismo que ha sido objeto de gestión financiera y control, pero que debido a la situación económica de este, no se puede cobrar.

Gestión: conjunto de actividades que sirven para identificar el comportamiento de un recurso económico, permitiendo tomar decisiones para modelar su resultado al beneficio positivo para la compañía.

Relacionada: empresas que tiene una característica en común con la empresa que se trata el tema tributario y que mantiene relaciones directas con la misma, generando que sus transacciones no necesariamente se lleven a cabo bajo intereses de obtener beneficios.

Deducibles: gastos correspondientes a la actividad económica de la compañía y que por su naturaleza, influye directamente en los resultados económicos de la empresa.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

La metodología de la investigación contribuye a la transformación de los datos en información relevante para evidenciar a la problemática planteado al inicio de la investigación. Como punto de partida se tiene la necesidad de identificar los puntos críticos sobre el control de las actividades de cobro de la cartera, los cuales según el planteamiento del problema, ha sido un poco ineficiente en cuanto a la gestión realizada por parte de la administración de la compañía ASTIERMAR S.A., es por ello que a través de la selección de una investigación y correcta aplicación metodología, se busca definir cuáles son las mejoras oportunas que se debe aplicar para garantizar un posible problema financiero en el futuro.

Cabe constatar que la administración de las cuentas por cobrar, asegura un importante recurso para la compañía, representando el dinero en efectivo que sirve para mantener los costos y gastos operativos de las actividades comerciales, por ende este debe marchar de acuerdo a la intensidad de los egresos que se vayan generando en la empresa. De acuerdo a las teorías descritas anteriormente, una falta de este recurso o una incobrabilidad de las cuentas, ocasiona que la empresa recurra a un financiamiento totalmente externo con intereses que reducen los beneficios obtenidos a través de las ventas a crédito, significando menos rentabilidad para los accionistas.

Por ahora es importante definir, en qué consiste la actividad económica de la compañía, siendo su naturaleza la base para la toma correcta de políticas de crédito, a favor de mitigar el riesgo de incobrabilidad y plantear desde la aplicación de la propuesta, formas de respaldo en términos comerciales y legales a fin que se pueda hacer una presión a los clientes que por algún motivo no cumplan con las obligaciones de pago adquiridas en su momento en la prestación del servicio y que por ahora como antecedente se tiene como un ligero

respaldo la emisión de una factura, documento que demuestra el origen de la transacción.

3.1 Presentación de la empresa

3.1.1 Detalle de estructura legal de la compañía

De acuerdo al informe de auditoría presentado a la Superintendencia de Compañía Valores y Seguros, sobre la explicación de los estados financieros con corte al 31 de diciembre del año 2018, afirma que esta empresa nace como Sociedad Anónima el 13 de septiembre del año 2007 en el Ecuador bajo el nombre de PHONICORP S.A. cuyas actividades comerciales iniciaron a partir del mes de enero del año 2008, a partir de esta identidad jurídica basada en la Ley de Compañías, contó con un plazo de duración de 50 años, con inscripción en el Registro Mercantil localizado en el cantón Guayaquil con fecha del 28 de septiembre del año 2007.

Para el año 2008 específicamente en el mes de junio, la administración de la compañía, cambia de domicilio localizado en la ciudad de Guayaquil a la ciudad de Manta, siendo esta localidad un nuevo desafío para prestar sus servicios. Para el 14 de septiembre del año 2009, ocurre una fusión por absorción, bajo las razones de aumento de capital y cambio de razón social, donde la compañía PHONICORP S.A. se renombra bajo la denominación de ZUNIBAL S.A, esta nueva incorporación de capitales, permitió la contratación de nuevo personal especializado, con la capacidad de persuadir al cliente en la venta de servicios y a su vez incrementar el nivel de ventas en la compañía.

Para el 8 de septiembre del año 2011, la compañía bajo el nombre de ZUNIBAL S.A. presenta una nueva fusión con absorción y aumento de capital, completando esta operación y legalidad de esta decisión administrativa el 31 de diciembre del 2014 donde cambia la razón social por la de ASTILLERO ESPERANZA DEL MAR C.A. ASTIESMAR, donde los activos de la compañía anterior, obligaciones y capital pasaron a formar parte de esta nueva razón jurídica.

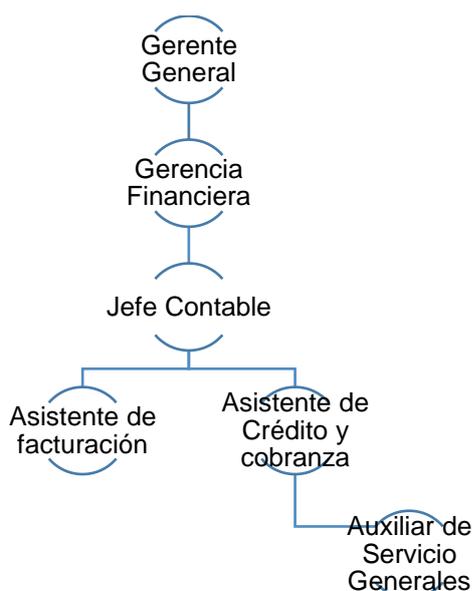
Como fundamentación legal, el aumento de capital, fusión y cambio de denominación se encuentran respaldados mediante resolución de la Superintendencia de Compañías el 13 de octubre del año 2014 e inscrita bajo el Registro Mercantil del 8 de diciembre del año 2014. Como actividad generadora de ingresos, la compañía ASTIERMAR brinda al mercado la oferta de servicios portuarios.

Para el año 2018, tiene registrado como domicilio de sus actividades comerciales el cantón Jaramijó, en la localidad de Punta Blanca, cerca del Puerto Atún a lado de Marzám, en cuanto a su gestión administrativa organizacional ha registrado un aumento de empleados, desde el año 2017 su nómina actual era de 26 miembros, ahora para el año 2018 está aumento a 34 colaboradores.

3.1.2 Estructura y manejo organizacional de la compañía

En cuanto a la organización del departamento que aprueba los créditos de los clientes y realiza la cobranza de las cuentas que han vencido su tiempo de espera en cuanto al cobro de valores, se tiene la siguiente estructura organizacional.

Figura 3.1. Estructura organizacional del departamento de créditos y cobranzas de la compañía ASTIESMAR



Fuente: Manual de procesos y procedimiento de la compañía ASTIERMAR

Elaborado por: Valeria Sinche

En referencia a la figura 3.1 se observa el personal operativo que se encuentra a cargo de la gestión de la cartera, donde cada una de ellas comparte responsabilidad y actividades de control de manera diaria, el detalle de procesos que ejecuta cada cargo se lo define a continuación:

Para el asistente de facturación este tiene a su cargo las siguientes responsabilidades:

Mediante reportes de facturas emitidas de manera semanal, envía un detalle por cliente, número de factura, valor y fecha de la transacción, aquellas ventas realizadas a crédito, el cual es recibida por el asistente de cobranza, esto ayuda al departamento a disponer un respaldo de las operaciones crediticias, obteniendo el documento físico para el posterior reclamo en caso que la cartera pasa al estado de mora.

Mediante comprobantes de depósitos bancarios facilitados por el auxiliar de servicios generales, realiza el proceso operativo de dar de baja a las cuentas pendientes de cobro, del mismo modo registra la respectiva retención por concepto de temas tributarios.

Para cada transacción ejecutada en el sistema, describe su forma de pago, comprobante de retención, fecha de ingreso del pago, a fin de identificar el comportamiento de pago del cliente, el cual sirve como histórico para determinar un aumento de cupo de crédito a futuro.

En cuanto a las actividades ejecutadas por el asistente de créditos y cobranzas, se tiene que este cargo debe cumplir los siguientes procesos:

Dar seguimiento y actualizar un cuadro de facturas por cobro facilitado por el asistente de facturación, donde se especifica los justificativos y plazos solicitados por el cliente cuando no puede cumplir los plazos de pago de las facturas, esta información se la envía directamente a la Gerencia Financiera.

Elabora un cuadro de reporte de cobranzas realizadas, evidenciando la efectividad de los cobros de facturas por parte del asistente de cobranzas en función a mantener una cartera de clientes totalmente al día.

Ejecuta gestión de cobro de manera telefónica por cada factura recibida por parte del asistente de facturación, cuando esta ha vencido su periodo de cobro.

Elabora un listado de las empresas que presentan un mayor índice de incobrabilidad de cartera directamente a la gerencia de la compañía.

Mediante la coordinación con el auxiliar de servicios generales, elabora una bitácora sobre el cobro de facturas en el día, posteriormente realiza los depósitos en la institución financiera donde mantiene cuentas la compañía.

Por parte del auxiliar de Servicios Generales, como su trabajo es netamente operativo, las actividades que realiza a favor a la gestión de la cartera, esta representa por:

Acudir a las compañías deudoras, a retirar cheques de respaldo de las facturas pendientes de cobro, esto es mediante la coordinación y confirmación del asistente de crédito y cobranzas.

Efectuar depósitos en la cuenta de la organización una vez que se ha cobrado los cheques de cada una de las facturas pendientes facilitados por el asistente de crédito y cobranzas.

3.2 Diseño de la investigación

En referencia a Arnau, Anguera & Gomez (1990), el diseño de una investigación puede ser de dos tipos enfocada en el tipo de datos obtenidos, de forma cuantitativa, cuando la información procesada arroja informes numéricos, de los cuales se pueden presentar a través de elementos estadísticos para su mejor comprensión y de forma cualitativa cuando se recogen impresiones sobre el objeto de estudio y sobre el cual se realiza a través de herramientas que muestran calificativos en función a las características que se analizan.

Se elige un diseño de investigación basado en el tratamiento de datos cualitativos porque a través de la opinión del Gerente General de la compañía, se establecen los futuros correctivos planificados para que la empresa elimine su problema de cartera o justifique porque la organización actúa de esa manera frente a las negociaciones con los clientes.

Para el tratamiento de la situación financiera, se usan datos cuantitativos, porque el comportamiento del nivel de la cobranza, permite identificar si las actividades descritas en los manuales para garantizar la recuperación de valores son efectivas y si la misma ha mostrado resultados positivos o negativos en función al respaldo de dinero para el cubrir costos y gastos operativos.

3.3 Tipos de investigación

En referencia a Guerrero & Guerrero (2014), sobre la el tipo de investigación que se puede analizar un objeto o problemática, se utiliza la investigación descriptiva, porque detalla un escenario donde se desarrolla el problema, identificando sus causas y consecuencias al no solucionarse o proponer una respuesta factible.

Se emplea la investigación descriptiva, porque a través de los reportes financieros de balances, se evidencia el problema de los saldos en cartera, además de interpretar como la empresa está respaldando este problema, mediante la descripción de niveles de endeudamiento cada año; posteriormente se justifica la aplicación de esta investigación por la necesidad de conocer si en los manuales de procesos existen técnicas que permitan evaluar la situación financiero de los clientes.

Según Muñoz (2015), la investigación explicativa, busca un justificativo a cada una de las causas que ocasionan el problema, buscan el origen, ayudan a establecer una solución y esquematiza las causas, teniendo a criterio del investigador, cómo estaría conformado una respuesta para su eliminación.

Se utiliza la investigación explicativa porque a través de los resultados de balances expuestos a indicadores financieros, se arma por completo la salud económica de la compañía, identificando los posibles errores de la administración y planteando una solución sustentable en la eficiencia y eficacia para la nueva gestión de recursos con estrategias para que la empresa sea más eficaz.

3.4 Población y muestra

Según la filosofía de Baena (2017), indica que la población se refiere al conjunto de individuos u objetos, afectados por la problemática, de los cuales se debe tomar relevancia, para interpretar su accionar, dentro de un entorno en común. Mientras que la muestra de acuerdo a Madé (2006) se enfoca a determinar una parte de la población, que es lo suficientemente representativa para identificar las causas del problema y medir su grado de influencia en resultados.

La investigación al tratarse de un tratamiento microeconómico sobre la gestión administrativa de una empresa, se establece a esta unidad de negocio como la totalidad de la población, siendo los resultados posibles para su mejora continua, un criterio que solo servirá para este modelo de negocios, evitando garantizar que sus resultados sean los mismos en una compañía similar.

El objeto de estudio se complementa con la opinión del gerente general y el encargado del departamento de talento humano, quienes, a través de una entrevista, pueden detallar o corroborar la presencia de la problemática planteada.

3.5 Técnicas de investigación

En referencia a las técnicas de investigación, de acuerdo a Palella Stracuzzi & Martins (2006) seleccionada el tipo descriptivo, se pueden usar, la encuesta, la entrevista y la observación este último a través de la revisión de documentos avalados que demuestra el mejor detalle del problema planteado.

Para recolectar información se utilizan las siguientes técnicas de recolección de datos:

En referencia a Niño (2011) indica que la entrevista se define como una técnica de recolección de datos que manifiesta en función a los individuos que interactúan con el problema, realizar una descripción de los factores que componen el objeto de estudio.

En relación al trabajo de investigación, se tiene como objetivo conocer los puntos de vista de la gerencia sobre la actual situación económica de la empresa, sus formas de financiamiento y planes a futuro para mitigar el problema del control sobre la cartera.

Según Muñoz (2015) indica que la observación está estructurada de acuerdo al objetivo y al alcance que se pretenda obtener los datos y así realizar una conclusión acertada al escenario del problema, se puede definir seis tipos de observación entre las cuales se nombran: simple o no estructurada, sistemática o estructurada, participativa o interna, no participativa o externa, individual, grupal, para la investigación en análisis se toma en consideración la observación sistemática o estructurada.

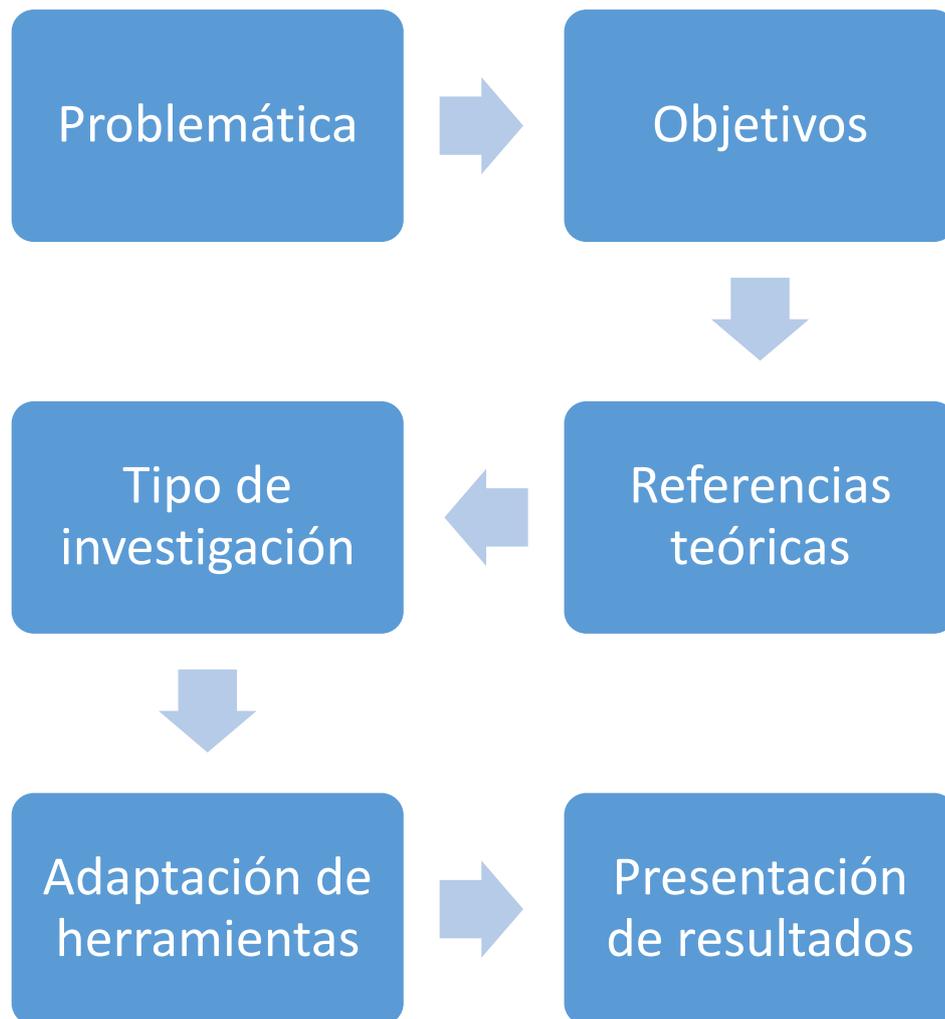
La investigación sistemática o estructurada también llamada documental permite ajustar la técnica de recolección de datos que componen un fenómeno y mantener la prioridad de información, para el análisis en curso, esta técnica tiene como objetivo: recolectar datos financieros sobre balances económicos de la compañía y posteriormente evaluar su situación a través de ratios financieros.

3.6 Procedimiento de la investigación

Para determinar el procedimiento de la investigación se evalúa a la compañía a través de la situación actual, luego los procesos que necesitan una aclaración más a fondo del problema se los constata a través de la entrevista al gerente de la compañía, este resultado genera la presencia de puntos críticos que son la base para la elaboración de la propuesta.

Se presenta a continuación un esquema sobre el cual se tomó como referencia para tratar la investigación.

Figura 3.2 Ruta metodológica



Fuente y elaborado por: Valeria Sinche

El tratamiento de la información inicia con una problemática que en función al árbol del problema se fragmentó en causas y efectos, frente a esta necesidad de solución se plantearon los objetivos siendo estructurado en capítulos descritos como referencias teóricas, como el

tratamiento de datos en función al tipo de investigación y la adaptación de herramientas para posteriormente presentar resultados.

En cuanto al tratamiento de las cuentas por cobrar, a simple vista la compañía presente una falta de gestión y control sobre el tratamiento de las cuentas, motivo por el cual se toma como referencia estudios sobre herramientas que permitan administrar mejor el tema de la gestión de la cobranza, finalmente a través de ejemplos de autores, se consolida una solución o plan de acción para mitigar el riesgo al tema de incobrabilidad y formas de recuperar valores pendientes de cobro.

CAPÍTULO IV

4 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez determinada la metodología aplicada y constatando que la herramienta de recolección de datos es la adecuada para obtener información sobre el tratamiento actual de la gestión de la cartera, se constata a continuación la presencia del problema planteado al inicio de la investigación, esta presentación de datos se divide en cuatro etapas.

La primera etapa presenta los resultados de las entrevistas, la segunda esquematiza un escenario del manejo actual de la cartera por medio de ratios financieros, la tercera etapa describe los puntos críticos que generan el problema y finalmente se propone una respuesta para mitigar el riesgo de incobrabilidad, con controles antes de otorgar el crédito y documentos de respaldo para recuperar la cartera.

4.1 Presentación de resultados de las entrevistas

Se ha realizado diferentes entrevistas por el cargo que ocupan:

Cargo: Gerente General.

Objetivo: Informar la relevancia de flexibilizar la estrategia de ventas enfocada a la generación de crédito.

1.- ¿Cuál es la relevancia que tiene la generación de créditos para el desarrollo económico de la compañía?

Mucho de los clientes desean mantener una relación comercial a largo plazo, porque nuestros servicios complementan su accionar en la generación de beneficios, contribuyendo incluso asegurar ventas fijas de manera mensual, porque los clientes confirman que desean seguir con el arrendamiento por lo menos un año.

2.- ¿Considera que la compañía tiene el suficiente recurso financiero para soportar una crisis económica por el riesgo posible de caer en mora?

Considero que sí, porque tenemos un suficiente respaldo de activos operativos para solicitar líneas de crédito basado en la garantía, sin embargo, en el momento que la morosidad de la cartera se presente, inmediatamente se cancela la relación comercial con el cliente, sin embargo, si éste cancela la deuda, estamos prestos a poner a su disposición el servicio, estoy consciente que este mercado es altamente competitivo, por ello no podemos tomar medidas en vetar a un cliente por un mal historial de pago.

3.- ¿Cuál es su punto de vista sobre el rendimiento del personal de créditos y cobranzas, es el adecuado?

Considero que realizan una labor efectiva, pero estoy consciente que es necesario en adecuar procesos de evaluación de formas de pago de clientes, porque no podemos dar crédito a todas las compañías, más aún si algunas de ellas tienden a presentar síntomas de pérdidas, porque seguramente no cuentan con el flujo financiero para adquirir nuevas obligaciones.

4.- ¿Cuál es la finalidad que se planteó al estructurar en la compañía un departamento de créditos y cobranzas?

Debido a la presencia de varias compañías en adquirir los servicios de la compañía, un 90% nos solicitaban un tiempo de espera de 20 días para la cancelación de la factura, porque se justificaban que debían aprovechar el uso de las instalaciones para obtener beneficios, sin embargo, este fue la modalidad de control al inicio de controlar la morosidad de la cartera, ya en la puesta en marcha, se procedió a evidenciar que cada cliente tiene ciclos de pago distintos, otorgando flexibilidad de pago a cada requerimiento emitido por los directores.

5.- ¿Cuáles son los efectos en la economía general de la compañía, la presencia de cuentas pendientes de cobro?

Bueno, se ha podido realizar gestiones de cobranza para solicitar el pago de valores fuertes, pero en la actualidad, a los clientes nuevos se les solicita un adelanto de depósito, para cumplir obligaciones pendientes.

6.- ¿Qué tipo de acciones ha tomado como dirección para disminuir la morosidad de la cartera?

Por ahora se está entablando conversaciones con cada representante legal de la compañía, con formas de pago en partes entre 15 y 30 días, no se presta servicios con clientes que se encuentran en mora.

7.- ¿Considera que debe implementar procesos fijos al evaluar clientes para desestimar aquellos que no muestren un comportamiento de pago?

Considero que puede ser tomado como una referencia, sin embargo, es importante analizar también la cantidad de operaciones que se realiza, se lo puede catalogar con negociaciones a nivel de anticipo con clientes o también exigir garantías que respalden los créditos.

8.- ¿Ha tenido la oportunidad de retomar la confianza con empresas que han caído en mora?

Si, muchas de ellas nos indican los problemas económicos que han tenido en cuanto a su situación de pagos, sin embargo, se me han presentado casos que no han tenido un comportamiento aceptable y no se han incurrido en problemas con moratoria.

9.- ¿Cuál es la política correcta que la compañía debe aplicar para no comprometer su flujo financiero?

Lo correcto sería que dichas empresas paguen sus deudas en el mismo periodo, de manera que el beneficio por la oferta del producto se

recupera en el mismo mes, para cubrir costos y gastos operativos, además de establecer lineamientos a favor de reducir el endeudamiento a corto plazo.

10.- ¿Considera que es oportuno continuar negociaciones con clientes en mora?

Sí, pero la forma de pago en efectivo, porque el mercado es muy limitado, además conseguir clientes causa mucho costo, puesto que se necesitaría más asesores comerciales o herramientas de marketing a aplicar, cuando a través de la referencia y el buen trato se busca mantener siempre el diálogo comercial.

Cargo: Jefe contable.

Objetivo: Conocer el tratamiento operativo y contable de las cuentas incobrables.

1.- ¿Qué tipo de actividades usted ejecuta para reconocer que una cuenta es incobrable?

Consulta a la gerencia sobre los esfuerzos implementados para la recuperación de esa cartera, posteriormente se calcula el riesgo de recuperación a través del nivel de respaldos y finalmente se clasifica o traslada el valor correspondiente de la morosidad según los estatutos legales.

2.- ¿Qué sucede si una cuenta se recupera?

Se realiza el respectivo reverso, incorporando ese cobro como una ganancia para el mes que se ejecuta.

3.- ¿Realiza una evaluación del cliente antes de incorporar un crédito a la cartera?

No se realiza evaluaciones, el criterio que se utiliza para evaluar un cliente, es el nivel de transacciones y que cuenten con un historial de compras previo.

4.- ¿Considera que deben realizarse mejoras en el proceso de evaluación de clientes? Justifique su respuesta.

Porque conforme se consolide la relación comercial, la falta de seriedad con la empresa se va perdiendo, es decir los clientes consideran que pueden incurrir en tiempos de pago tardíos o que a su vez, se tengan que seguir vendiendo a crédito, sin ningún tipo de restricción.

5.- ¿Usted cuenta con el personal necesario para incurrir en la evaluación crediticia de la compañía?

Considero que no, porque esto requiere de dos personas, una que se encargue de valorar a la compañía, conseguir respaldos y con ello mediante un comité asignar un cupo, mientras que la segunda se encargue exclusivamente de los cobros, no se puede designar dicha actividad para todos, porque habría un conflicto de intereses.

6.- ¿En cuanto a la información financiera presentada por la compañía, considera que debe detallarse la situación de cada cuenta por cobrar?

Si, muchas de esas cuentas ya se han negociado, inclusive, pese a existir criterios que pongan en duda la apertura de créditos y crecimiento de la morosidad de la cartera, la compañía ha mantenido el control de endeudarse, bajo el mismo tiempo que se recupera el valor cobrado.

4.2 Gestión y manejo financiero de la compañía

En referencia a su gestión financiera, a partir de la aplicación del tratamiento metodológico, se pudo establecer la siguiente información.

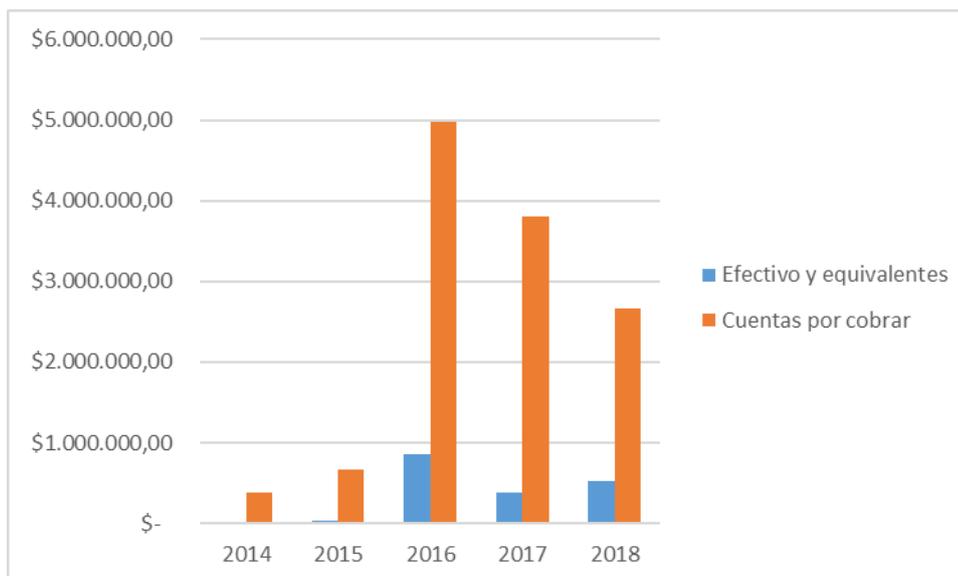
- Cobertura de recursos financieros en función a su capital de trabajo.
- Comportamiento de la cartera de los últimos cinco años.
- Detalle de la antigüedad de cartera con la respectiva aplicación de su provisión.

- Respaldo de financiamiento generado a partir deudas adquiridas por fuentes externas para la cobertura de operaciones.
- Puntos críticos a cubrir como respaldo para el cobro de valores pendientes a corto plazo con legalidad jurídica disponible para el inicio de juicios a clientes. Estos datos son presentados a continuación:

4.2.1 Cobertura de recursos financieros en función a su capital de trabajo.

De acuerdo al informe de auditoría presentado por la compañía ante la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, se tiene que la empresa muestra los siguientes componentes en cuanto a los activos corrientes:

Figura 4.1. Componentes del activo corriente.



Fuente: Estados financieros de la empresa ASTIESMAR S.A.

Elaborado por: Valeria Sinche

Según la figura 4.1 se muestra que los componentes del activo corriente son las cuentas en efectivo y cuentas por cobrar, siendo determinante el segundo componente, porque completa el mayor respaldo que tiene la empresa para asumir compromisos en el corto plazo, sin embargo, dependiendo del nivel de morosidad, se establece si las mismas

son garantía suficiente para no comprometer la cobertura de costos y gastos operativos.

Sin embargo al momento de mostrar un respaldo, es decir que las cuentas por cobrar, no se efectivicen en el tiempo planificado, es relevante separarlas de los activos líquidos, para ello se aplica dos indicadores financieros, el primero la razón de liquidez que muestra la cobertura en referencia a los activos corrientes con los pasivos corrientes y la segunda elimina el componente de riesgo, en este caso las cuentas por cobrar a fin de interpretar cómo la empresa actualmente mantiene un riesgo financiero.

Figura 4.2. Comportamiento índice de liquidez y prueba ácida.



Fuente: Estados financieros de la empresa ASTIESMAR S.A.
Elaborado por: Valeria Sinche

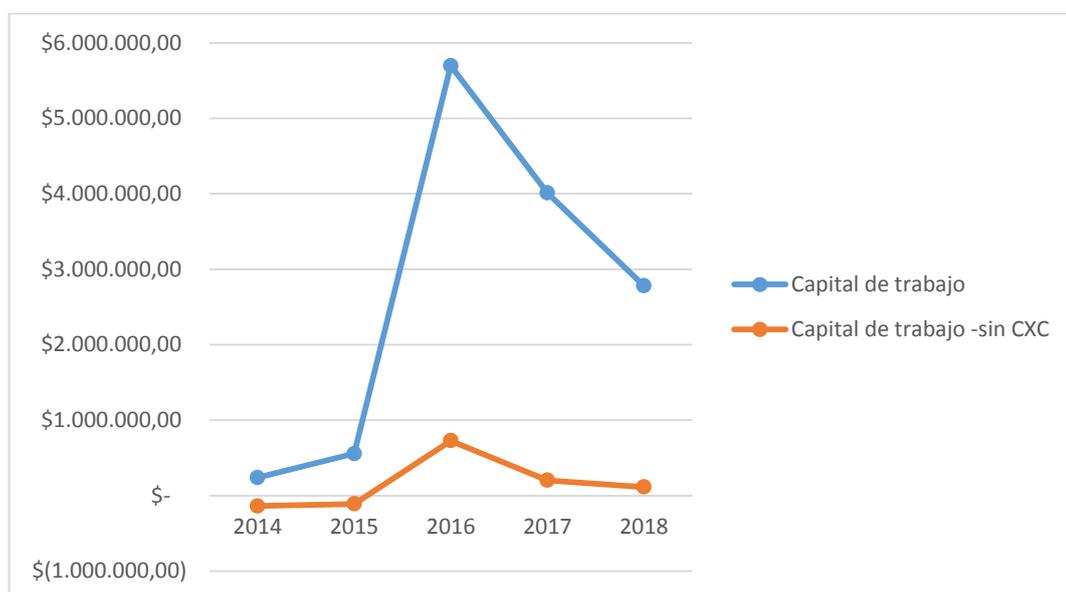
Según la figura 4.2 existe una gran diferencia entre el índice de liquidez con la prueba ácida, que en el 2014 al 2015 presentó un riesgo de cobertura inferior a la unidad con deuda a corto plazo, sin embargo, para los años posteriores existe respaldo de efectivo, sin contar la necesidad de recursos para el pago de las deudas a largo plazo, esto constituye un verdadero problema, más aún por la facilidad de la empresa en no depender de un inventario para la obtención de beneficios.

La naturaleza de saldos positivos en los indicadores de liquidez, muestra un saldo positivo en el manejo del capital de trabajo, obteniendo

los recursos suficientes para asumir compromisos con proveedores locales, que según el saldo de las cuentas por cobrar, estas se van incrementando de manera considerable, asumiendo que la empresa tiene a su cargo la oportunidad de contar con el suficiente recurso a futuro para cubrir todas sus obligaciones.

El comportamiento del capital de trabajo se lo muestra a continuación:

Figura 4.3. Comportamiento índice de liquidez y prueba ácida.



Fuente: Estados financieros de la empresa ASTIESMAR S.A.
Elaborado por: Valeria Sinche

En función a la figura 4.3 se observa que durante los años 2014 al 2015, no existía respaldo, es decir la liquidez de la compañía no ofrecía la garantía para la cobertura de las deudas, mientras que en los años posteriores la realidad cambia, con una recuperación entre el periodo 2015 al 2016, pero sigue una tendencia desde el 2016 al 2018 negativa, donde el respaldo está disminuyendo, lo que avizora que la empresa tenga que recurrir a un tipo de financiamiento externo en el corto plazo.

4.2.2 Detalle de la antigüedad de cartera y comportamiento de la provisión.

Con referencia al comportamiento de la antigüedad de la cartera, el reporte de notas del balance financiero, arrojan el siguiente comportamiento. Esta clasificación muestra los datos en cinco grupos, el primero definido con las cuentas que están por vencer, es decir los valores que están controlados por el departamento, posteriormente se muestran los vencimientos en tramos de vencimiento de 30 días hasta los 90, a partir de este valor, el tema de días por mora se extiende paulatinamente.

Tabla 4.1. Edad de la cartera de cobranza por años

Años	2014	2015	2016	2017	2018
Saldo de cuentas por cobrar	\$ 376.992,00	\$ 666.579,00	\$ 4.971.734,00	\$ 3.808.922,00	\$ 2.666.646,00
Por vencer	\$ 135.886,00	\$ 221.996,00	\$ 4.600.597,00	\$ -	\$ -
Vencimiento					
1 - 30 días	\$ 9.256,00	\$ 23.223,00	\$ 6.555,00	\$ 7.448,00	\$ 16.637,00
31 - 60 días	\$ -	\$ 101.206,00	\$ 2.459,00	\$ 121.726,00	\$ 32.332,00
61 - 90 días	\$ 26.595,00	\$ 48.674,00	\$ 900,00	\$ 11.701,00	\$ 22.766,00
91 días en adelante	\$ 205.255,00	\$ 271.480,00	\$ 361.223,00	\$ 3.668.047,00	\$ 2.594.911,00
Provisión	\$ 50.214,00	\$ 50.214,00	\$ 50.214,00	\$ 8.704,00	\$ 8.704,00

Fuente: Estados financieros de la empresa ASTIESMAR S.A.

Elaborado por: Valeria Sinche

Con referencia a la tabla 4.1, se tiene que a partir del año 2017 hasta el 2018, no registra saldo por vencer, es decir que la empresa ha tratado de ser menos flexible para adquirir nueva deuda, sin embargo, dentro de estos periodos, la mayoría de clientes se encuentran vencidos en mayor de 91 días, algunos de ellos categorizados dentro del largo plazo.

Sin embargo, a pesar de su morosidad, la provisión de las cuentas por cobrar se ha mantenido constante y no se ha incrementado al ritmo del crecimiento de la cartera, por lo cual es urgente determinar si el criterio tributario se ajusta a la presentación de estos valores.

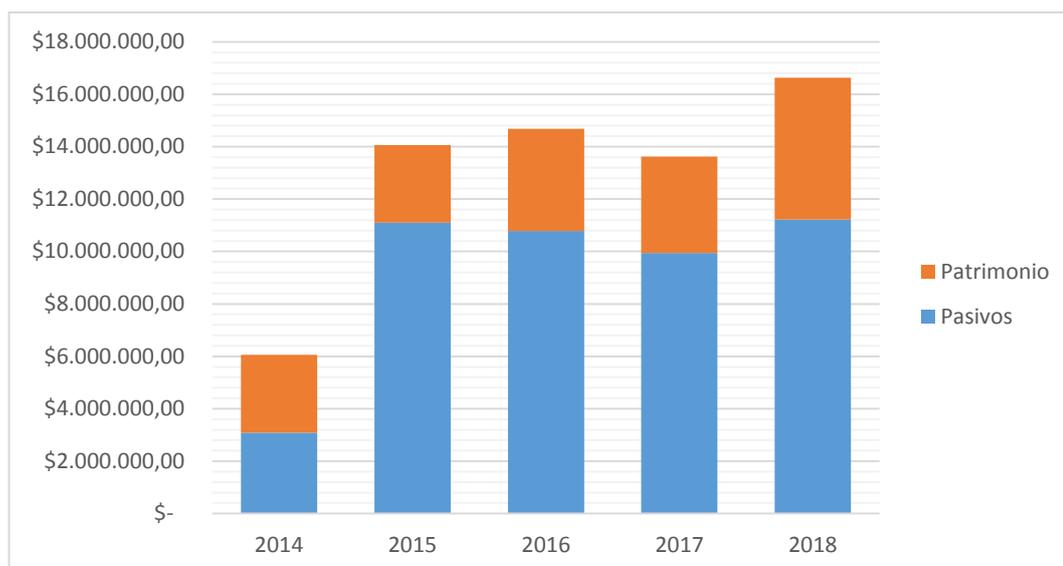
Con relación al tratamiento financiero, hay que considerar que la mayor parte de vencimiento de cartera que se sitúa a un plazo de 91 días,

exige una mayor atención, porque si estos valores que representan más del 50% no se cobran, se tendrá que recurrir a financiamiento externo, que puede ser perjudicial porque bajo el nivel de eficacia de la compañía en capturar ingresos para sus accionistas.

4.2.3 Respaldo de financiamiento

Para determinar las fuentes de financiamiento empleadas por la administración, se recolecto información de los saldos de las cuentas de balance, a fin de determinar su comportamiento, es decir cómo la gerencia general respalda su problema de cobranza en el estado de situación económica.

Figura 4.4. Comportamiento pasivo y patrimonio



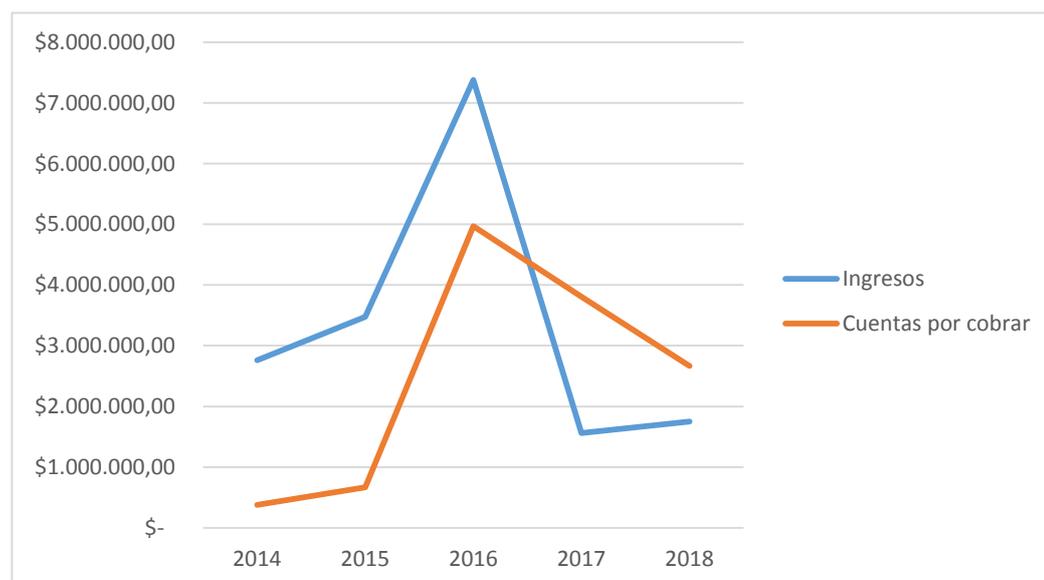
Fuente: Estados financieros de la empresa ASTIESMAR S.A.
Elaborado por: Valeria Sinche

Con la información referida en la figura 4.4, el comportamiento del pasivo y patrimonio, se muestra que el aumento de los activos no se debe necesariamente al incremento del beneficio sino a la constante adquisición de deuda y aporte de los accionistas, que al 2018 registra los más altos volúmenes de dinero.

Es importante aconsejar a la gerencia financiera, si el endeudamiento está siendo respaldado por un proyecto de ingresos a futuro, porque cada vez la empresa está adquiriendo deudas, sin que sus ventas sigan al mismo ritmo, esto se lo puede observar en un comparativo de ingresos vs comportamiento de la cartera.

Si una empresa registra un nivel de cartera que se incrementa pero que las ventas no responden a este crecimiento, se está planteando incorrectamente el concepto de flexibilidad de cobros, porque la compañía no está generando buenas negociaciones, porque su relevancia de vender, está ocasionando que prefiere poner en manos del cliente el servicio, con una incertidumbre total al momento de recibir el pago

Figura 4.5. Relación ingresos vs cuentas por cobrar.



Fuente: Estados financieros de la empresa ASTIESMAR S.A.

Elaborado por: Valeria Sinche

De acuerdo a la tabla 4.5. que muestra la relación entre ingresos y cuentas por cobrar, se tiene que el saldo de la segunda ya supera a la primera a partir del 2017 al 2018, es decir la empresa no está generando beneficios y solo queda por cobrar los valores que adeudan los clientes,

ocasionando a su vez que la empresa recurra al financiamiento externo, tal como se evidenció en la figura anterior.

Es importante que la empresa plantee contingentes para levantar sus ventas, porque a pesar de tener una política muy flexible de cobros, estas no funcionan para atraer ingresos o no en la medida que requiere la estructura de costos de esta empresa. Es decisión de los accionistas plantear si la empresa debe continuar o establecer un plan de cobros de manera inmediata, porque se requieren cubrir los costos operativos, como sueldos a empleados, mantenimiento de las instalaciones entre otros, los cuales no tendrán el mismo tiempo de espera que la empresa con los clientes.

4.2.4 Puntos críticos financieros.

Luego de establecer un análisis financiero de la situación económica de la compañía y determinar que tiene una cartera vencida mayor a 90 días, es necesario conocer cuáles son los planes de la gerencia para mitigar este problema y cómo la organización está analizando la forma de mostrarse flexible únicamente con clientes que tengan un comportamiento de pagos que no genere mora, es por ello que se plantea dentro de la metodología comprender: si la administración está evaluando el problema de la cartera, verificar si existen documentos de respaldos para recuperar valores en mora, informar sobre las opiniones de los accionistas en referencia al problema de la cartera con los clientes, conocer porque las ventas no reaccionan al mismo comportamiento de las cuentas por cobrar a pesar que la compañía es muy flexible en temas de cobro.

4.3 Puntos críticos observados.

- La compañía no cuenta con un departamento de créditos y cobranzas adecuado para su actividad, porque tanto la aprobación del crédito como la gestión de cobro lo realiza una sola persona.
- No se cuenta con un perfil crediticio a evaluar, por ello, la empresa no puede alertarse, antes de incurrir en transacciones crediticias.

- La empresa concentra su flexibilidad en otorgar créditos por la importancia de vender, olvidando ante todo, la garantía de recibir en efectivo dicho beneficio.
- La dirección desconoce las estrategias que debe implementar para controlar la cartera.
- En cuanto a reportes financieros, no se realiza un detalle del estado de cuenta de cada cliente, lo cual dificulta que el mismo sea observado desde un enfoque financiero, inclusive se puede incurrir en interpretaciones diferentes sobre la situación de la compañía.
- No se establecen metas de cobro, por ello la gestión de la cobranza no es efectiva.
- No existe un canal directo de comunicación entre el operativo de cobranzas con el responsable de detallar los informes de valoración financiera, por lo tanto, los accionistas no pueden conocer a qué se debe la morosidad de algunos valores.
- No se realiza un seguimiento al cliente, por ello no se evalúa su comportamiento de cobro, impidiendo que acceda a promociones, descuentos o que poco a poco no se incurra en criterios de análisis para evitar que se siga extendiendo en plazos de moratoria.

4.4 Propuesta de gestión y manejo de la cartera

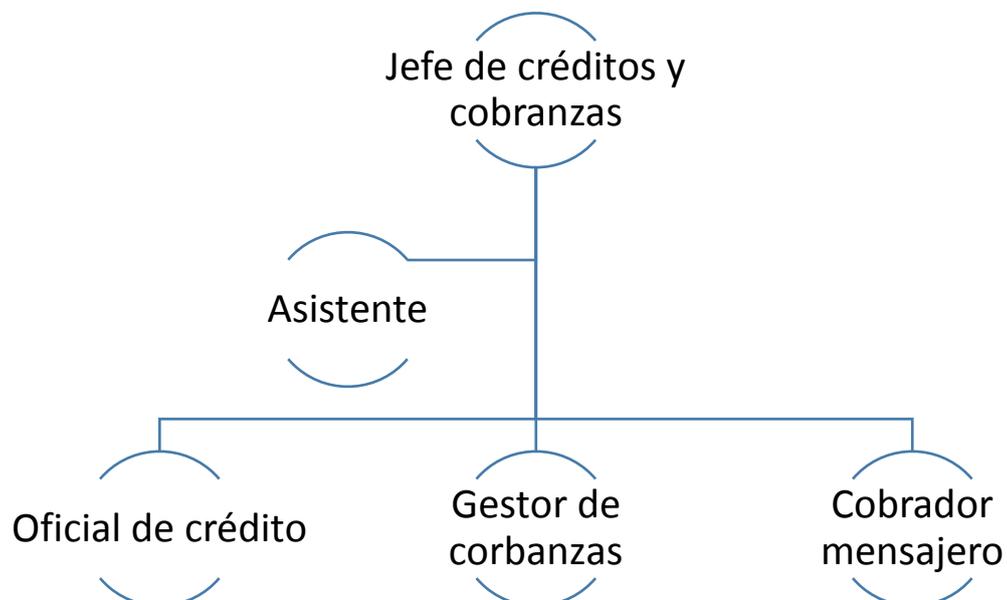
Esta propuesta aborda la necesidad de la compañía, en generar mejores controles sobre la expedición de créditos como base para la generación del riesgo de la deuda, además de contar con profesionales que ayuden a disminuir la morosidad y el riesgo de incobrabilidad de créditos, con metas de cobro y tiempos de edades de la cartera. A continuación, se muestra su desarrollo.

4.4.1 Estructura de manejo actual de la compañía en gestión de cobranza.

Es importante que la empresa evalúa a sus clientes, solicite respaldos de constitución legal, domicilio de actividades, estado de reportes económicos, entre otros para verificar que su nivel de endeudamiento le permite adquirir nuevas deudas, por lo tanto se propone contratar una nueva persona, separando las actividades de crédito y evaluación con la gestión de cobranza y que esta última no se sienta comprometida con los clientes, ya que una trata de evaluar mientras que la otra establece criterios y estrategias para cobrar la cartera.

A continuación, se muestra un esquema de estructura organizacional que se proponer para incluir gestores que mejoren el manejo de la cartera.

Figura 4.6 Nueva estructura de departamento de créditos y cobranzas



Fuente y elaborado por: Valeria Sinche

En referencia a la figura 4.6 la nueva estructura del departamento de crédito y cobranzas, hace énfasis a la presencia de un jefe de créditos y cobranzas que tiene la facultad de establecer metas de cobranza y perfiles de compañías adecuadas para incurrir en cupos de crédito, del mismo modo es un vocero para la gerencia general, sobre lo que sucede en la empresa, o frente a los justificativos de los accionistas.

En cuanto a los elementos de segundo rango, se tiene las siguientes responsabilidades.

Para el oficial de crédito recibir solicitudes por parte de las compañías, con información financiera, estados económicos, y demás elementos que ayuden a determinar el estado financieros de un negocio, además de compilar recomendaciones sobre otras compañías sobre el comportamiento de pago, este análisis estará documentado en una carpeta almacenada en bodega, a fin de conocer a futuro sobre cambios de comportamiento en el cliente y evaluar si su estado de valoración de pagos seguirá siendo igual que al principio de otorgar el cupo de crédito.

Con relación al gestor de cobranzas, es la persona que se encarga de establecer una relación totalmente de cobros, donde se notifica a las compañías inmediatamente cuando se encuentren en mora, a fin de llegar a un acuerdo de pago, sin que esta tenga que frenar su relación comercial con la compañía. Del mismo modo se esta persona se encarga de incurrir de elaborar informes de comportamiento de cartera y detallar aquellos clientes que se encuentran en mora o que tienen incobrabilidad con su respectiva gestión.

En cuanto a la persona que ocupe el cargo de cobrador mensajero, es aquella que se encarga de notificar al cliente en el sitio establecido como dominio comercial, además de recopilar los cheques que serán entregados al departamento de tesorería para su respectiva cuenta de bancos.

4.4.2 Cambio en cuanto a manejo de procesos

Con referente al tema del control de cobranzas, es importante que aquellas ventas que se cierren con crédito, deben ser entregadas a la persona de cobranza, que es la encargada de entregar la factura al cliente, haciendo constancia del recibido e indicando los días de crédito de la factura. Posteriormente procede a elaborar un cuadro de facturas pendientes de cobro, el cual sirve como un detalle para los posteriores reportes emitidos.

El control de los cupos de crédito, cada vez que se genere una venta a crédito, la persona que se encarga de la facturación, tendrá que notificar al asistente del departamento, una autorización de cupo de crédito, a fin de controlar que el cliente no supere el monto asignado y se forme una crisis financiera, con riesgo de no recuperar esos valores.

Finalmente, en referencia a los respaldos para garantizar la cobrabilidad de la cartera, bajo directorio de crédito conformado por el gerente general, jefe de créditos y cobranzas y parte financiera, determinar las garantías exigidas para realizar la operación o autorizar un extra cupo de créditos, sean estos pagarés, letras de cambio o recibir cheques a fecha para enviarlos al cobro.

4.4.3 Planes de acción para ayudar al bajar la moratoria.

En referencia a la tabla 4. 1, donde se detalla los vencimientos de la cartera por edades, se evidenció que la mayor parte de saldos muestran más de 91 días de mora, lo que ocasiona que la empresa tenga retenido dichos valores y con ello un problema de financiamiento de operaciones para la compañía. Es por ello que, en el presente apartado, se describen algunas estrategias para disminuir el valor de la cartera, realizando los respectivos correctivos en cuanto al tratamiento de

relaciones comerciales o incentivos para las empresas con deudas atrasadas.

Elaborar estados de cuenta para cada cliente, detallando facturas, periodos de vencimiento y entregarlos en los domicilios de cada compañía, esta responsabilidad la asume el gestor de cobros.

Solicitar a los clientes actuales, información de referencias de las compañías con las que trabajan, para adjuntarlos en carpetas, estos servirán de respaldo en aumentos de cupos de crédito, dicha responsabilidad la maneja el oficial de crédito.

Informar sobre descuentos especiales para aquellas empresas que atraviesen saldos vencidos, bajo el siguiente esquema.

- 10% para aquellas facturas vencidas con 180 días.
- 8% para clientes con vencimiento de facturas mayores a 120 días.
- 5% para aquellas facturas con vencidas mayores a 90 días.
- 2% para deudas con clientes que presentan vencimiento mayor a 60 días.

4.4.4 Registros contables

La descripción de un informe anexo a la edad de la cartera, permite al departamento contable, tomar una decisión sobre el tratamiento de los registros para aquellas cuentas que tienen riesgo de incobrabilidad, por lo tanto, en función a la generación de una presencia de gastos sin dejar de cumplir el porcentaje autorizado por las reformas tributarias ecuatorianas.

De acuerdo a las condiciones de tratamiento tributario, la ley establece que, el contribuyente puede registrar una provisión del 1% del total de la cartera, debiendo llevar un registro extra contable de las cuentas por cobrar a cada cliente para determinar plazos de pago, retrasos, comportamiento, con la finalidad de realizar un análisis

exhaustivo de las obligaciones y determinar aquellas que serán imposibles de recuperar.

Entre las consideraciones necesarias para clasificar valores y dar de baja la cartera como incobrables se tienen las siguientes premisas.

- Se compruebe mediante un análisis de cuenta individual por cliente, que realmente no existan indicios que se pueda recuperar dicho valor en el futuro.
- Se compruebe la muerte o quiebra del deudor.
- La cuenta tenga más de cinco años vigente sin que exista un pago por el monto adeudado de dicho valor.

4.4.5 Estrategias para mejorar el control de cartera y contingentes sobre planes financieros

Para determinar un excelente manejo de la cartera y que con procedimientos a seguir en caso que la empresa inicie un proceso de recesión o problemas en cuanto a la liquidez para cubrir, a continuación, se muestra los siguientes estrategias, responsabilidades y metas.

4.4.5.1 Establecer metas financieras

Objetivo de la estrategia: contar con un valor de respaldo para cubrir costos y gastos operativos que se generan en las actividades de la compañía.

Iniciativa a corto plazo: mantener un monto en efectivo en la cuenta bancos para situaciones de riesgo de incobrabilidad.

Iniciativa a mediano plazo: Establecer políticas de efectivo de seguridad mínima que debe mantener las empresas para cubrir la operación de la empresa para un mes de actividad.

Iniciativa a largo plazo: permitir que la empresa muestre una solidez en la capacidad de pago de las obligaciones, accediendo a créditos en caso que existan riesgos de liquidez.

Responsabilidad: Departamento financiero y gerencia general

4.4.5.2 Evaluar la gestión de la cartera

Objetivo de la estrategia: reducir la incobrabilidad de la cartera y el riesgo en un 50%.

Iniciativa.

- Segmentar aquellos clientes que representan un mayor riesgo de cobro, a través de un análisis financiero por medio de estados económicos publicados en la Superintendencia de Compañías.
- Asignar cupos de crédito para cada compañía de manera mensual, informando a ventas y gerencia, sobre el monto máximo de endeudamiento.
- Compensar al cliente con extra cupo cuando su nivel de pago ha sido oportuno y no cuenta con vencimientos a la fecha.
- Visitar instalaciones de los clientes para determinar la ubicación en caso de notificaciones por incobrabilidad o moratoria.
- Visitar periódicamente a los clientes, para percibir su situación financiera.
- Solicitar constantemente referencias comerciales.
- En caso de solicitar documentos de respaldos, estos serán almacenados en el departamento de créditos y cobranzas.
- Contratar una asesoría legal, para revisar respaldos físicos que se debe solicitar a clientes con alto nivel de riesgo crediticio.

Responsabilidad: Departamento de créditos y cobranzas.

4.4.6 Evaluación financiera proyectada

La implementación de un control más efectivo en la cobranza, permite que la compañía pueda reducir su nivel de cartera, sin que esto determine que el nivel de ventas descienda, además se forma una cultura financiera en los clientes, donde se comprometan a pagar el valor adeudado. En los resultados de la compañía, presentados en el capítulo anterior, se evaluó la situación económica, donde se hizo énfasis en el problema de incobrabilidad.

Tabla 4.2. Gestión de la cobranza a través de ratios financieros

Cuentas	Histórico						Proyectado				
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ventas	\$ 2.761.750,00	\$ 3.473.895,00	\$ 7.379.540,00	\$ 1.563.241,38	\$ 1.749.644,36	\$2.061.614,71	\$2.429.210,94	\$2.862.351,42	\$3.372.723,02	\$3.974.096,42	\$4.682.697,72
Cuentas por cobrar	\$ 376.992,00	\$ 666.579,00	\$ 4.971.734,00	\$ 3.808.922,00	\$ 2.666.646,00	\$2.033.373,42	\$1.796.950,56	\$1.411.570,56	\$ 831.630,33	\$ 653.276,12	\$ 384.879,26
Días de cobro promedio	50 días	70 días	246 días	889 días	556 días	360 días	270 días	180 días	90 días	60 días	30 días
Rotación cuentas por cobrar en el año	7,33	5,21	1,48	0,41	0,66	1,01	1,35	2,03	4,06	6,08	12,17
Relación cuentas por cobrar / ventas	13,65%	19,19%	67,37%	243,66%	152,41%	98,63%	73,97%	49,32%	24,66%	16,44%	8,22%
Necesidades de financiamiento	\$ 376.992,00	\$ 666.579,00	\$4.971.734,00	\$ 3.808.922,00	\$2.666.646,00	\$2.033.373,42	\$1.796.950,56	\$1.411.570,56	\$ 831.630,33	\$ 653.276,12	\$ 384.879,26
Cobros	\$2.384.758,00	\$2.807.316,00	\$2.407.806,00	\$ -	\$ -	\$ 28.241,30	\$ 632.260,38	\$1.450.780,86	\$2.541.092,68	\$3.320.820,30	\$4.297.818,46
Variación de cobros absoluto		\$ 422.558,00	\$ -399.510,00	\$ -	\$ -	\$ 28.241,30	\$ 604.019,08	\$ 818.520,48	\$1.090.311,83	\$ 779.727,62	\$ 976.998,16
Variación de cobros relativo		17,72%	-14,23%	0,00%	0,00%	100,00%	2138,78%	129,46%	75,15%	30,68%	29,42%
Tasa de crecimiento de ventas		25,79%	112,43%	-78,82%	11,92%	17,83%	17,83%	17,83%	17,83%	17,83%	17,83%

Fuente y elaborado por: Valeria Sinche

Hasta el año 2019, la cartera presenta una tendencia de incobrabilidad de casi un año, el cual descendió por la disminución del nivel de ventas, sin embargo, con la propuesta de control y manejo de cupos de crédito, se estipula que la cartera baje a 30 días en cinco años, tomando como referencia un máximo nivel de saldo de cartera para los años posteriores el cual está referido en el valor de cuentas por cobrar, permitiendo aumentar su rotación y con ello establecer un nivel aceptado de retorno de ingresos para la cobertura de gastos operativos.

El valor sobre necesidades de financiamiento, hace referencia a la disponibilidad de dinero que se debe esperar hasta que el valor retorne de la cartera, esto se logra dividiendo el saldo de cuentas por cobrar para 360 días por el tiempo de mora en promedio de la cartera, donde una buena gestión indica que la compañía debe apalancarse menos para mantenerse operativa. Con referencia al valor de los cobros este se logra restando los saldos actuales frente a los anteriores, un valor positivo significa un mayor ingreso a la cuenta bancos de la compañía.

Se recomienda seguir la meta de ventas de la cartera, a fin de evitar que el saldo de la cuenta entre en mora o signifique que la empresa pare su accionar operativo por la falta de recursos financieros que se encuentran retenidos en la cartera.

Conclusiones

Una vez realizado el análisis de la información, corroborar el nivel del problema propuesto en el capítulo 1, informar la existencia de teorías para el control de gestión de la cartera y el detalle de propuestas para lograr que dentro de la compañía se pueda alcanzar un nivel bajo de moratoria de cartera y manejo contable de acuerdo a las normas de contabilidad, a continuación, se detalla las siguientes conclusiones.

Con referencia al objetivo específico 1, de fundamentar desde la teoría contable las cuentas por cobrar y su relación para registrar gastos por cuentas incobrables, se concluye que, es relevante conocer por parte de las administración, la determinación de políticas que ayuden a la organización, a disminuir el riesgo de su incobrabilidad de cartera, identificando aquellas compañías que no cumplen a tiempo sus obligaciones y empleando a través de indicadores financieros la rotación y días de cobro de la cartera.

Con relación al objetivo específico de diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar para establecer el valor real de las cuentas incobrables de la compañía “ASTIESMAR S.A.”, se concluye que la compañía, no cuenta con procesos específicos para la gestión y registro del comportamiento de la cartera, lo que ha generado que su nivel de cuentas por cobrar registre vencimientos mayores a 91 días, además que sus estados financieros, no se desarrolle en función de la realidad económica del negocio, incluso haciendo difícil conocer que la empresa se encuentre a futuro en una posible crisis económica.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico de Informar sobre el estado real de las cuentas por cobrar a fin de registrar según la norma contable el gasto por cuentas incobrables de la compañía “ASTIESMAR S.A.”, se concluye que la empresa necesita una nueva estructura

organizacional, enfocada en personal que contribuyan a realizar una selección de posibles clientes y que estos a su vez ejecuten prácticas de cobro que ayuden a disminuir valores de incobrabilidad. De la misma forma se establece un cuadro en el cual se describe las metas de la cobranza, donde se asegura un flujo de recurso económico y disminución de montos que requiere la empresa para seguir funcionando.

Recomendaciones

En cuanto al tema de recomendaciones se enlista las siguientes premisas.

Con referencia a la búsqueda de fundamentar desde la teoría contable las cuentas por cobrar y su relación para registrar gastos por cuentas incobrables, incorporar al manual de políticas y procesos a futuro, perfiles de cargo con experiencia en análisis de evaluación crediticia, de manera que se establezcan, formas de análisis fijas para seleccionar empresas que no representen mucho riesgo de incobrabilidad.

En relación a diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar para establecer el valor real de las cuentas incobrables de la compañía "ASTIESMAR S.A." se recomienda anexar en cada reporte de cobranza, un listado de aquellas cuentas por cobrar por cliente, de manera que los accionistas observen a qué se debe el aumento en los montos de estas cuentas y realizar los correctivos en cuanto a seguir permitiendo la flexibilidad de cobros, o solo elegir formas de pago en efectivo.

Bibliografía

- Robles Roman, C. (2012). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*. México: Ma. Eugenia Buendía López. Recuperado el 12 de 11 de 2018, de FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.
- Amat, O. (2008). *Análisis de Estados Financieros*. Grupo Planeta (GBS).
- Arnau, J., Anguera, M., & Gomez, J. (1990). *Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México D. F.: Grupo Editorial Patria S. A de C. V.. Tercera Edición.
- Ceja, G. G. (1994). *Planeacion y organizacion de empresas/por Guillermo Gomez Ceja y Revision tecnica de Guillermo de Jesus Camus M* (8va ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Córdova P., M. (2012). *Gestión Financiera*. ECOE Ediciones.
- Dueñas, N. (2007). *El Sistema de Control Interno y el aseguramiento de la calidad*. Loja, Ecuador: Universidad Técnica Particular de Loja, Primera Edición.
- Gaitán, R. E. (2015). *Control interno y fraude análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Gonzalez S., G. (2003). *Contabilidad General*.
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno. (2018). *sri.gob.ec*. Obtenido de www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/download/cbac1cfa-7546.../20151228+LRTI.pdf
- Madé S., N. (2006). *Metodología de la investigación* . México D. F: Editora Mc Graw Hill.
- Mantilla, S. A. (2010). *CONTROL INTERNO*. Editorial Kimpres Ltda.
- Massons, J. (2014). *Finanzas, análisis y estrategia financiera*. Barcelona: Editorial Hispano Europa, S.A.
- Melini, R. (2008). *Enfoque en la Aduditoria de Estados Contables*. ESIC Editorial.

- Moncini, R. (17 de Marzo de 2012). *Finanzas de la empresa*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2014, de <http://renatamoncini.blogspot.mx/2012/03/>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México DF: Editorial Progreso S.A. de C.V.
- Niño R., V. M. (2011). *Metodología de la Investigación: Diseño y ejecución*. Ediciones de la U.
- Normas Internacionales de Información Financiera, NIIF. (2018). *nicniif.org*. Obtenido de <https://www.nicniif.org/home/normas/niif-para-las-pymes.html>
- Ortega Castro, A. L. (2002). *Introducción a las Finanzas*. México, D.F., México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V. Recuperado el 08 de 11 de 2018
- Parella Stracuzzi, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Perera, S., & Baker, P. (2007). Performance Measurement Practices in Small and Medium Size Manufacturing Enterprises in Australia . *Small Enterprise Research* , 10 - 30.
- Pérez G., Y. (2016). Fortalecimiento de la gestión empresarial en las pequeñas y medianas empresas en Ecuador, a partir del uso de herramientas cualitativas y cuantitativas. *INNOVA Research Journal* , 49 - 65.
- Romero, A. (2012). *Contabilidad Intermedia*. MEXICO: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES. Recuperado el 9 de diciembre de 2018
- Ross, J. (2012). *Finanzas corporativas*. México DF: Mc Graw Hill Educación.
- Sabino, C. (2015). *Diccionario de economía y finanzas*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/dic/dic-cs.htm>
- Schermerhorn. (2010). *Administración* (Segunda ed.). (J. Wiley, Trad.) México, México: Limusa.
- Villaseñor, F. (2009). *ELEMENTOS DE ADMINISTRACION DE CREDITO Y COBRANZA*. Trillas.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de solicitud de crédito

Solicitud de crédito sociedades				
Datos del solicitante				
Lugar y fecha		Nombre de la empresa		RUC
Correo electrónico				
Dirección	Calle principal	Número	Intersección	
Referencia				
Provincia	Cantón	Parroquia	Celular	Teléfono fijo
Actividad económica		Años de experiencia en el sector		
Representante legal				
Contacto de la compañía			Cargo	
Datos del crédito				
Monto solicitado		Plazo		
Situación financiera				
Activos		Pasivo		
Activos corrientes		Pasivos corrientes		
Activos fijos		Pasivos fijos		
Activos diferidos				
		Patrimonio		
		Capital		
		Utilidades retenidas		
		Pérdidas		
Referencias comerciales				
Empresa	Tipo	Ciudad	Teléfono	Dirección

Autorizo a la compañía ASTIESMAR a investigar datos externos e internos sobre la compañía emplendo para ello referencias mostradas. Certifico que la información, contenida en la presente solicitud es correcta y verdadera, la cual entiendo que será revisada, certificada y verificada por las autoridades, además de comprobar que la compañía maneja recursos lícitos y legales en función a las leyes de la República del Ecuador. Además autorizo a ASTIESMAR, informar a las autoridades pertinentes sobre la presencia de transacciones inusuales e injustificadas.

Firma del representante legal

Fuente: Control interno y fraude análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales, (Gaitán, 2015)

Elaborado por: Valeria Sinche

Anexo 2. Formato de entrevista gerente general



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE

Entrevista

Cargo: Gerente General.

Objetivo: Informar la relevancia de flexibilizar la estrategia de ventas enfocada a la generación de crédito.

1.- ¿Cuál es la relevancia que tiene la generación de créditos para el desarrollo económico de la compañía?

2.- ¿Considera que la compañía tiene el suficiente recurso financiero para soportar una crisis económica por el riesgo posible de caer en mora?

3.- ¿Cuál es su punto de vista sobre el rendimiento del personal de créditos y cobranzas, es el adecuado?

4.- ¿Cuál es la finalidad que se planteó al estructurar en la compañía un departamento de créditos y cobranzas?

5.- ¿Cuáles son los efectos en la economía general de la compañía, la presencia de cuentas pendientes de cobro?

6.- ¿Qué tipo de acciones ha tomado como dirección para disminuir la morosidad de la cartera?

7.- ¿Considera que debe implementar procesos fijos al evaluar clientes para desestimar aquellos que no muestren un comportamiento de pago?

8.- ¿Ha tenido la oportunidad de retomar la confianza con empresas que han caído en mora?

9.- ¿Cuál es la política correcta que la compañía debe aplicar para no comprometer su flujo financiero?

10.- ¿Considera que es oportuno continuar negociaciones con clientes en mora?

Anexo 3. Formato de entrevista jefe contable



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE

Entrevista

Cargo: Jefe contable.

Objetivo: Conocer el tratamiento operativo y contable de las cuentas incobrables.

1.- ¿Qué tipo de actividades usted ejecuta para reconocer que una cuenta es incobrable?

2.- ¿Qué sucede si una cuenta se recupera?

3.- ¿Realiza una evaluación del cliente antes de incorporar un crédito a la cartera?

4.- ¿Considera que deben realizarse mejoras en el proceso de evaluación de clientes? Justifique su respuesta.

5.- ¿Usted cuenta con el personal necesario para incurrir en la evaluación crediticia de la compañía?

6.- ¿En cuanto a la información financiera presentada por la compañía, considera que debe detallarse la situación de cada cuenta por cobrar?



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COMPAÑÍA "ASTIESMAR S.A."** y problema de investigación: **¿Cómo el registro del gasto por cuentas incobrables de la compañía "ASTIESMAR S. A.", ubicada en cantón Manta, provincia de Manabí, está afectando la veracidad de los estados financieros en los años periodo 2019?**, presentado por **Sinche Viñan Valeria Michelle** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Michelle Sinche V.
Sinche Viñan Valeria Michelle

Tutora:

Elizabeth Tomala
Ing. Elizabeth Tomala

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Akatep

Firma