



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO CONTABLES
DE LAS CUENTAS POR COBRAR POR EL SERVICIO DE INTERNET
DE LA EMPRESA TELNET, DEL CANTÓN CAMILO PONCE
ENRÍQUEZ.**

Autor: Pedro Antonio Chacho León

Tutor: PhD. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2021

Índice General

Contenido	Pagina
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Índice General.....	viii
Índice de Figuras	x
Índice de Cuadros.....	x
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	3
Formulación del problema	4
Delimitación del problema.....	4
Objetivos de la investigación	4
Objetivo general:.....	4
Objetivos específicos:	5
Justificación e importancia.....	5

CAPITULO II.....	7
MARCO TEORICO.....	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes teóricos	10
Fundamentación legal	21
Variables de la investigación	25
Variable independiente:	25
Variable dependiente:.....	26
Definiciones conceptuales	26
CAPÍTULO III.....	31
MARCO METODOLÓGICO	31
Presentación de la empresa	31
Diseño de la investigación	34
Tipos de investigación	36
Técnicas de la investigación	37
Procedimientos de la investigación.....	38
CAPITULO IV.....	39
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	39
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES.....	57
Bibliografía.....	58

Índice de Figuras

Figura 1: Logotipo empresarial	31
Figura 2: Organigrama empresarial	32
Figura 3: Estado de situación financiera 2021	43
Figura 4: Estado de resultado 2021	44

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Causas y consecuencias.....	3
Cuadro 2: Lista de empleados	33
Cuadro 3: Principales servicios.....	33
Cuadro 4: Principales clientes.....	34
Cuadro 5: Principales competidores	34

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Claramente los principales problemas de la cartera vencida surgen cuando la empresa otorga créditos a sus clientes sin el debido análisis de sus políticas de crédito y/o por la falta de control y seguimiento de la cartera.

Sin embargo, también existen conflictos ajenos a la capacidad de la empresa para establecer sus políticas de crédito y cobranza, el cual está representado por condiciones las circunstanciales circunstancias del cliente y particulares las de las condiciones cliente específicas que resultan provocan en la el caducidad vencimiento del crédito. A pesar bien del riesgo que el otorgamiento crédito de ese crédito riesgoso representa en términos de costos costo, es una política necesaria que apoya y estimula el incremento de las ventas y de esta manera lograr el desarrollo de comercial en los negocios sea este en un mediano y largo plazo.

Un problema muy común en las empresas son las cuentas por pagar o carteras vencidas, es decir el atesoramiento de valores pendiente de recibir sea una carta de crédito o un documento que no han sido cancelados por los deudores en su respectiva fecha de su vencimiento, las empresas afrontan este problema económico (Lopez, 2011).

El tema de las cuentas por cobrar es determinante de las condiciones del mercado. Sin embargo, este no se limita solamente a la valoración de las tradicionales razones financieras, si no que exige una visión más completa, en torno a la gestión y a los recursos disponibles por parte de la liquidez, por esta razón, es necesario que las organizaciones cuenten con

estrategias financieras que permitan el asesoramiento, manejo y minimización de todo tipo de riesgo.

Es notorio que los en las cuentas por cobrar o cartera vencida nacen cuando la compañía facilita créditos a sus clientes sin examinar minuciosamente las políticas de crédito sumándose y junto con un control deficiente sobre las carteras incobrables, también pueden ocurrir cuando las empresas no las analizan cuidadosamente. Hay una política de cobro esto representan problema para ciertos clientes que dejan vencer su valor, es por tal motivo que las empresas 6deben de tener políticas de cobro para la cartera vencida y para clasificar a los clientes antes de otorgarles un crédito a los clientes

Ubicación del problema en un contexto

En el Ecuador en los últimos años debido a los cambios que se han venido dando en la parte contable al adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), y al crecimiento en las ramas no solo en la elaborar productos sino también en la brindar un servicio muchas instituciones han optado por diferentes ingresos y unos de estos es las de servicios de internet.

Las propias empresas ecuatorianas se adaptan a los grandes cambios del sector económico, con el objetivo de brindar un servicio de calidad en un mercado competitivo, en la cual que se han establecidos estrategias de ventas, las cuales muchas veces no los controlan, es en ese momento donde surge un gran incremento en las cuentas por cobrar.

Por esta razón, toda empresa independiente de su tamaño, debe contar con normas y mecanismos de control, para establecer un buen manejo de cuentas por cobrar evitando problemas al momento de revisar los presupuestos anuales de cualquier institución.

La empresa Telnet Telecomunicaciones, al no poder llevar a cabo la recuperación de la cartera vencida, no solo afecta en el flujo de la compañía, sino que también afecta a la hora de elaborar los estados financieros.

Situación conflicto

La empresa “Telnet Telecomunicaciones” ubicada en el Cantón Camilo Ponce Enríquez, provincia del Azuay, se dedica a la venta de servicios de internet atraviesa un momento crítico en el área de cobranzas y su entorno, esto se puede dar por falta de control y seguimiento a la cartera de clientes, afectando su normal funcionamiento.

“Telnet Telecomunicaciones”, es una de las tantas empresas privadas que deben enfrentar el problema en el área de crédito y cobranzas los empleados no siguen procedimientos y políticas adecuados a la organización de la empresa.

Cuadro 1: Causas y consecuencias

Causas	Consecuencias
Deficiencia de cuentas por cobrar	Ilíquidez en la empresa
Cartera vencida	Presencia de cuentas incobrables
Inexistente plan de pago	Posible pérdida de clientes

Elaborado por: Pedro Chacho León

Formulación del problema

¿Cómo influye la carencia del control de cuentas por cobrar en el incremento de la cartera vencida de los clientes por el servicio de internet, durante la pandemia del COVID19 de la empresa Telnet Telecomunicaciones, ubicada en el Cantón Camilo Ponce Enríquez, provincia del Azuay del año 2021?

Variables de la investigación

Variable independiente: Cuentas por cobrar

Variable dependiente: Cartera vencida

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad y Auditoria

Área: Cuentas por cobrar

Aspectos: Cuentas por cobrar, cartera vencida

Tema: Diseño de procedimientos de control interno contables de las cuentas por cobrar por el servicio de internet de la Empresa Telnet Telecomunicaciones, del cantón Camilo Ponce Enríquez.

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Elaborar procedimientos de control interno contable de las cuentas por cobrar para la disminución de la cartera vencida de los clientes por el servicio de internet en la empresa Telnet Telecomunicaciones, del cantón Camilo Ponce Enríquez.

Objetivos específicos:

- Fundamentar desde la teoría de la contabilidad el control interno contable de cuentas por cobrar y cartera vencida en las empresas de servicio.
- Diagnosticar el proceso que lleva en el control interno contables de cuentas por cobrar a los clientes de la empresa Telnet Telecomunicaciones, del cantón Camilo Ponce Enríquez.
- Diseñar a partir de los resultados del diagnóstico los procedimientos del control interno contable de las cuentas por cobrar por el servicio de internet brindado por la empresa Telnet Telecomunicaciones, del cantón Camilo Ponce Enríquez.

Justificación e importancia

Elaborar este proyecto es un objetivo para lograr desarrollar una forma de pago que los clientes logren cubrir sus facturas vencidas de servicio de internet y de esta manera continúen con el servicio, y así poder recuperar la cartera vencida para la empresa y lograr liquidez deseada para poder cubrir pago de personal y servicios de transporte e instalación del mismo ya que existen facturas pendientes durante emergencia sanitaria COVID 19, sin lograr determinar si podrían realizar un plan de pago.

De esta manera beneficiar al usuario que continúe con el servicio y que la empresa logre recuperar los valores pendientes, continuando con el mismo personal encargado de recuperar cartera y conexión de servicio.

En cuanto a la implicación práctica la investigación se realiza con datos reales del último período contable con el afán de resolver la problemática que afecta la falta de la recuperación de la cartera vencida.

La utilidad metodológica radica en el análisis de los procedimientos que recuperación de las cuentas por cobrar que aplica Telnet Telecomunicaciones, adicionalmente utilizará como referencia para futuras

investigaciones que se lleven a cabo con respecto a las cuentas por cobrar las cuales se podrían tomar como referencia para el análisis de otras cuentas contables de la misma empresa o en investigaciones futuras que involucren las mismas variables.

El presente estudio tiene gran relevancia social ya que su principal objetivo es el mostrar un plan de mejoras que contenga estrategias que la empresa Telnet Telecomunicaciones, podrá implementar para el mejoramiento de sus procesos, adicionalmente se dará solución a un problema que permitirá registrar de una excelente manera los saldos de sus cuentas por cobrar.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Al pasar del tiempo las cuentas por cobrar han sido una problemática a nivel mundial, ya que la mayoría de las empresas otorgaban créditos sin ningún respaldo de clientes que estaban pendientes de cobrar dicho recursos, facturas o cuentas por cobrar de la misma manera que se puede obtener más información de valores pendiente. La cuenta por cobrar es una actividad necesaria y fundamental para obtener los mejores resultados y lograr el crecimiento del mismo (Omeñaca , 2008).

La cartera vencida es los cálculos de las cuentas por cobrar que tiene una institución bancaria o una empresa cuya fecha de cancelación ya venció y no se ha cobrado, cuando un deudor tiene atraso de pago por más de dos o tres meses de la fecha de vencimiento se le empieza a considerar como cliente moroso y el acreedor empieza a considerar este riesgo de pago (Brachield, 2009).

La cartera vencida ha sido una problemática con el pasar del tiempo ya que la mayoría de las empresas obtienen su cartera vencida que es difícil recuperar según pase el tiempo.

Es de gran importancia acordarse que las primeras civilizaciones vieron la necesidad de encontrar alguna forma de dejar constancia física de los hechos de transacciones que se originaban con frecuencia y eran difíciles de almacenar en la memoria, fue entonces que principiaron a recurrir a símbolos y elementos gráficos que luego de algunos años se convirtieron

en jeroglíficos y que en la actualidad la contabilidad conocemos como rubros y cuentas (Saucedo, 2019).

En la edad antigua, como lo expresa Gertz Manero, cerca del año 6000 a.C., ya constituían elementos exactos para la actividad contable: la escritura y los números, el conocimiento de propiedad, operaciones, las monedas, el crédito, en correspondencia existe una tabilla de barro de la época en la que los investigadores en donde se encontraron en el registro de los ingresos y egresos, a partida simple; otros más se asemejan los registros de partida doble (Omeñaca , 2008).

La principal autoridad económica fue Magno Alejandro, los capitalistas griegos fueron célebres en Atenas, estableciendo su influencia en todo el gobierno, sobre dichos financieros se dice que: "Facturaban una contabilidad a sus clientes, la cual correspondían mostrar cuando se les demandara; su destreza, y sus conocimientos técnicos hicieron que con frecuencia se los empleara para examinar las cuentas de la ciudad".

En la economía desarrolladas cada día son mayores las necesidades los fichas e investigación que conforman las documentaciones contables siempre han sido cantidad y justos, de tal manera que sus estudios nos aprueban sacar a la luz oferta y demanda que hayan sido efectuadas de manera errada o insuficiente (Mata, 2015).

Se fundó principalmente la leyenda de la contabilidad que localizamos que es en Roma, donde se hallaron testimonios concluyentes e incontrovertibles sobre la práctica contable, todo director de familia registraba cotidianamente los gastos e ingresos en un bosquejo, ya que mensualmente los duplicaba en otro libro citado el "Codex o Tubulae"; en la cual a un lado constaban los ingresos, y al otro los gastos (Peralta , 2009).

De la misma condición expone que se sabe con seguridad que tanto en tiempo de la comunidad, como el gobierno, la contabilidad era llevada por prosaicos, esta actividad puede ser apreciada como la reseña del asesor,

los fiscalizadores que autorizan con un objetivo de inventariar y revisar los numerosos bienes que conformaban los patrimonios romanos, también se sabe que dichas personas realizaban estas actividades contables y de auditoría instituyeron colegios técnicos.

Del mismo modo Gertz Manero, que se sabe con seguridad que, tanto en tiempo de la Régimen, como del Imperio, la contabilidad era llevada por prosaicos, esta actividad puede ser apreciada como la referencia del auditor, los fiscalizadores que se facultaban con objeto de inventariar e inspeccionar los numerosos bienes que satisfacían los patrimonios romanos, asimismo se sabe que dichas personas que efectuaban estas actividades contables y de auditoría instituyeron colegios técnicos. (Thompson Baldiviezo, 2008)

En los perfeccionamientos de la contabilidad, fueron los libros de Francisco Datini los que revelan la imagen de una contabilidad más minuciosa a partida doble implica, por primera vez, cuentas de capital de las cuentas de pérdidas y ganancias, se había logrado dar solución al inconveniente que tenían los mayoristas de no poder llevar en una sola cuenta su mercancía debido a que estos elementos tenían dos costos, el costo de compra y el costo de ventas (Mendoza , 2016)

La utilidad ganada destellaba el balance de caja con desacuerdo en los asientos de ingresos y egresos, como consecuencia, más la nueva cuenta que acumulaba las diferencias, se lograban registrar cuentas de patrimonio que transportaban la historia de las mercancías y de las ganancias o pérdidas como resultado del movimiento de cuentas.

De esta manera, la contabilidad muestra como algo nuevo que abría y cerraba las sistematizaciones en fase bianuales con estados financieros en donde perceptiblemente se convenía en el capital del ente financiero, proveyendo en el mismo estado el resultado de las sistematizaciones como la contribución a cada uno de los socios estado, que establecía el saldo de las cuentas que se llevaba a cada socio de la compañía. (Lara, 2007).

Antecedentes teóricos

Los principios de la contabilidad se aplican de manera conjunta y relacionada entre sí, anotar y comunicar los datos financieros, además interpretan o explican el significado de la información acerca de los problemas financieros y ayudan la planificación financiera de las futuras actividades (Lara, 2007)

Fundamentos de la Contabilidad Financiera

Para aportar ideas duraderas de la contabilidad financiera, se procede a citar puntos de vistas diferentes de los alcances de liquidez basados en lo empírico y lo analítico de la presente investigación.

Toda empresa deberá tener en cuenta o considerar que toda venta a crédito constituye una inversión a corto o largo plazo dentro de un periodo fiscal para la empresa proveedora, una realidad planteada por esta autora con la que coincide el sustento de este trabajo, es que muchas veces los empresarios no son consiente que una de las inversiones más importantes que se encuentra materializada en las cuentas por cobrar, representando una parte importante del activo total (Van, 2002).

Coincidentemente de acuerdo que son muchas las empresas que no se dan cuenta de la importancia que tiene su actividad empresarial, la inversión de las cuentas por cobrar y de manera que, si este monto del activo aumenta, las necesidades del capital de trabajo incrementaran y por tanto las necesidades de financiación a corto plazo.

Unos de los principales retos que se presentan dentro de las pequeñas y mediana empresas es alcanzar y cuantificar los efectos del medio ambiente que rodean o circunscribe a la misma y por lo tanto registrar en una contabilidad tradicional, según el punto de vista estatal o fiscal se debe cumplir con todos los riesgos financieros y sobre todo con las obligaciones tributarias, que den garantías fiables a niveles requeridos de solvencias (Adalberto, 1993).

El control ambiental una vez que se logra cuantificar y registrar dentro de los estados financieros el objeto de estudio, obtiene un valor agregado económico incluso superior a su valor en libros y con ello una serie de probables beneficios comunes como una certificación, acceso a créditos bancarios y principalmente la aceptación por parte de la comunidad.

Se basa en el criterio de cuantificar los efectos o circunstancias de la contabilidad tradicional, por el impacto económico por lo general que logre dentro de una contabilidad financiera los análisis requeridos por sus accionistas como presentación mensual, que sean positivos con liquidez probada y así obtener fines lucrativos dentro de un enfoque sostenible (Bernal, Contabilidad Sistema y Gerencia, 2004).

En las empresas el entorno financiero es un factor muy determinante para lograr el éxito en cualquier organización sobre todo las empresas que realizan sus ventas a crédito y son obligadas a usar nuevos recursos y estrategias para lograr mantenerse y generar más ventas y por lo consiguiente mayor utilidad, de acuerdo a la cartera es el conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo por el inversionista (Sierra, 2016).

Objetivos de la contabilidad financiera

Es la que consiste medir la evaluación del patrimonio o riqueza y los resultados o rentas periódicas de la empresa, mediante el registro sistemático de las transacciones realizadas en su actividad económica-financiera lo que conduce a la elaboración de cuentas anuales preparadas con arreglos a principios contables.

- Inspeccionar, especificar y simplificar todas y cada una de las operaciones que realiza la empresa y que tiene efectos financieros.
- Obtener información financiera relativa a:
 - La situación en que se encuentra la empresa
 - Los resultados de sus operaciones

- Otros aspectos financieros
 - Elaborar estados financieros como:
 - El balance general que presenta la situación financiera de la empresa.
 - Resultados en el que se muestra las operaciones practicadas.
 - Describen diferentes aspectos de carácter financiero.

La contabilidad financiera tiene como finalidad brindar información a los capitalistas de manera indudable y útil sobre el ambiente financiero de la compañía y de las ganancias que se obtiene, el objetivo primordial es suministrar la información precisa y razonable, con base en registro técnicos de las operaciones ejecutados por un ente privado o público (García, 2007).

La contabilidad financiera se ha desarrollado históricamente asociada a la evolución de los conceptos de empresarios y de titularidad del capital, la información financiera emitida para los usuarios externos suele ser de carácter histórico ya que esa característica ofrece una mayor garantía de objetividad (Alcarria, 2008).

Importancia de la contabilidad financiera

Las cuentas por cobrar es uno de los activos más importante dentro de las organizaciones, debido que el activo más líquido depende de las cuentas por cobrar después del efectivo en una entidad económica (Peralta , 2009).

Las cuentas por cobrar es prestación de algún bien o servicio que será recuperado en dinero de sumas parciales. Una cuenta por cobrar se produce de varias maneras en las empresas o entidad económica crea un derecho en la cual exige al tercero el pago de esta. En caso que no paguen, la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito (Parrales, 2017).

Cuentas por cobrar se les da un trato muy especial por varias razones: representan dinero a corto, mediano y largo plazo, representa la liquidez de

la empresa. El saldo y está presente es cambiante, es decir, está en constante movimiento y necesita de revisiones y análisis.

Cuentas por cobrar

Se menciona que las cuentas por cobrar son derechos que tiene una empresa sobre terceras personas naturales o jurídicas por la colaboración previa de un servicio o venta de producto, al igual que la mayoría de los activos, las cuentas por cobrar representan un derecho sobre el dinero del consumidor (Mata, 2015).

El análisis de los costos de recuperación de cartera vencida para determinar su impacto en el margen de utilidad de la institución que pretende identificar los gastos que ocurren cada vez que la cartera se vence (Meza, 2007).

Mientras más vencida es la cartera esta con lleva al crecimiento de sus costos de operación en el proceso de recuperación, como gastos legales y nomina, y el costo financiero del capital inactivo de la cartera vencida.

En términos generales siempre las partidas cuentas por cobrar se refiere a todos los derechos sobre otros convertibles en dinero, mercancías, es decir depósitos confiables correspondiente a compras de servicio es decir gastos pagados previamente, como las pólizas de seguros, las cuentas por cobrar se definen corriente como solo aquellas peticiones pueden cobrarse en efectivo, esto indica que las cuentas por cobrar son los valores adeudados por los clientes debido a la venta de bienes o servicios en una empresa, en este caso en una sucursal (Fullana, 2008).

Objetivos de las cuentas por cobrar

Estimular a las ventas y atraer clientes, es determinar a un fragmentado para vender productos y prevalecer a la competencia ofreciendo facilidades crediticias como parte de las estrategias de la empresa para beneficiar a sus clientes, el objetivo de las cuentas por cobrar es proveer información cuantificada acerca del monto total de valores pendientes de cobro a

personas ya sean naturales o jurídicas por conceptos de operaciones específicas de las empresas (Baena, 2014).

Las políticas de créditos son analizadas por la gerencia, desde el punto de vista del beneficio que pueden rendir para la organización debido a que algunas empresas que extienden sus créditos a los clientes hasta 90 días. Suelen tener mayores ventas que quienes no aplican estas medidas a favor de la clientela, con el condicionamiento del riesgo de la concreción de la estrategia.

Las cuentas por cobrar tienen los siguientes objetivos:

- Suministrar información cuantificada pertinente al monto total de recuperaciones diferidas de reembolso a terceras personas por operaciones de giro concreto de la empresa.
- Extender la utilidad y la ganancia de la inversión.
- Ofrecer facilidades de crédito a los clientes y así ganar la licitación ante la competencia que brinda un presupuesto bajo.
- Vigilar que el crédito otorgado sea óptimo y que se cumpla con los objetivos de la empresa.
- Aportar con políticas de créditos para que aumenten las ventas y así ser más competitivo en el mercado.

Se debe tener en cuenta que todas las cuentas por cobrar sirven como una cuenta de control, solo cumpliendo con las condiciones aquellas que se puedan intercambiar por otro, como en cuestión del efectivo y que se haya obtenido una rentabilidad.

Tipos de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son los derechos monetarios que se obtiene sobre las empresas o individuos, y los principales tipos de cuenta por cobrar y documentos por cobrar cuya cantidad se deberá cobrar a los clientes como los activos circulantes o también llamados transacciones por cobrar (Estupiñan, Control interno y fraude, 2015).

Tenemos dos tipos de cuentas por cobrar que son:

- A corto plazo. - Es la disponibilidad del dinero e inmediata y el plazo menor de 1 año
- A largo plazo. – Son valores por cobrar después de 1 año

Clasificación de las cuentas por cobrar

Se clasifican de la siguiente manera:

- Cuentas por cobrar- comerciales
- Otras cuentas por cobrar
- Cuentas incobrables

Cuentas comerciales. Se comprometen convocar todas aquellas cuentas que simbolizan derechos que tiene una compañía sobre terceras personas naturales o jurídicas exclusivamente por la venta de productos a crédito o préstamos a futuras compras, siendo estas las cuentas por cobrar, documentos por cobrar, letras por cobrar, letras renovadas por cobrar anticipo a proveedores.

Otras cuentas por cobrar

En este argumento se deberán requerir todas aquellas cuentas que representen derechos que tiene una empresa sobre terceras personas naturales y/o judiciales por cualquier concepto, excepto por la venta de mercaderías., siendo estas: (Bernal , Contabilidad, Sistema y Gerencia, 2004).

- ❖ Cuentas del personal
- ❖ Alquileres por cobrar
- ❖ Comisiones por cobrar
- ❖ Intereses por cobrar
- ❖ Seguros por cobrar

Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables están bajo este rubro y se corresponderán convocar todas aquellas cuentas que representen derechos perdidos que tiene una empresa sobre terceras personas naturales y/o judiciales, es decir: fragmentadas que representan ir recuperabilidades o créditos declarados perdidos. Siendo estas: (Bernal , Contabilidad, Sistema y Gerencia, 2004).

- Cuentas incobrables
- Letras incobrables
- Documentos incobrables

Las cuentas incobrables Son cuentas que han surgido de créditos y que por considerarse como incobrables representan pérdidas para la compañía; no obstante, al presentarse estos inconvenientes las empresas se estima una provisión para las cuentas de este tipo (Estupiñan, Control interno y fraude, 2015).

La empresa se encarga de establecer y detallar un listado de sus cuentas incobrables, conteniendo un detalle de las facturas incobrables o con altas probabilidades de incobrabilidad, la definición debe ser acorde con la perspectiva u objeto de minimizar y controlar los riesgos financieros.

Se puede deducir aquellas cuentas que los clientes no han liquidado debemos tomar en cuenta si la deducción se sustentara en que ha transcurrido el plazo para que prescriba el erguido de cobro de acuerdo al documento soporte o si se pretende deducirlo ante dicho plazo, debemos estar en posibilidad demostrar la práctica de cobro y cumplir con los requisitos establecidos.

Cartera vencida

Pertenece al valor total de créditos autorizados hacia una persona física o moral, el mismo que se evoluciona en un activo de riesgo al tener créditos en mora, en pocos léxicos, la noción de cartera vencida se ubica como tal

en el momento que un ente comienza a incluir sus contratos con alguna institución de crédito, ya sea esta financiera o comercial por ello, se transforma en un riesgo potencial al momento de otorgar un nuevo apoyo financiero (Martinez, 2002).

La cartera vencida convoca los créditos que tienen un mínimo de 90 días de estar impagos, de la misma manera afirma que debe prever para el total de la cartera y por el vencimiento de la misma a través de un indicador sintético se puede reflejar el nivel de antigüedad de la cartera que no incluye a los valores recapitalizados (Jimenez, 2006).

La desvalorización de la cartera fundamenta en cuantificar el riesgo o pérdida de la cartera otorgada en las sistematizaciones comerciales siempre y cuando presente indicios o mora en su normal precaución dentro de este parámetro se considera a créditos sin financiación hasta 60 días, cartera vencida entre 91 y 180 días.

Para admitir que un cliente pase a establecer parte de la cartera vencida es preciso tomar en consideración ciertos aspectos realizado algún tipo de pagos, que el comercial le accedió un crédito sin entrada y la fecha no registra abonos por la deuda adquirida durante los últimos 60 o más días, por los parámetros antes mencionados se lo puede considerar como riesgo crediticio.

Clasificación de la cartera vencida

Cuando una formación cuenta una estrategia contable se puede clasificar la cartera vencida de acuerdo a las situaciones no cumplidas por los clientes, para considerar el abastecimiento en los locales comerciales se debe evaluar en los siguientes entornos:

- Créditos sin financiación hasta 60 días
- Créditos con financiación hasta 65 días y más
- Cartera vencida ente 90 y 180 días
- Cartera vencida entre 181 y 360 días

➤ Cartera vencida entre 361 y, más días

Cuando la cartera se ha tomado de difícil recaudo, por doctrina se evoluciona en perdida en los términos otorgados se debe requerir al cobro persuasivo, manejando medios físicos (cartas y boletas), analógicos (correo electrónico, video llamadas) le conmemoran la obligación que mantiene todo esto antes de implantar una demanda de orden judicial que derive en ejecuciones de embargo, todo esto según la solvencia del cliente (Morales , 2014).

Lo incuestionable del problema de la cartera vencida surge primordialmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis apropiado de sus políticas de créditos y/o de falta de control y vigilancia de la cartera, a pesar el riesgo que del otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una estrategia necesaria porque apoya y incita a las ventas y logra el perfeccionamiento del negocio en el mediano y largo plazo con el cliente.

Políticas de crédito

La política de empresas es la forma como quieren que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que facilitan utilizar para los procedimientos que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de créditos representan en los alineamientos de ventas donde los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial (Brachield, 2009).

Las estrategias de riesgo es la espina dorsal de la gestión comercial de una empresa, no obstante, la estrategia de riesgo solo marca las grandes líneas de actuación en materia de riesgo comerciales. Como los trazados superiores pueden regular las actividades del departamento de créditos, también es preciso determinar a un nivel de operativo las funciones de crédito de la empresa (Brachield, 2009).

Las políticas de créditos actúan directamente sobre el periodo de cobro ya que regulan los plazos de cobro, controlan el cumplimiento del mismo por parte de los clientes y gestionan el cobro de las facturas vencidas.

Pueden intervenir de carácter importante en las ventas, si los competidores extienden crédito en forma liberal y nosotros no, es posible que nuestras políticas frenen las actividades mercadotécnicas de la empresa, en consideración es uno de los muchos factores que influyen en la demanda del producto de una empresa.

Indicadores financieros

Tiene la necesidad de calcular el contenido que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones a corto plazo, sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta para cancelar, para determinar qué pasaría si la empresa se le exigiera el pago inmediato de sus obligaciones en el lapso menor a un año. Los índices de liquidez aplicados en un tiempo dado evalúan a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes en caso excepcional (Sierra, 2016).

Son el beneficio en constituir un resultado numérico basado en relacionar dos cifras que nos permite calcular indicadores promedio de las compañías del mismo sector, para así emitir un diagnóstico y poder establecer tendencias que son útiles en las proyecciones financieras.

Se utilizan para reflejar el comportamiento y rentabilidad de una empresa con claridad y objetividad, además se reflejan numéricamente, y tras analizar dichos números es posible determinar si existe una desviación en la empresa que deba ser corregida a la brevedad posible.

Rotación De Cartera

Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio de un tiempo determinado, generalmente es la capacidad que tiene de transformarlas en dinero en efectivo, figuran otras cuentas por cobrar que

se originan en las ventas tales como cuentas por cobrar a accionistas, cuentas por cobrar a practicantes y deudores varios, etc.

Es el equilibrio entre el total de ventas anuales a crédito y promedio de cuentas pendientes de cobro de los productos o servicios propios de la actividad de la compañía no pueden incluirse en la deducción de las rotaciones ya que esto complicaría comparar dos aspectos que no tienen ninguna relación en la gestión de la empresa, en este caso para elaborar el índice de las cuentas por cobrar a corto plazo (Aching, 2006).

Es el indicador de gestión de cartera, también se le conoce con el nombre de rotación de cuentas por cobrar a ventas y se le expresa de la siguiente manera: (Fierro & Fierro, 2015)

Rotación cartera= Ventas netas a créditos/cartera de clientes en promedio

La rotación cartera mide las veces que se renueva y se encuentra en relación directa con el periodo de cobro puede ser a treinta, setenta o noventa días, por ejemplo, si las ventas a créditos fueran 30.000 u. m., y el saldo promedio de clientes de 30.000 u. m., implicaría una rotación de 1/1 o sea que la cartera se renueva una vez cada periodo.

Es de mucha importancia para las finanzas porque mide la gestión y permite estimar cambios en las políticas contables sobre recaudo, solo que cualquier cambio debe reconocer de forma retrospectiva como si fuera aplicado toda la vida, de otro lado, permite liquidez a la empresa en la medida en que tenga mayor rotación y facilita el pago de las obligaciones, las cuales deben rotar por debajo de la cartera, de lo contrario se presenta desfase en la finanzas, porque los proveedores cobran antes de haberse recuperado las ventas a créditos. (Fierro & Fierro, 2015)

Periodo de cobro: este indicador muestra el tiempo que se demora el cobro de cartera y se determina por alguno de los siguientes métodos:

- $\text{Periodo de cobro} = 365 / \text{Rotación cartera}$

- $\text{Periodo de cobro} = (\text{Saldo en clientes} * 365 \text{ dias}) / \text{Ventas netas a crédito}$

Periodo Medio de Cobranza

Nos admite estimar el valor de liquidez de las cuentas y documentos por cobrar lo cual refleja en la gestión y buena marcha de la empresa, se debe demostrar el eje de cuentas por cobrar, sumando al inicio del año con el saldo final del año, la posibilidad de un periodo bastante largo entre el momento que la compañía factura sus ventas y el instante en que coge el pago (Companys, 1988).

El índice procura evaluar la habilidad de la empresa para recuperar el dinero de sus ventas para elaborarlo se utilizan las cuentas por cobrar, la rotación se calculará dividiendo las cifras de ventas ente el saldo de clientes y efecto, a veces solo se usa el saldo de clientes (Cordoba, 2012).

Debemos tener en cuenta varios factores, si se han establecidos mecanismo o procedimientos especiales para su trámite, si dichos mecanismos contemplan restricciones de acceso de monto de la cuantía, es transcendental en una empresa un factor crítico de éxito es que las obligaciones adquiridas por el cliente sean oportunamente canceladas para así cumplir con las expectativas de la gerencia.

Fundamentación legal

Para la siguiente investigación se determinó utilizar como apoyo un grupo de artículos que ayudaran a obtener un mejor resultado los cuales son los siguientes:

Ley de Régimen Tributario Interno

En el Capítulo IV de la Ley de Régimen Tributario “Depuración de ingresos”, se hace mención a las deducciones que se pueden realizar, exponiendo específicamente en el artículo 10, literal 11, que se aplican deducciones a las provisiones de créditos incobrables tal como se muestra a continuación:

Art. 10.- Deducciones. - En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total (Ley de Régimen Tributario Interno, 2004).

Normas Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades

Sección 1 Pequeña y Medianas Entidades

Alcance pretendido de esta NIIF

Se presenta que la NIIF para las PYMES se utilice por las pequeñas y medianas entidades (PYMES). esta sección describe las características de la PYMES (Comité de Normas Internacionales de contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

Descripción de las pequeñas y medianas entidades

Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

No tienen obligación pública de rendir cuentas, y publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión de negocios, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación. (Comité de normas Internacionales de

Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:

Sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercado locales o regionales), o (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

Una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversiones y los bancos de inversión. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

Si una entidad que tiene obligación pública de rendir cuentas utiliza esta NIIF, sus estados financieros no se describirán como en conformidad con la NIIF para la PYMES, aunque la legislación o regulación de jurisdicción permita o requiera que esta NIIF se utilice por entidades con obligación pública de rendir cuentas. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

Normas Internacionales de Información Financiera

Esta norma presenta objetivos, pasos y requisitos que los estados financieros necesitan para proporcionar su información, presentándola de una manera adecuada, además proporciona información referente a la posición financiera de la entidad. La Fundación Padre Damián requiere de las NIIF para continuar con sus labores normales, como apoyo para la

razonabilidad de sus estados financieros. Se señalan los regentes a cumplir de acuerdo su actividad:

NIIF 1 Adopción por primera vez de las Norma Internacionales de Información Financiera

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que sea transparente para los usuarios y comparable para todos los ejercicios que se presenten; suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y pueda ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

NIIF 7 Instrumentos financieros: información a revelar

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar: la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

NIIF 8 Segmento de operaciones

Un segmento operativo es un componente de una entidad que desarrolla actividades empresariales que pueden reportarle ingresos y ocasionarle gastos (incluidos los ingresos y gastos relativos a transacciones con otros componentes de la misma entidad); cuyos resultados de explotación son examinados a intervalos regulares por la máxima instancia de toma de decisiones operativas de la entidad con objeto de decidir sobre los recursos

que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento; y en relación con el cual se dispone de información financiera diferenciada.

C 1 Presentación de Estados Financieros

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con los estados financieros de la propia entidad correspondientes a ejercicios anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con los estados financieros de la propia entidad correspondientes a ejercicios anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

NIC 10 Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa

El objetivo de esta Norma es prescribir cuándo una entidad ajustará sus estados financieros por hechos posteriores a la fecha del balance; y las revelaciones que la entidad debe efectuar respecto a la fecha en que los estados financieros han sido formulados o autorizados para su divulgación, así como respecto a los hechos posteriores a la fecha del balance.

Variables de la investigación

Variable independiente: Cuentas por cobrar

Es los derechos de cobro o créditos a favor de la entidad que tienen su origen en la venta de bienes o prestación de servicios a terceros, donde el

cliente adquirió pagar a créditos ya sea corta plazo o largo plazo (Barron, 2003).

Es la recaudación de la cuenta por cobrar en la cual nos detalla el registro de la base de datos y el rendimiento de la actividad económica, el tesorero lo considera como recurso económico o propiedad de una empresa que en futuro generara beneficios. Comenzando en la parte legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios proporcionados (Baena, 2014).

Variable dependiente: Cartera vencida

Son las cuentas registradas en la base del activo de una entidad bancaria o la de una compañía con documentos de créditos que no se lograron pagar en la fecha de vencimiento, la cartera vencida son la totalidad de créditos que se encuentran en riesgo ya que los clientes se encuentran en morosidad dicho grave problema se crea debido al inadecuado análisis, seguimiento, control al momento de otorgar los créditos (Carton, 2001).

Definiciones conceptuales

Buro de crédito. - Se trata de una entidad privada que requieren las empresas para poder verificar el estado crediticio que se encuentran las personas o sociedades que deseen adquirir un crédito, y es un soporte efectivo (Morales , 2014).

Cartera vencida. - Monto total de créditos otorgados que no se pagaron a la fecha de su vencimiento, sin embargo, además consta de un riesgo independiente del volumen de la empresa para determinar sus políticas de crédito y cobranza representado por situaciones circunstanciales y articular del cliente que resultan en el vencimiento del crédito (Castillo, 2021).

Crédito. - Es la entrega de un porcentaje de dinero a manera limitada hacia personas o entidades la cual puede ser entregada siempre debe cumplir con los términos y condiciones para ser acreditada a cambio de una remuneración en forma de interés (Morales , 2014).

Cuentas por cobrar. - Es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación que se espera recibir en efectivo, representa sumas que adeudan las entidades de una empresa entrega a sus clientes por la venta de producto y servicio (Peralta , 2009).

Contabilidad. - Es el registro de las operaciones económicas de la empresa con la finalidad de obtener estados financieros que aprueba revelar los flujos de capital, financieros, sociales y físicos a través del sistema de investigación contable que van a servir para la toma de decisiones o la liquidación de impuestos (Alcarria, 2008).

Capital financiero. - Son todos los bienes físicos y recursos financieros que una compañía adquiere fondo propio del patrimonio neto del balance con excepciones de las cuentas de los Socios con el fin de obtener ganancias, es decir que no ha sido gastado por su propietario (Sierra, 2016).

Declaración de IVA. - Se refiere a las declaraciones del impuesto al valor agregado (IVA) deben ser presentadas mes a mes en el formulario 29 de Declaración Mensual y Pago Simultaneo. El IVA se debe declarar las siguientes operaciones comerciales que lo generan, impuestos mensuales, producto de las ventas, compras y de exportaciones y adicionalmente se pagan retenciones (Dominguez, 2016).

Depreciaciones y amortizaciones. - Es la distribución de un gasto o inversiones que manera anual se aplican para disminuir el valor contable a los bienes tangibles que la empresa utiliza para llevar a cabo sus operaciones de los cuales son vehículo, maquinaria, etc. (Baena, 2014).

Financiación. - Es el proceso que se proporciona capital a una empresa y la obtención de recursos o fondos para ser invertidos en la estructura económica y que pueda ejecutar sus objetivos, es decir necesaria para la realización de un gasto (Montserrat, 2013).

Gastos de operación. -Consiste en todos los desembolsos que permite llevar a cabo las diversas actividades y operaciones diarias sin ello no sería posible alcanzar los propósitos de la empresa, este rubro se incluyen todos aquellos gastos que están directamente involucrados con el funcionamiento de la empresa, por ejemplo: servicios de luz, agua, renta, etc. (Jimenez, 2006).

Impuestos Directos. - Son los que gravan de manera directa de ingresos o patrimonio de la persona, sociedad, empresa, etc. Ciudadanos que deberá pagar el impuesto directo pueden tener de carácter progresivo de modo que quien más dinero tenga, más pague, así para distribuir la riqueza (Arrijoja, 2017).

Instrumento financiero. - Es un contrato que da origen a un activo financiero en una empresa y simultáneamente, a un pasivo financiero que conforma un apoyo a la inversión, otorga a su comprador el derecho de percibir un ingreso futuro procedente del vendedor (Briseño, 2006).

Indicadores financieros. - Son herramientas utilizadas para mostrar relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros de la empresa, diseña que sirve para medir la capacidad que tiene la empresa y medir la liquidez, solvencia y rentabilidad operativa (Briseño, 2006).

Interés. - Es el precio que se paga por la utilización por el uso del préstamo de un capital cedido durante un determinado tiempo, es decir el porcentaje que el cliente tiene que cancelar para obtener un préstamo de capital (Mynard, 1973).

Inversiones temporales. - Son documentos a corto plazo que representan valores negociables de deuda y de capital adquiridos con efectivo que no se está ocupando en ese momento, se llama temporal porque pueden mantenerse por cierto tiempo para generar rentabilidad (Meoño, 2006).

Liquidez. - Es un concepto económico que calcula la capacidad que tiene una familia para cumplir con sus obligaciones financieras a corto plazo, sin que la misma sufra una pérdida en su valor real (Cordoba, 2012).

Política de créditos. - Son normas de actuación dictada por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgo establecida, no obstante, las políticas de crédito también deben asegurar el correcto plan exacto que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgo y saber quiénes, cuando y como pueden pagar a la compañía (Vizcarra, 2014).

Recuperación de cartera. - Es la entidad que las personas jurídicas y naturales puedan obtener el pago a quien tienen derecho por el servicio efectivamente prestado o por obligaciones generadas del transcurrir de las actividades comerciales, el fin de este trámite es lograr que tanto la persona natural como la empresa puedan sanear su cartera bien iniciando acciones judiciales o buscando acuerdos de pago con el deudor (Alcarria, 2008).

Registro mercantil. - Tiene como objetivo primordial servir de instrumento de inscripción de los empresarios que rinde cuentas y depositar rastro de sus acciones que se consideran esenciales al tráfico jurídico establecidos por la ley incluyendo a los comerciantes o empresarios individuales las sociedades mercantiles. Es el procedimiento de recopilar la información y darle publicidad para mayor seguridad jurídica y económica (Paredes, 2014).

Utilidad sobre flujo. - Es un cuadro financiero que mide las ganancias o utilidad que obtiene una compañía sin tomar en cuenta los gastos financieros, impuestos y otros gastos contables que no implican una salida de dinero real de la empresa como son las amortizaciones y depreciaciones (Baena, 2014).

Utilidad bruta. - Se trata del precio final que se obtiene de ventas, es un indicador de cuanto se gana en términos brutos con el producto, tiene que aparecer en el estado de resultados de una empresa y el reflejo de los

ingresos totales menos el costo de los productos vendidos (Horngren, 2003).

Vencimiento. - Es el plazo límite en la que debe cumplir una obligación que el contrato finalice, también es la fecha en que prescriben o caducan los derechos o la obligación en los términos de dicho plazo (Van, 2002).

Valor nominal. - Es la cantidad monetarios corrientes en contraste con valores constantes o reales, es decir que el propietario le atribuye a su bien y la cantidad que va a recibir a cambio de que lo venda, transfiera o intercambie. (Lawrence, 2003).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa

Somos una organización que nació en respuesta a los clientes que exigen un Internet rápido y confiable, libre de errores e interferencias, y que asegure la confidencialidad de la información de los usuarios. Telnet provee un servicio de telecomunicaciones, entrega soluciones de Internet a clientes personales y corporativos, pudiendo acceder desde su casa, negocio o empresa a todos los servicios y beneficios que brinda una conexión rápida y eficiente.

Figura 1: Logotipo empresarial



Fuente: Telnet proveedores de internet

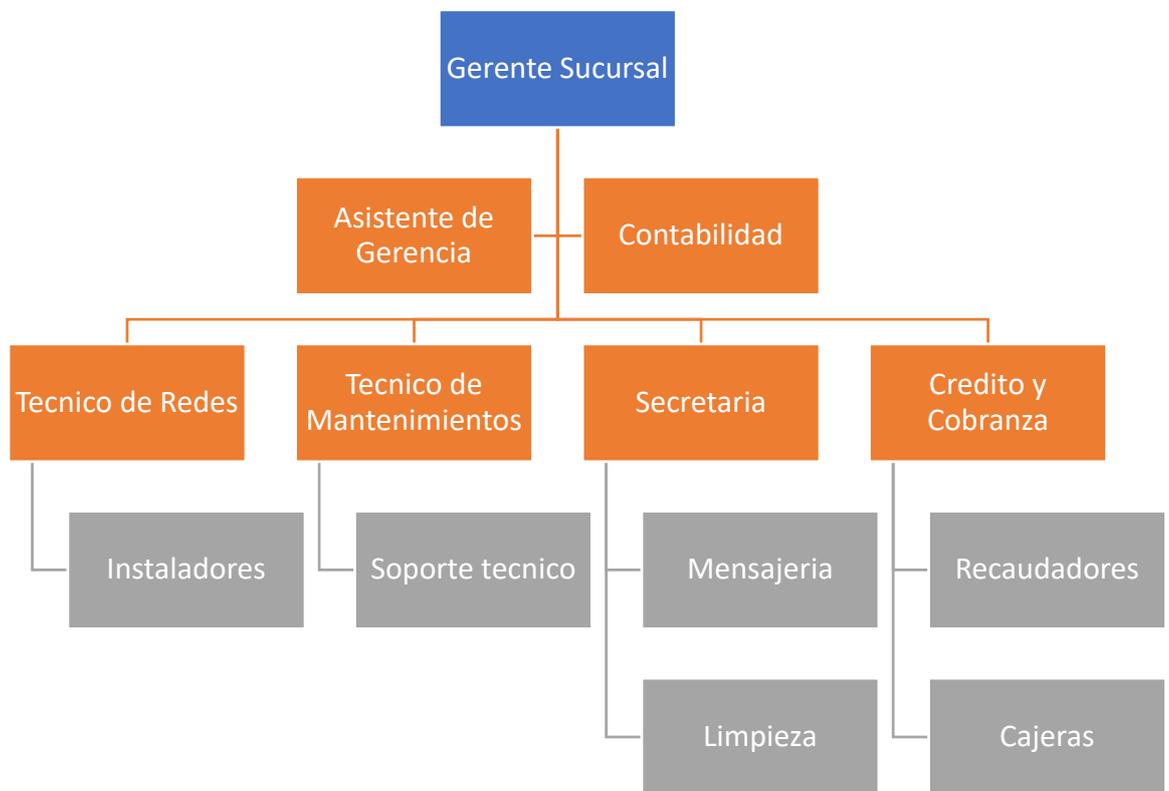
Misión:

Telnet Telecomunicaciones brinda soluciones tecnológicas integrales, acercando a nuestros clientes al mundo tecnológico porque sabemos cómo hacerlo de la mejor manera.

Visión:

Ser una empresa de calidad, procesos efectivos, innovadas plataformas tecnológicas y colaboradores con certificaciones técnicas, comprometidos en satisfacer las necesidades integrales de telecomunicaciones de nuestros clientes.

Figura 2: Organigrama empresarial



Fuente: Telnet Telecomunicaciones

Elaborado por: Pedro Chacho León

Cuadro 2: Lista de empleados

CARGOS	CANTIDAD
Gerente de Sucursal	1
Asistente de Gerencia	1
Técnico de Redes	1
Técnico de Mantenimiento	1
Secretarias	2
Cajeras	2
Departamento de Cobranzas	4
Atención al Cliente	4
Recaudadores	5
Soporte Técnico	8
Mensajería	1
Limpieza	1
TOTAL	31

Elaborado por: Pedro Chacho León

Cuadro 3: Principales servicios

PRINCIPALES SERVICIOS
Servicios de Internet
Líneas Telefónica

Elaborado por: Pedro Chacho León

Cuadro 4: Principales clientes

PRINCIPALES CLIENTES

Somiross S.A.

Compañía Minera Aurífera Perla del Salvador

Minera Oro & Metales El Inca Auminca S.A.

Asociación Comunitaria Minera Nueva Loja

Agriplaza S.A.

Asociación Comunitaria Minera Santa Rosa

Expobonanza S.A.

Elaborado por: Pedro Chacho León

Cuadro 5: Principales competidores

PRINCIPALES COMPETIDORES

Corporación Nacional de Telecomunicaciones

Cnt

Rayonet Cia Ltda.

Globalnet S.A.

Elaborado por: Pedro Chacho León

Diseño de la investigación

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo genera información de los datos por lo cual tiene la realidad simbólicamente estructurada, y por eso han sido utilizados con

frecuencia para proporcionar indicaciones de un producto en el campo social que son la clave del mercado (Vicuña, 2009).

Nos sitúa en la dimensión individual de la realidad social donde nos ayuda enfocar en los estados de opiniones dominantes y de interpretar en términos culturales y de las actitudes y motivaciones q intenta captar los aspectos que quedan ocultos (Vicuña, 2009).

Para el presente estudio se aplicó la metodología cuantitativa ya que la misma se caracteriza en cuantificar teorías y conceptos, y de esta manera determinar las falencias que tiene la empresa Telnet Telecomunicaciones, y poder determinar cuáles son las causas de las falencias en el control de las cuentas por cobrar.

Enfoque cualitativo

Es un apoyo motivacional, que en la historia de los sujetos de los elementos colectivos. El investigador no objetiva los sujetos si no que reconstruye, a través de los discursos e intenciones de aspecto individual o grupal (Vicuña, 2009).

Transciende de la experiencia sensorial y cotidiana donde la codificación cultural y simbólica donde construyen para transformar un modo histórico de ver y vivir una realidad social donde facilita la comunicación entre la sociedad y un sistema de valores, de ideas comunicativa (Vicuña, 2009).

Para el presente estudio se tomará como herramienta la metodología cuantitativa ya que la misma nos colaborara en desglosar y explicar cómo los conceptos de este tipo de investigación colaboran a encontrar una mejor explicación de los problemas que tienen en las cuentas por cobrar la empresa Telnet Telecomunicaciones.

Tipos de investigación

Explicativa

Este prototipo de investigación hay que obtener la correcta información para poder explicar y responder cuales son las causas de las falencias donde debemos conseguir un proceso para el registro contable, donde lo importantes son los aspectos relativos, validez y fiabilidad (Orosa, 2012).

Ya que pueden existir algún inconveniente y desconformidades a la hora de realizar el desarrollo de los datos que se utiliza en las transacciones comerciales por parte de gerencia donde considera el proceso, para así poder tomar las decisiones (Orosa, 2012).

La investigación explicativa esta direccionada a determinar cuáles son las falencias que está teniendo la empresa en el control de las cuentas por cobrar, las cuales están afectando en la liquides de Telnet Telecomunicaciones, lo cual afecta a la hora de tomar decisiones.

Descriptiva

Tiene como objetivo describir y especificar la parte de lo más importantes, en cada variable con gráficos circulares o en barra ya que ocurre probablemente sin experimentar o aplicar tratamiento razones y tasas. Con frecuencia relativas (porcentajes) y frecuencias acumuladas (Reguera, 2008).

Estos elementos pueden presentarse en un cuadro explicando la investigación del registro contable donde de la empresa va indicando mediante programas la clasificación de los datos y con gráficos que se lleva a cabo los análisis y registro obtenidos anualmente (Reguera, 2008).

La aplicación descriptiva nos colaborara a clasificar y describir cada uno los procesos que se están llevando a cabo permitiendo determinar cómo está influyendo las cuentas por cobrar en Telnet Telecomunicaciones.

Correlacional

Detalla la calidad correcta de la observación del proceso a investigar con su propia característica y así estimar la confiabilidad de las horas de estudio y el puntaje obtenido de la prueba para poder evaluar el registro de las actividades comerciales (Salkind, 1999).

Aquí la correlación aplica con la probabilidad y estadísticas para que nos permita conocer el puntaje y el registro de cada uno de los procesos de investigación, y poder tomar medidas a tomar en los procesos que se utilizará de mucho para un esquema con objetivos operacional (Salkind, 1999).

Mediante la aplicación de la investigación correlacional nos permitirá responder cada uno de los objetivos determinados en el proceso de investigación en como determinar las falencias que tiene la empresa Telnet Telecomunicaciones en los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar.

Técnicas de la investigación

Observación

Las técnicas de observación son para muchos mejores en donde se verifica la conducta que es percibida en el proceso de funcionamiento del sistema actual para el registro de las transacciones comerciales, porque se aplican conductas visibles y audibles a quienes están motivados para ser objetivos (Charles, 2002).

Otro problema, en especial tratándose de observaciones que radica en que por lo menos cada persona pueda garantizar la confiabilidad cuando se anota en el proceso debe de ser astuto a la hora de realizar el archivo que sean eficientes (Charles, 2002).

Mediante la técnica de la observación podremos analizar cómo se están llevando a cabo los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar,

pudiendo determinar cuáles son las falencias en los respectivos procesos en la empresa Telnet Telecomunicaciones.

Análisis documental

Sirve para conocer aquellos datos relevantes para el proceso contable, donde se trata de verificar los datos estadísticos y de contenidos de los informes del registro de las transacciones comerciales. Los datos estadísticos servirán tanto de apoyo para ver el proceso obtenido de las técnicas que empleemos (Escudero, 2004).

Tratamos de recopilar los datos de la transacción comercial para poder orientar el análisis y ordenar el material y las fichas de trabajo y señalar las ideas que pueden ser útiles a la hora de la elaboración de informes de los estados financieros y así analizar el contenido de la documentación (Escudero, 2004).

Para la investigación toda la documentación que sirva de soporte para el presente estudio, pudiendo definir cuáles son los valores vencidos y de cómo esto afecta a la liquidez de la empresa Telnet Telecomunicaciones.

Procedimientos de la investigación

- Diagnosticar el proceso que lleva en el control interno contables de cuentas por cobrar a los clientes de la empresa Telnet Telecomunicaciones, del cantón Camilo Ponce Enríquez.
- Diseñar a partir de los resultados del diagnóstico los procedimientos del control interno contable de las cuentas por cobrar por el servicio de internet brindado por la empresa Telnet Telecomunicaciones, del cantón Camilo Ponce Enríquez.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La presente investigación tiene como objetivo determinar como la falta de recuperación de las cuentas por cobrar influye en la empresa “Telnet Telecomunicaciones”, mediante la aplicación de un análisis a los procesos actuales y aplicando ratios financieras a los estados financieros.

Las cuentas por cobrar representan un crédito principalmente originado por la venta de mercancías o servicios prestados sin más evidencia de la operación que el pedido de comprar hecho por el cliente o bien el contrato de comprobante y la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado (Moreno , 2014).

Son importante elementos activo corriente, los principales determinantes del nivel de cuenta por cobrar son los volúmenes de ventas a créditos, las condiciones de ventas, las políticas de créditos y las políticas de cobro, el gerente financiero debe comprender como estos factores determinan las cuentas por cobrar y como puede controlar los factores del nivel de cuentas por cobrar (Estupiñan, 2015).

Diagnostico a los procesos internos de las cuentas por cobrar de la empresa “Telnet Telecomunicaciones”.

Para desarrollar el análisis del control interno de las cuentas por cobrar se establece los procedimientos contables que deberán ser aplicadas sobre las cuentas por cobrar:

- 1) Desarrollar un estudio y observación de las políticas del departamento cobranza que protege la empresa para establecer las condiciones que constituyen para los clientes.
- 2) Observación y comprensión de registros establecidos en transacciones comerciales de forma sistemática y encasillada.
- 3) La manejo del manual que concrete las instrucciones sobre las cuentas de cobro.
- 4) Se conservan los reportes mensuales de liquidaciones antiguos sobre la conducta de los clientes, con aquellos que tienen antecedentes de morosidad.
- 5) Las instrucciones empleadas en la cancelación de ventas en medio de la factura única.

Procesos actuales al control de las cuentas por cobrar

Desarrollo

Desarrollando un análisis a los procedimientos que tiene la empresa Telnet telecomunicaciones, la gerencia facilito la documentación para poder llevar a cabo una investigación de los procedimientos que se desarrollan en la cuenta de cobro, de los capitales disponibles para garantizar el cumplimiento entre los principales resultados son los siguientes:

- 1) Realizar un análisis a las políticas aplicadas al departamento de cobranza que se llevan a cabo en la empresa para poder determinar cuáles son las condiciones para los clientes:** La empresa Telnet telecomunicaciones no cuenta con políticas de cobro ya que el requerimiento y las condiciones aplicadas para los clientes no son rígidas al no establecer un tiempo máximo en las fechas de pago lo cual afecta a la empresa.
- 2) Comprobación de registros por ventas establecidos en transacciones financieras de forma clasificada y ordenada:** La compañía dispone de un programa contable informático que colabora a llevar registros contables de forma ordenada y clasificada

de cada una de las cuentas afines con operaciones de crédito, así como la documentación física la que se debe encontrar debidamente protegidos.

- 3) **El uso y aplicación de un manual que defina procedimientos sobre el control de las cuentas por cobrar:** La empresa no dispone un manual de control de las cuentas por cobrar que colabore a determinar los procedimientos que deben realizar las personas que intervienen en la gestión de cobros, por lo que el personal no se rige por lineamientos que colabore a definir cada una de las actividades, responsabilidades y funciones, lo que pone en riesgo la práctica inadecuada y seguimiento de clientes que tengan valores adeudados con la empresa por el otorgamiento de créditos.
- 4) **Si las notas de crédito se encuentran respaldadas con los documentos debidamente autorizados y aprobados:** La empresa mantiene controles en la revisión de todos los documentos los cuales se encuentran en el departamento de contabilidad el cual es el que valida cada una de las operaciones realizadas con los soportes de los documentos que son firmados por la gerencia.
- 5) **Se mantienen informes mensuales para determinar los saldos antiguos sobre el comportamiento de los clientes, tomando en consideración el historial de morosidad:** La empresa dispone de un sistema contable mediante el cual se mantiene actualizados los saldos mensuales y su historial crediticio de cada uno de los clientes analizados por vendedores para aprobar solicitudes de compra o rechazarla según lo indicado por el supervisor. Sin embargo, no se rigen por políticas o procedimientos de control interno los cuales en algún momento se vuelven a realizar la aprobación de créditos a los clientes los cuales ya tienen un historial de morosidad.
 - En lo referente a las actividades realizadas por el personal del área de crédito y cobranza estas no están apegadas a los componentes del control interno por lo que se omiten varias funciones o acciones que son esenciales para mantener

buenas cuentas de clientes, lo que puede generar riesgos relacionados con el aumento de las cuentas incobrables y la transparencia en los registros diarios.

- 6) Las cláusulas para la cancelación de ventas de mercadería según la factura original:** Las cancelaciones de las ventas se llevan a cabo con la factura original la cual es presentada por los clientes los cuales deben cumplir con requerimientos con la firma de los documentos que los hacen responsables de dicha operación y esto pasa a ser ingresado en el sistema contable y luego archivado para su debido procedimiento realizado por el área de contabilidad.
- 7) Análisis mediante la aplicación de ratios financieros aplicados a los reportes contables de la empresa para determinar el efecto de las cuentas por cobrar sobre la liquidez:** La empresa no realiza análisis mediante la aplicación de ratios financieros para determinar una mejor perspectiva sobre la situación real de la empresa sobre su liquidez el cual está generando efectos en las cuentas por cobrar, centrándose el área de contabilidad para realizar el tratamiento de los estados financieros el cual esta basados en resultados trimestrales, semestrales o anuales, con la finalidad que la administración pueda tomar las decisiones apropiadas.
- Por falta de aplicación análisis financieros no puede tener reportes que le ayuden a evaluar la situación relacionada con las cuentas por cobrar, para lo cual se pueden tomar decisiones oportunas que ayude a corregir posibles errores que puedan presentarse en los procedimientos a disposición la empresa, elevando el riesgo de que se amplíe el tiempo de recuperación de cuentas vencidas.

Figura 3: Estado de situación financiera 2021

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA TELNET PROVEEDORES DE INTERNET DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2021			
ACTIVOS			
FONDOS DISPONIBLES		692,418.53	28%
CAJA	199,106.62		
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	409,168.41		
EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	84,143.50		
INVERSIONES		225,425.28	9%
MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES	225,425.28		
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		1,195,382.84	49%
CARTERA DE CRÉDITOS	1,195,382.84		
CUENTAS POR COBRAR	390,433.11		
CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS	749,023.24		
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO	222.24		
INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	5,499.34		
INTERESES POR COBRAR DE CUENTAS VENCIDAS	42,628.91		
CUENTAS POR COBRAR VARIAS	7,576.00		
PROVISIÓN DE CARTERA DE CREDITOS		-12,490.23	-1%
(PROVISIÓN PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-12,490.23		
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE		2,100,736.42	
PROPIEDADES Y EQUIPOS		279,262.76	11%
TERRENOS	94,166.00		
EDIFICIOS	63,677.64		
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	67,362.76		
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	74,954.56		
UNIDADES DE TRANSPORTE	5.00		
OTROS	76,689.14		
(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-97,592.34		
OTROS ACTIVOS		52,849.57	2%
INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	34,109.98		
GASTOS DIFERIDOS	1,518.54		
OTROS	17,221.05		
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE		332,112.33	
TOTAL DE ACTIVO		2,432,848.75	100%
PASIVO			
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		293,449.32	55%
DEPÓSITOS A LA VISTA	14,658.75		
DEPÓSITOS A PLAZO	70,331.24		
CUENTAS POR PAGAR	208,459.33		
OBLIGACIONES INMEDIATAS		453.80	0%
GIROS, TRANSFERENCIAS Y COBRANZAS POR PAGAR	453.80		
CUENTAS POR PAGAR		242,895.40	45%
INTERESES POR PAGAR	70,804.62		
OBLIGACIONES PATRONALES	63,911.34		
RETENCIONES	48,945.27		
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	59,234.17		
OTROS PASIVOS		32.19	0%
OTROS PASIVOS	32.19		
TOTAL DE PASIVO		536,830.71	100%
PATRIMONIO			
CAPITAL SOCIAL		905,969.72	48%
APORTES DE SOCIOS	905,969.72		
RESULTADOS		990,048.32	52%
UTILIDAD O EXCEDENTES DE EJERCICIOS ANTERIORES	452,034.45		
(PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	538,013.87		
TOTAL DE PATRIMONIO		1,896,018.04	100%
EXCEDENTE DEL PERIODO			
TOTAL PASIVO & PATRIMONIO		2,432,848.75	

Fuente: Telnet Proveedores de Internet

Figura 4: Estado de resultado 2021

ESTADO DE RESULTADO CONSOLIDADO	
TELNET PROVEEDORES DE INTERNET	
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2021	
INGRESOS	
INGRESOS POR SERVICIOS	2,782,143.64
Ingresos por servicios de internet	1,513,931.92
Ingresos por servicios Telefonicos	1,211,492.04
Ingresos por venta de equipos	37,607.68
Tarifados diferenciados	18,709.39
Otros	402.61
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	52,814.92
Cobranzas	20,841.83
Otros intereses	31,973.09
TOTAL DE INGRESOS	2,834,958.56
EGRESOS	
INTERESES CAUSADOS	345,929.93
Obligaciones con el público	113,092.41
Operaciones interbancarias	30,824.87
Obligaciones financieras	129,034.77
Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	56,923.86
Otros intereses	16,054.02
GASTOS DE OPERACIÓN	2,289,447.10
Gastos de personal	912,034.82
Honorarios	362,396.90
Servivios prestados	553,294.57
Servicios varios	182,320.71
Impuestos, contribuciones y multas	54,038.86
Depreciaciones	28,821.31
Amortizaciones	19,029.71
Otros gastos	177,510.22
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	7,497.59
Intereses y comisiones devengadas en ejercicios anteriores	6,702.55
Otros	795.04
PERDIDAS Y GANANCIAS	538,013.87

Fuente: Telnet Proveedores de Internet

Análisis mediante ratios financieros

Se llevó a cabo el análisis a los estados financieros del periodo 2019, donde se pudo determinar cuál fueron el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de Telnet Proveedores de Internet, para lo cual se aplicaron ratios financieras para lo cual se aplicaron los siguientes:

Ratio de solvencia. - Esta ratio se utilizará para determinar cómo está Telnet Proveedores de Internet, para hacer frente a sus obligaciones sean estas a corto o largo plazo, mientras la ratio resulte más solvente la institución tendrá una mayor capacidad de pago.

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{\text{Activo corriente} + \text{Activo no corriente}}{\text{Pasivo corriente} + \text{Pasivo no corriente}}$$

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{2,100,736.42 + 2,432,848.75}{293,449.32 + 242,895.40}$$

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{2,432,848.75}{536,830.71}$$

$$\text{Ratio de solvencia} = \$4.53$$

Aplicando la presente ratio se pudo determinar que Telnet Proveedores de Internet, la ratio es de \$ 4.53, lo que indica que la empresa cuenta con solvencia para sus obligaciones a un largo plazo lo que es muy bueno para la empresa.

Ratio de liquidez general o razón corriente. – Mediante la ratio de razón corriente podremos determinar cómo la compañía se encuentra para hacer frente a las obligaciones a corto plazo, donde incluyen las cuentas de efectivo equivalente al efectivo, las cuentas por cobrar, los inventarios, cuentas por pagar y todas las obligaciones a un corto plazo.

$$\text{Ratio de razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{2,100,736.42}{293,449.32}$$

$$\text{Ratio de solvencia} = 7.52$$

Después de aplicar el ratio de razón corriente el cual dio como resultado de \$ 7.52, lo cual nos indica que Telnet Proveedores de Internet, tiene solvencia para hacer frente a sus obligaciones a un corto plazo, el indicador es alto no lo cual es alto la actividad a la que se dedica la institución.

Ratio de prueba defensiva. -Este ratio es el indicador más exigente para determinar la liquidez que tiene la compañía para cubrir las obligaciones a un corto plazo, ya que solo se tomara en cuenta el efectivo equivalente al efectivo.

$$\text{Ratio de prueba defensiva} = \frac{\text{Efectivo equivalente al efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\text{Ratio de prueba defensiva} = \frac{692,418.53}{293,449.32}$$

$$\text{Ratio de prueba defensiva} = 2.36$$

Se determinó que Telnet Proveedores de Internet, cuenta con el flujo suficiente para cubrir con sus obligaciones a corto plazo, ya que cuenta con \$2.36 por cada dólar de deuda que tenga la institución.

Ratio de capital de trabajo. - Para calcular el capital de trabajo se tiene que restar el activo corriente – pasivo corriente y de esta manera determinar cuánto le queda a la empresa para continuar con sus operaciones.

$$\text{Ratio decapital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Ratio de capital de trabajo} = 2,100,736.42 - 293,449.32$$

$$\text{Ratio de capital de trabajo} = 1.807,287.10$$

Aplicando la ratio de capital se pudo determinar que Telnet Proveedores de Internet, tiene dinero suficiente para poder operar, ya que como resultado dio \$ 1.807,287.10.

Ratio rotación de cuentas por cobrar. – Mediante esta ratio podremos determinar cuántas veces al año rotan las cuentas por cobrar y de esta manera determinar el tiempo que se demora en hacerse efectivo.

$$\text{Ratio de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Ratio de cuentas por cobrar} = \frac{2,782,143.64}{1,139,456.35}$$

$$\text{Ratio de cuentas por cobrar} = 2.44$$

Después de aplicar la fórmula de rotación de las cuentas por cobrar se pudo determinar que Telnet Proveedores de Internet, rota 2 veces al año, lo cual nos indica que la recuperación es demasiado lenta.

Ratio promedio de rotación de la cartera. – Mediante esta ratio se podrá determinar cada cuanto día se lleva a cabo la rotación de la cartera y de esta saber la velocidad de su recuperación.

$$\text{Ratio Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 365 \text{ días}}{\text{Ventas anuales}}$$

$$\text{Ratio Periodo promedio de cobranza} = \frac{1,139,456.35 * 365 \text{ días}}{2,782,143.64}$$

$$\text{Ratio Periodo promedio de cobranza} = \frac{415,901,567.75}{2,782,143.64}$$

Ratio Periodo promedio de cobranza = 149 días

La recuperación de la cartera se lleva a cabo cada 149 días, lo cual nos indica que recuperación es demasiada lenta para el tipo actividad económica a la que se dedica la institución.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR

	POLITICAS DE CONTROL	
Departamento: Crédito y cobranza	Entorno de control	Alcance: Personal de área
ENTORNO DE CONTROL <ul style="list-style-type: none">• La empresa deberá contratar al personal con la debida formación académica de dicha área.• Socializar las políticas con el personal de cada departamento.• Ejecutar una valoración de capacidades y éticas a los aspirantes que postule al puesto.• Comprobar las referencias personales y empresariales.• Mantener renovada la base de datos de los aspirantes y del personal del área de crédito y cobranza.		

- Determinar las ocupaciones y los compromisos del personal del departamento.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

- Créditos direccionados algún familiar del personal y obtener la aprobación del gerente.
- Cuando el cliente ha llegado a la fecha de vencimiento el personal encargado deberá emitir factura del cobro.
- La rotación del departamento del área de cobranza no puede ser semestral.
- El dinero recaudado deberá ser entregado al supervisor de caja.

ACTIVIDAD DE CONTROL

- El supervisor del departamento de cobranza tendrá que monitorear cada una de las labores de recaudación de cuentas vencidas y por vencer.
- Se comunicará al cliente el pago realizado por medio correo electrónico.
- El personal del departamento de cobranza tendrá el resguardo de los dineros hasta en el momento que sea entregado a la persona encargada para su respectivo depósito.
- Se determinará nuevas rutas para las respectivas visitas a los clientes con las cuentas vencidas para la emisión de un informe.

SISTEMA DE INFORMACIÓN

- Se efectuará informe frecuente de los cobros cumplidos por parte del departamento de cobranza.
- Todo el dinero recolectado se registrará en caja.

- Se generará una actualización de clientes que tienen pagados sus cuentas.
- Se desarrollará actualizaciones de informe de cambio de residencia mediante una visita en la propiedad.
- Se generará una auditoria trimestral en el departamento de crédito y cobranza de la empresa.
- Se considerar un estudio o conciliación de los documentos de cobro que están archivados.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- Créditos direccionados algún familiar del personal y obtener la aprobación del gerente.
- Cuando el cliente ha llegado a la fecha de vencimiento el personal encargado deberá emitir factura del cobro.
- La rotación del departamento del área de cobranza no puede ser semestral.
- El dinero recaudado deberá ser entregado al supervisor de caja.

APROBACIÓN Y RIESGO DE CUENTAS POR COBRAR

- El vendedor deberá suministrar información de cada uno de los productos y los requisitos.
- El vendedor deberá llevar a cabo la elaboración de una base de datos para el registro de la información de los clientes.
- Si la información no cumple con los requisitos, se debe informar al gerente de crédito las razones del rechazo.
- Si cumplen los requisitos el proveedor debe solicitar el crédito y adjuntar documentación del cliente.

- La solicitud es transmitida electrónicamente al departamento de crédito para su aprobación.
- En caso de no llevarse a cabo la aprobación de los créditos el gerente comunicará el motivo por el cual no fue aprobado para que el vendedor le diga al cliente sobre el rechazo de la solicitud.
- En caso de aprobarse el gerente de crédito procederá a elaborar la factura correspondiente.
- En el departamento de contabilidad se archivarán los expedientes para su respectivo registro.
- En el departamento de contabilidad se llevará a cabo el envío de una copia de toda la documentación al departamento de crédito.
- El departamento de contabilidad enviará copias de toda la documentación al departamento de cobranza.

COBRO ADMINISTRATIVO DE CRÉDITO

- El gerente de crédito llevará a cabo el archivo de los expedientes completos de los clientes en el cual estará adjuntando la solicitud de crédito y los documentos soportes.
- El gerente de crédito realizará en un archivo acordeón cada una de las facturas de forma alfabética y cronológica para llevar el control de la información.
- El jefe de cobranzas ejecutará la revisión diaria del programa de cuenta por cobrar y el acordeón de facturación vencida.
- El gerente de cobranzas manejará las llamadas a clientes con facturas vencidas para el registro de forma de pagos.
- El administrador de cobranza, si faltan 45 días a partir de la fecha de pago y no ha programado una cancelación se envían recordatorios.

- El gerente del departamento de cobranza en caso de haber un exceso de 60 días, realizará un análisis de los envíos de la deuda a una cuenta judicial.
- El representante legal en caso de que se no se justifiquen los honorarios no se registrará como cuenta incobrable.
- El representante legal determinará si los honorarios justificados será transferido a la firma de abogados para iniciar el proceso de recuperación legal.

PROCEDIMIENTOS PARA CUENTAS INCOBRABLES

- El personal del departamento de contabilidad establece una lista de los valores irrecuperables y los procesos de cobranza.
- El área de cobranza establecerá una lista de créditos a recuperar.
- El encargado de cobranza ejecutará el servicio de cobro.
- En caso de que el cliente no decida realizar el pago, el crédito procede a pasar a la gestión de cobro para la recuperación de la cantidad vencida.
- En caso de que el cliente no quiera cancelar, se prepara un plan de pago.
- El área de contabilidad producirá un reporte de los créditos señalados como irrecuperables.
- El área de contabilidad verifica los cálculos utilizando las cuentas irrecuperables de acuerdo a la ley.
- El área de contabilidad enviará informes de pago de los clientes estimados como irrecuperables en años anteriores.
- El procedimiento finaliza con la indicación del contador que procederá a registrar los bienes de los clientes como irrecuperables.

PAGO A PROVEEDORES

- El gerente de almacén recibirá productos de proveedores.
- El responsable del almacén recibirá la factura.
- Si la factura no cumple con las reglas y los requisitos será devuelta al proveedor.
- En el caso en que la factura cumpla con las normas el almacenista entregará al contador quien emitirá el comprobante de retención e IVA.
- El contador registrara las compras en cuentas por pagar.
- El acuerdo de pago e intereses por retraso se concluirá con el proveedor en caso de ausencia fondos.
- El contador cobrará los ingresos de las cuentas por cobrar y de las ventas en efectivo.
- Si existen fondos se emiten recibos de pago.
- Terminará en cancelación.

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

- El administrador de crédito recopilara datos sobre los pasos realizados sobre las ventas de cuentas por cobrar realizadas durante un periodo determinado.
- El gerente de crédito implementara métodos de evaluación de control interno basados en los datos recopilados.
- El administrador de cobranza preparará formularios para identificar fallas en el proceso de cobranza.
- El gerente de cobranza preparara el informe sobre las cuentas por cobrar.
- En el departamento de contabilidad se realizará y comparará el reporte de cuentas por cobrar con los soportes contables registrados.

- Si los medios no coinciden el administrador de cobranza debe evaluar el control interno de las cuentas por cobrar.
- El administrador de cobranza debe proporcionar la aplicación de control interno con el cruce de información.
- El jefe de cobranza emitirá un informe con recomendaciones sobre el sistema de control interno y cuentas por cobrar.
- Si los soportes coinciden, el departamento contable procederá con el registro contable.

APROBACIÓN DE CRÉDITO

- El vendedor debe completar el proceso de gestión del producto.
- El cliente solicitara crédito.
- El vendedor solicitara la documentación del cliente.
- El investigador realiza una consulta de crédito del cliente.
- Si hay crédito disponible, se examina el estado crediticio del cliente.
- En caso de que el cliente no disponga o se encuentre en un centro de riesgo de concederá el crédito.
- El proveedor realiza la documentación y revisión para asegurarse del cumplimiento de los requisitos legales.
- Se registran las condiciones de pagos y los términos del crédito otorgado.

GESTIÓN DE COBRO

- El jefe de cobranza examina la documentación del cliente.
- El jefe de cobranza determina de cuentas por cobrar.
- El jefe de cobranza procede a elaborar los documentos de créditos atrasados.

- El jefe de cobros revisa de las cuentas de cobranzas.
- El administrador clasificara las cuentas por cobrar pendientes.
- El hace llamadas de recordatorio a cuentas menos urgentes.
- El cobrador visita a los clientes prioritarios.
- El cobrador hace cuentas de comunicación verbal y escrita en rojo.
- El cliente recibe la información para leer el aviso de cobro.

CONCLUSIONES

Después de llevar a cabo el análisis a las cuentas por cobrar de la empresa Telnet Proveedores de Internet del cantón Camilo Ponce Enríquez, el investigador estableció las siguientes conclusiones:

- El departamento de cobranza de la empresa Telnet Proveedores de Internet, no cuenta con procesos para la gestión de cobro ya que no cuenta con un tiempo máximo de cobro lo cual ocasiona la tardanza en la recuperación de las cuentas por cobrar, la empresa no cuenta con una herramienta que colabore al personal involucrado en la recuperación de las cuentas por cobrar y tener un seguimiento de los valores pendientes de cobro.
- No se tiene un detalle de los clientes morosos lo cual ocasiona que en ocasiones se vuelva a dar crédito a clientes que tienen deudas con la empresa, no se realizan análisis financieros para determinar como el atraso en la recuperación de las cuentas por cobrar afecta a liquides de la compañía, Telnet Proveedores de Internet no cuenta con políticas de cobro.
- Aplicando la ratio de prueba defensiva pudo determinar que Telnet Proveedores de Internet, cuenta con liquidez para hacer frente a sus obligaciones y aplicando el ratio de rotación de cuentas por cobrar se pudo determinar que tiene problemas ya que la cratera se recupera cada 149 días lo cual es demasiado para este tipo de empresas

RECOMENDACIONES

Para mejorar la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa Telnet Proveedores de Internet del cantón Camilo Ponce Enríquez, de determino las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que la empresa aplique el manual de política de cobros que colabore al mejoramiento de la recuperación de las cuentas por cobrar y de esta manera mejorar la liquidez de la empresa, llevar un seguimiento de los clientes que tienen créditos vencidos, establecer tiempos de cobro.
- Implementar reportes de los clientes pendientes de pago y de esta manera tener establecido los clientes y valores pendientes de cobro, aplicar ratios financieros que colabore a la administración de la empresa a llevar un mejor control de la recuperación de las cuentas vencidas para tomar correctivos necesarios a tiempo.

Bibliografía

- Aching, C. (2006). *Ratios Financieros y matematicas de la mercadotenia*. Brasil: Juan carlos martinez.
- Adalberto, P. (1993). *Practicas administrativa y comerciales*. Mexico: Limusa.
- Alcarria, J. (2008). *Contabilidad financiera*. España : Universitat Jaume.
- Arriola, A. (2017). *Los impuestos al consumo como principio de politica fiscal*. Mexico: Themis.
- Baena, D. (2014). *Analisis financiero: enfoque y proyeccion*. Bogota: Ecoe.
- Barron, A. (2003). *Estudio practico de la ley del impuesto al activo* . Mexico: Fiscales ISEF.
- Bernal , M. (2004). *Contabilidad, Sistema y Gerencia*. Yacambú: CEC,SA.
- Bernal, M. (2004). *Contabilidad Sistema y Gerencia*. Venezuela: CEC,SA.
- Brachield, P. (2009). *Gestion del Credito y cobro*. Barcelona: Profit.
- Briseño, H. (2006). *Indicadores financieros*. Mexico: Umbral.
- Carton, H. (2001). *El barzon:media ciudadania y democracia*. Mexico: Plaza y valdes.
- Castillo, G. (2021). *Creditos y cobranzas*. Argentina: Tercero en discordia.
- Charles, k. (2002). *Psicologia Social de las Americas*. Mexico: Pearson Educacion.
- Companys, R. (1988). *Planificacion de rentabilidad de proyectos industriales*. España: Marcombo.
- Cordoba, M. (2012). *Gestion Financiera*. Colombia: Ecoe.

- Dominguez, J. (2016). *Pagos mensuales del IVA*. mEXICO: Ediciones fiscales ISEF.
- Escudero, J. (2004). *Análisis de la realidad local Técnicas y Metodos de Investigacion desde la Animacion Sociocultural*. Madrid: Narcea.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraude*. Bogota: Ecoe.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes analisis de informe caso I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Fierro, À., & Fierro, F. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fullana, C. (2008). *Manual de contabilidad de costes*. España: Delta.
- Garcia, A. (2007). *Contabilidad financiera*. España: Ariel S.A.
- Horngren, C. (2003). *Accounting*. Mexico: Pearson Educacion.
- Jimenez, F. (2006). *Costos Industriales*. Costa Rica: Tecnologia de CR.
- Lara, M. (2007). *Manual basico de revision y verificacion contable*. Mdrid: DykinsonS.L.
- Lawrence, G. (2003). *Principios de administracion financiera*. Mexico: Pearson Educacion.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>
- Lopez, A. (2011). *Emprendimiento: dimensiones sociales y culturales de la Mipymes*. Xochimilco.
- Martinez, J. (2002). *Introduccion al analisis de riesgo*. Mexico: Limusa.

- Mata, J. (2015). *Introducción a la contabilidad financiera*. España: Paraninfo.
- Mendoza , C. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Colombia: Universidad del norte.
- Meoño, M. (2006). *Operaciones Bursátiles*. Costa Rica: Universidad estatal a distancia.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad Analisis de Cuentas*. Costa Rica: UNED.
- Montserrat, J. (2013). *La financiación de la empresa*. Barcelona: Profit.
- Morales , A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Patria.
- Moreno , J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Mynard, J. (1973). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero*. Mexico: Fondo de cultura económica.
- Omeñaca , J. (2008). *Contabilidad general*. España: Deusto.
- Orosa, J. (2012). *El Marketing de los Partidos Políticos*. Barcelona: Erasmus Ediciones.
- Paredes, L. (2014). *Derecho mercantil parte general y sociedades*. Mexico: Patria.
- Parrales, L. (2017). *Propuesta de recuperación de cuenta por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa*. Guayaquil.
- Peralta , F. (2009). *Contabilidad financiera*. Madrid: Delta.
- Reguera, A. (2008). *Metodología de la Investigación Lingüística*. Argentina: Brujas.
- Salkind, N. (1999). *Método de Investigación*. Mexico: Prentice Hall.
- Saucedo, H. (2019). *Auditoría Financiera*. Mexico: IMCP .

Sierra, F. (2016). *capitalismo financiero y comunicacion*. Quito: Ciespal.

Thompson Baldiviezo, J. M. (Agosto de 2008). *www.promonegocios.net*.
Recuperado el 2017, de
<https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>

Van, J. (2002). *Fundamentos de Administracion Financiera*. Mexico: Pearson Educacion.

Vicuña, B. (2009). *Entre la Curacion y la Sanacion*. Barcelona: Erasmus Ediciones.

Vizcarra, J. (2014). *diccionario de economia*. Mexico: Patria.