



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
EMPRESA “CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR”, CANTÓN SANTA  
ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2021**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**AUTOR:**

**Adrián Soledispa Reyes**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**JULIO - 2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, "TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA "CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2021", elaborado por el/la Sr. ADRIAN JESUS SOLEDISPA REYES, egresado(a) de la Carrera de contabilidad y auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



Econ. Karla Suárez Mena, Mgs.

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2021”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, ADRIAN JESUS SOLEDISPA REYES, con cédula de identidad número 2450679143 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

*Adrian Soledispa R.*

**Adrián Soledispa Reyes**

**C.C. No.: 2450679143**

## **Agradecimiento**

Este trabajo de titulación se dedica con profundo agradecimiento a mis padres, quienes han sido la base esencial durante mi desarrollo educativo y profesional. También quiero expresar mi gratitud hacia mis hermanos, quienes han sido una inspiración para mí, y a mis amigos de la universidad, con quienes compartimos un desafiante camino juntos. Por último, no puedo olvidar mencionar a mis tutores, cuya orientación fue fundamental para llevar a cabo esta investigación.

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a Dios, a quien agradezco por permitirme culminar mi carrera universitaria, por la sabiduría que me ha otorgado y por darme las fuerzas y el coraje para no rendirme en el camino. También quiero expresar mi agradecimiento a mis padres por su apoyo incondicional en todo momento. A mis hermanos y hermana, quienes han sido mi motivación para seguir adelante, les dedico este logro, ya que gracias a ellos he alcanzado el éxito en mi carrera.

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



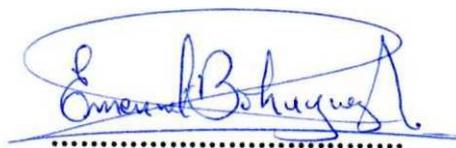
.....  
**Econ. Roxana Álvarez Acosta, Mgs.**  
**DIRECTOR DE CARRERA**



.....  
**Lic. María Gonzabay Espinoza, Mgs.**  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
**Econ. Karla Suárez Mena, Mgs.**  
**PROFESOR TUTOR**



.....  
**Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgs.**  
**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



.....  
**Lic. Andrés Soriano Soriano**  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

## Índice de contenido

Introducción .....	13
Capítulo 1. Marco Referencial .....	19
Revisión De Literatura .....	19
Desarrollo De Teorías Y Conceptos.....	23
<i>Tratamiento contable de las cuentas por cobrar</i> .....	23
<i>Tratamientos Contables</i> .....	24
<i>Medición de las cuentas por cobrar</i> .....	24
<i>Políticas de crédito</i> .....	25
<i>Procedimientos de cobranza</i> .....	26
<i>Cuentas por cobrar</i> .....	27
<i>Cartera Vencida</i> .....	27
<i>Morosidad</i> .....	28
<i>Cuentas Incobrables</i> .....	29
<i>Procedimientos y técnicas de las cuentas por cobrar</i> .....	29
Fundamentos Legales .....	32
<i>Normas Internacionales de Información Financiera para las pequeñas empresas</i> .....	32
<i>Ley Orgánico de Régimen Tributario Interno</i> .....	41
<i>Las Normas Internacionales de Información Financiera</i> .....	43
<i>La Norma Internacional de Contabilidad</i> .....	44
<i>Reglamento Para Aplicación Ley De Régimen Tributario Interno</i> .....	45
<i>Superintendencias de compañía</i> .....	46
Capítulo II. Metodología.....	47
Diseño de investigación.....	47
Método de la investigación.....	47

Población .....	48
Muestra .....	48
Recolección y procesamiento de datos .....	49
Capítulo III. Resultado y Discusión .....	50
Análisis de datos .....	50
<i>Entrevista dirigida al jefe de contabilidad</i> .....	50
<i>Análisis de la entrevista al departamento de crédito</i> .....	52
<i>Entrevista dirigida para el jefe de cobranza</i> .....	53
<i>Análisis de la entrevista del departamento de cobranza</i> .....	55
Discusión .....	56
Conclusiones .....	60
Recomendaciones .....	61
Bibliografía .....	62
Apéndice .....	67

## Índice de tabla

<b>Tabla 1</b> .....	48
<b>Tabla 2</b> .....	48

## Índice de apéndice

<b>Apéndice A. Cronograma de tutorías</b> .....	67
<b>Apéndice B. Matriz de Consistencia</b> .....	68
<b>Apéndice C. Ejercicio práctico</b> .....	69
<b>Apéndice D. Asiento de ajuste y recalificación</b> .....	71
<b>Apéndice E. Análisis del resultado del ejercicio</b> .....	72
<b>Apéndice F. Importancia relativa del activo corriente</b> .....	72
<b>Apéndice G. Estado de Situación Financiera</b> .....	73
<b>Apéndice H. Comparación de Cartera Vencida</b> .....	75
<b>Apéndice I. Indicadores de eficiencia</b> .....	76
<b>Apéndice J. Anexo cuentas por pagar cliente de la entidad</b> .....	77
<b>Apéndice K. Nuevas políticas de créditos y cobranzas</b> .....	78
<b>Apéndice L. Diagrama de proceso de crédito</b> .....	79
<b>Apéndice M. Diagrama de flujo proceso de cobranza</b> .....	84
<b>Apéndice N. Instrumento de recolección de datos</b> .....	88



**Tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la empresa “Créditos Palacios del Hogar, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2021**

**AUTOR:**

Soledispa Reyes Adrián Jesús

**TUTOR:**

Econ. Karla Suárez Mena, Msc

**Resumen**

El propósito del presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el tratamiento contable aplicado en las cuentas por cobrar para medir la rentabilidad en la empresa Créditos Palacios del Hogar durante el año 2021. Su problemática principal es que no cuentan con políticas de crédito y cobranza adecuadamente definidas. La metodología empleada fue el método bibliográfico utilizado para acopiar datos e información de diversas fuentes, como sitios web, libros, artículos científicos y tesis, con la finalidad de obtener una comprensión completa del tema de investigación. Además, cuenta con estudio cuantitativa – cualitativa, destacándose por el uso de enfoques deductivo, así como la técnica de recolección de datos que fue la entrevista. Los resultados obtenidos muestran que la compañía no posee directrices bien definidas, por lo cual genera falencias al momento de emplearlas, a modo que, el de no tener un procedimiento adecuado al instante de brindar crédito trae consigo que los clientes no paguen con los plazos acordados, asimismo, carecen de habilidades de cobro que aseguren la eficiencia de la fase de cobranzas. Conjuntamente, el personal no sigue los lineamientos establecidos en este sentido, lo que ha generado problemas en su rendimiento. Es evidente que su gestión no es efectiva, pero al implementar nuevas tácticas, podrán alcanzar su objetivo.

**Palabras claves:** Cuentas por cobra, Cartera vencida, Rentabilidad.



**Tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la empresa “Créditos Palacios del Hogar, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2021**

**AUTOR:**

Soledispa Reyes Adrián Jesús

**TUTOR:**

Econ. Karla Suárez Mena, Msc

**Abstract**

The purpose of this research work is to analyze the accounting treatment applied to accounts receivable to measure profitability in the company Créditos Palacios del Hogar during the year 2021. The problem is credit and collection policies, so they are not adequately defined. The methodology used was the bibliographic method used to collect data and information from various sources, such as websites, books, scientific articles and theses, with the purpose of obtaining a complete understanding of the research topic, in addition to a quantitative - qualitative study, standing out for the use of deductive approaches, as well as the data collection technique that was the interview. The results obtained show that the company does not have well-defined guidelines, which is why it generates shortcomings when using them, so that not having an adequate procedure when providing credit means that customers do not pay with the agreed terms, likewise, they lack collection skills that ensure the efficiency of the collection phase. Together, the staff does not follow the guidelines established in this regard, which has generated problems in their performance. It is evident that their management is not effective, but by implementing new tactics, they will be able to achieve their objective.

**Keywords:** Accounts receivable, Overdue portfolio, Profitability.

## Introducción

En la actualidad, a nivel mundial, el tratamiento contable adecuado de las cuentas por cobrar es fundamental para mantener la estabilidad financiera, la toma de decisiones sólidas y la confianza en los mercados internacionales, lo que contribuye al éxito y crecimiento sostenible de una empresa en el ámbito global.

Es de suma importancia utilizar diferentes métodos y técnicas, para la implementación de un tratamiento contable adecuado, para mejorar la gestión de los activos y realizar un análisis minucioso. Especial atención debe ponerse en las cuentas clave que aseguren la estabilidad y continuidad de la empresa, como el registro de las cuentas por cobrar. Mediante este enfoque, se logra un control eficiente y detallado de los clientes y de los saldos pendientes de cobro, incluyendo aquellos que se encuentren en mora. Además, se deben llevar a cabo procesos efectivos para la recuperación de la cartera. (Osorcio y Gerrero, 2020)

El presente trabajo denominado “Tratamiento contable a las Cuentas por Cobrar de la empresa Créditos Palacios del Hogar, año 2021” tiene como objetivo analizar las cuentas por cobrar mediante el tratamiento contable para medir la rentabilidad de la entidad. Sirviendo como instrumento de ayuda a la empresa, facilitando la labor de los colaboradores de tal manera que pueda contribuir a las entidades a conseguir mejores resultados, optimizando irregularidades en sus procesos.

A nivel de sudamericana existen empresas dedicadas a las ventas de electrodomésticos, donde los autores Bárcena et al (2018) indican que las ventas de electrodomésticos a nivel latinoamericano es una industria significativa que abarca una amplia variedad de productos destinados a mejorar la vida cotidiana de los hogares. Esta región ha experimentado un crecimiento constante en la demanda de electrodomésticos debido al aumento de la urbanización, la mejora de los niveles de ingresos y el desarrollo económico en muchos países.

Los electrodomésticos son dispositivos o aparatos eléctricos utilizados en el hogar para facilitar y realizar tareas domésticas de manera más eficiente. Estos dispositivos se diseñaron para diversas funciones y se usan en la cocina, el lavado, la limpieza, el cuidado personal y otras áreas del hogar. Actualmente, el mundo de los

negocios cambia con el paso de los días, tanto en tecnología como en moda. Por ello, obligan a los directivos a reaccionar ante las oportunidades.

Los electrodomésticos, tal y como los define la Real Academia Española, (2014) son aparatos electrónicos utilizados en el hogar, lo cual se dividen en dos grandes grupos: línea negra y línea blanca, la primera son aquellos dispositivos relacionados con el entretenimiento de la persona tales como los equipos de audio y video, en cambio, la segunda se dedica para la limpieza del hogar y para la cocina.

Por otro lado, García Moya et al., (2021) manifiesta que los avances en la tecnología, el fomento de la calidad de vida y las demandas del consumidor han conseguido que en los últimos años se multipliquen la oferta de electrodomésticos que se pueden utilizar en el hogar. El uso de estos aparatos facilita las tareas domésticas y ahorran tiempo y esfuerzo a las personas que las realiza.

En este sector se encuentran empresas destacadas que tienen una importante presencia en el mercado de electrodomésticos. En particular, hay cuatro empresas líderes en el sector de electrodomésticos de línea blanca: Mabe, Indurama, Durex y Ecogar. Entre los electrodomésticos de línea blanca, las cocinas y los refrigeradores son los más solicitados y demandados. (Lorgia, 2016)

En relación con las empresas, aprovecharon estas oportunidades de demanda, obteniendo estrategias para atraer a clientes interesados en adquirir dichos productos, entre ellas, resalta una en la que se usa cada vez más y es la venta a crédito.

Las ventas a crédito se refieren a las transacciones en las que una empresa vende bienes o servicios a sus clientes con un plazo de cancelación diferido. En lugar de recibir el pago en efectivo inmediatamente, el cliente tiene un tiempo determinado para liquidar la deuda. Esto permite que los compradores puedan adquirir productos sin tener que hacer el pago completo en el momento de la compra.

Las empresas pueden atraer a un segmento más amplio de clientes que no pueden pagar en efectivo de inmediato. Esto puede generar un aumento en las ventas, ya que los clientes tienen la opción de pagar en cuotas o en un plazo acordado.

Debido a esto surgen las cuentas por cobrar, la cual estas cumplen funciones clave en una entidad, incluyendo el financiamiento de las operaciones, la generación de efectivo, el registro de transacciones, la evaluación de riesgos crediticios y el análisis

financiero. Administrarlas adecuadamente es esencial para el éxito financiero y la salud económica de una entidad.

### **Planteamiento Del Problema**

Actualmente, a nivel global, es esencial que todas las empresas, independientemente de su tamaño o sector, adopten un enfoque contable para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar. Este aspecto se destaca como fundamental para garantizar la estabilidad económica de las organizaciones. Un manejo adecuado y una supervisión continua de estas cuentas son factores clave que permiten a las empresas alcanzar resultados óptimos y cumplir con sus metas y objetivos financieros establecidos.

La contabilidad es una herramienta fundamental en el ámbito empresarial y financiero. Según Guerrero y Galind (2015) argumenta que es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente Información Financiera

En la contabilidad implica el registro sistemático y la clasificación de todas las transacciones financieras de la empresa, incluyendo las cuentas por cobrar. Estas últimas representan los montos adeudados a la empresa por ventas a crédito o por la prestación de servicios a clientes. En este proceso contable se encarga de registrar y mantener un seguimiento preciso de estas cuentas, incluyendo la facturación, el registro de ingresos, la contabilización de pagos recibidos y la gestión de los saldos pendientes.

En relación con las cuentas por cobrar, representan una parte esencial del ciclo financiero de una empresa comercial, ya que constituyen ingresos pendientes de recibir por bienes o servicios prestados a los clientes. La gestión inadecuada de estas cuentas puede causar problemas financieros que afectan la salud económica y operativa de la organización.

Además, la contabilidad permite evaluar el rendimiento de las cuentas por cobrar, calcular la provisión para cuentas incobrables y analizar la rentabilidad de la empresa en función de los montos que se espera cobrar en el futuro y la salud financiera de la empresa.

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivados de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. (Meza, 2007)

Asimismo, cuando una empresa vende a crédito se crean las cuentas por cobrar, por ende si estas no son pagadas en su tiempo determinado se forman en un problema para la entidad. El retraso de un pago se convierte en morosidad, la cual se refiere al retraso o incumplimiento de pago de los clientes.

La morosidad surge cuando los clientes no realizan las cancelaciones en las fechas acordadas o exceden los plazos de vencimiento. Esto puede deberse a diversas razones, como problemas de liquidez del deudor, dificultades financieras, falta de organización en los pagos o simplemente una falta de compromiso en el cumplimiento de las obligaciones. Asimismo, reduce los ingresos reales de la empresa, ya que los montos de las cuentas por cobrar no ingresan según lo esperado, lo que puede afectar la rentabilidad y la capacidad de invertir en el crecimiento o mejoras.

Teniendo en cuenta a Golman y Bekerman (2018) indica que es un término financiero que se refiere al retraso o incumplimiento en el pago de una deuda pendiente dentro del tiempo establecido. En el contexto de cuentas por cobrar, la morosidad ocurre cuando los clientes no cancelan a tiempo o superan los plazos de vencimiento acordados para saldar sus deudas. Esta situación puede tener impactos negativos en la empresa o entidad que espera recibir esos pagos, afectando su flujo de efectivo, su rentabilidad y aumentando el riesgo de pérdidas por incobrabilidad.

El trabajo de investigación se lleva a cabo en la empresa Créditos Palacios del Hogar, ubicada en el cantón de Santa Elena, provincia de Santa Elena, que inició sus operaciones en 2015. La entidad se encuentra en una etapa inicial de crecimiento, lo que ha resultado en la contratación de un personal administrativo y operativo limitado. Sin embargo, esta decisión ha incorporado personal inadecuado en el área administrativa, lo que ha expuesto deficiencias en conocimientos y financieros. Esta situación ha llevado a un control impropio y tratamiento contable de las cuentas por cobrar.

Los problemas que enfrentan al otorgar créditos radican en la falta de un procedimiento adecuado que regule los créditos y cobranzas. Si esta situación no se corrige a tiempo, resultará en un aumento de las cuentas por cobrar y una falencia en su tratamiento, lo que afectará los resultados financieros de un período específico y dificultará la toma de decisiones adecuadas. Existe el riesgo de sufrir pérdidas significativas que afectarían directamente la rentabilidad. Cada venta a crédito conlleva riesgos, lo que motiva a establecer un control efectivo para evitar una mala administración y grandes pérdidas debido al incumplimiento de las obligaciones adquiridas por los clientes.

Como resultado de la falta de controles adecuados, la empresa ha enfrentado dificultades para recuperar la cartera vencida, lo que ha generado un alto nivel de riesgo en cuanto a la capacidad de cobro. En algunos casos, los plazos acordados con los clientes se han extendido más allá de la fecha estipulada, lo que ha llevado a un deterioro en la cartera vencida debido al incumplimiento de los pagos por parte de los clientes.

En relación con la problemática planteada en el siguiente trabajo investigativo, se especifica la siguiente formulación del problema: ¿Cómo se aplica el tratamiento contable de las cuentas por cobrar en la empresa Créditos Palacios del Hogar del año 2021?, así mismo se definen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el procedimiento actual que se le aplica al tratamiento contable de las cuentas por cobrar?; ¿Cómo afecta la cartera vencida en la rentabilidad de la empresa?; y ¿Cómo determinar el correcto control del tratamiento contable de las cuentas por cobrar?

El objetivo general del presente trabajo de investigación es analizar el tratamiento contable aplicado en las cuentas por cobrar para medir la rentabilidad en la empresa Créditos Palacios del Hogar durante el año 2021.

Lo cual implica los siguientes objetivos específicos: Identificar el proceso contable aplicado en las cuentas por cobrar de la empresa Créditos Palacios del Hogar 2021; Determinar el monto de la cartera vencida y llevar a cabo un estudio financiero con el fin de medir la rentabilidad de la empresa en el año 2021; y Evaluar el control y tratamiento aplicado a las cuentas por cobrar dentro de la empresa Créditos Palacios del Hogar.

Además, esta investigación se justifica por su enfoque práctico, ya que su objetivo es analizar el tratamiento contable de las cuentas por cobrar para medir su rentabilidad mediante los saldos vencidos de la empresa utilizando diversos procedimientos y técnicas. Es crucial aplicar el comportamiento de saldo adecuado para comprender su situación en comparación con el año anterior. Con base en los resultados obtenidos, se podrán tomar las medidas necesarias para mejorar su gestión.

Conjuntamente, se emitirá un informe que se fundamentará en los hallazgos de la entidad, lo que permitirá evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos implementados. Esto, a su vez, facilitará la toma de decisiones en beneficio de la empresa, proporcionando una guía para mejorar la situación de las cuentas por cobrar y optimizar la gestión financiera en general.

El mapeo del presente trabajo se estructura en tres capítulos desarrollados secuencialmente según el objetivo de estudio. A continuación, se describen brevemente cada uno de ellos: Capítulo I, en este capítulo, se plantea, sistematiza y formula el objetivo general y específico de la investigación. Además, se justifica la importancia del estudio. Se establece la misión o meta que se busca cumplir en el trabajo investigativo; Capítulo II, en este capítulo, se realiza una revisión de trabajos literarios o bibliográficos relacionados con el tema de estudio, que ofrecen apoyo y diferentes enfoques sobre la materia. Se desarrollan las teorías conceptuales y se fundamenta la investigación mediante las normativas de los órganos reguladores pertinentes; Capítulo III, en este capítulo, se presentan los resultados obtenidos de la investigación y se lleva a cabo una discusión al respecto. Se elaboran conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos del estudio. También se incluyen las referencias bibliográficas utilizadas, el apéndice y una matriz de consistencia que respalda la metodología aplicada en la investigación.

## **Capítulo 1. Marco Referencial**

### **Revisión De Literatura**

El aporte de Marón Callo, denominado “Gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Falcón Alimentos Corporación SAC, San Juan de Miraflores 2012 – 2018”, realizado en Perú en el año (2019) tiene como propósito analizar las políticas y límites máximos establecidos, así como evaluar la eficiencia en la recuperación de la cartera vencida. Para lograr este objetivo, se utilizaron diversas metodologías, entre las cuales destacan el enfoque analítico, documental e histórico. Uno de los resultados más destacados del estudio es que las cuentas por cobrar representan el principal activo dentro de la clasificación corriente de la empresa. Además, se encontró que la aplicación de directrices y procesos sólidos en el otorgamiento de créditos y la gestión de cobranzas contribuye significativamente a evitar riesgos financieros elevados. Asimismo, el enfoque final es mejorar la eficacia en la cobranza y alcanzar una mayor liquidez en la entidad.

González y Vera en su trabajo de investigación llamado “Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros San Félix ca, periodo 2011.” Elaborada Venezuela en el año de (2013) la cual se señala que el departamento de cobranzas está compuesto por una única persona que se encarga de gestionar el cobro. Al revisar este proceso, se evidencia la falta de una actividad de información sistematizada y la ausencia de procedimientos establecidos para el manejo de cobros. El objetivo principal es detectar y evaluar las deficiencias en las actividades de recaudaciones realizadas por el personal encargado del área. Por lo tanto, la metodología empleada es de enfoque mixto, combinando con la práctica cualitativa y cuantitativa. Se recopiló la indagación mediante técnicas de estudio documental, encuestas y entrevistas ejecutadas a los trabajadores. Como resultado, la compañía no lleva a cabo acciones de colecta con procesos, políticas de recolecciones ni gestiones estructuradas para tratar con los clientes, lo que afecta la solvencia de la entidad y sus derivaciones financieras. Por ende, es esencial realizar un examen especial para identificar las insuficiencias y lograr efectos óptimos en esta función.

La investigación de Herrera (2015) titulada “Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita” se determinó. Se pudo notar que la empresa presenta deficiencias en sus políticas para la autorización de créditos y no cuenta con suficiente personal para cada una de las áreas administrativas, lo que resulta en la falta de segregación de funciones. El propósito de esta investigación es verificar los saldos de cuentas y utilizar procedimientos adecuados para identificar los riesgos asociados a este rubro. Asimismo, se busca ofrecer recomendaciones que ayuden a establecer operaciones de control para las cuentas por cobrar, con el objetivo de reducir los niveles de morosidad, lo cual afecta la rentabilidad y puede ocasionar pérdidas económicas para la entidad. Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó un enfoque mixto que combinó una metodología bibliográfica para revisar investigaciones existentes, una sistemática empírica y de campo para recopilar datos mediante encuestas y entrevistas, y un método estadístico-matemático para analizar y comprender los fundamentos numéricos. Así, se obtuvieron evidencias que respaldan la problemática que se está estudiando. En conclusión, se observó un sistema de control interno deficiente que puede tener vulnerabilidades en sus actividades y enfrenta dificultades en el proceso de recuperación de cartera. Como solución, se propone implementar un programa de auditoría en la fase de planeación, así tal la adopción de nuevas medidas para proteger los recursos de la organización.

La siguiente tesis escrita por Villón (2018) titulada: “Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transporte de carga por carretera, en la provincia del Guayas del cantón general Villamil, playas año 2016.” Se menciona que no se recaudan adecuadamente en las fechas establecidas debido a la falta de revisión y control de los límites de crédito. El objetivo de esta investigación es analizar la misma a través de una gestión administrativa con el fin de optimizar y aprovechar al máximo los recursos económicos. El informe sigue un enfoque cualitativo, deductivo y no probabilístico, utilizando entrevistas y cuestionarios al departamento de contabilidad para obtener la información necesaria. Como resultado, la información obtenida en el estudio es precisa y esencial para lograr la eficiencia y efectividad en los procedimientos de política de cobranza y crédito, lo que permite prevenir riesgos financieros y cumplir con las obligaciones de manera adecuada.

La investigación de Santistevan (2021) titulada “Tratamiento contable de las cuentas por cobrar y su presentación en los Estados Financieros en el sector ferretero” se ha constatado que la cartera comercial pendiente de recaudación tiene saldos vencidos de más de 360 días y presenta discrepancias entre el auxiliar operativo de cuentas por cobrar y la parametrización de la cuenta contable correspondiente. Para abordar esta situación, se llevó a cabo una descripción detallada de los créditos comerciales pendientes de cobro al cierre del ejercicio de la empresa. Se creó una cédula analítica que permitió identificar la cartera vencida y aplicar el tratamiento contable adecuado mediante el reconocimiento del exigible, con el fin de facilitar la toma de decisiones en relación con los activos financieros de la entidad. El enfoque de la investigación fue de tipo descriptivo, comparando con otras instituciones y utilizando una metodología documental para recopilar información sobre el tratamiento adecuado del exigible. Los resultados obtenidos mostraron que no se están aplicando rigurosamente las políticas de cobro, por lo que es esencial implementar la elaboración periódica de una matriz de edad de la cartera vencida, lo que contribuirá en la toma de decisiones relacionadas con la gestión.

El estudio de Nolzco et al. (2020) denominado "Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, Lima 2018" realizado en Perú tiene el objetivo realizar un diagnóstico de la situación de la misma y su impacto en los estados financieros. Se busca implementar mecanismos eficientes para gestionar los cobros y mantenerlas al día. La investigación utilizó un enfoque mixto con diseño holístico y aplicó el método inductivo y deductivo, además de la técnica de entrevista. Se identificaron falencias en las políticas de cobranza, como la falta de establecimiento adecuado de plazos de cancelación para los clientes y la carencia de compromiso del personal con la organización. Se concluyó que es necesario incorporar estrategias personalizadas en las cobranzas, basadas en el grado de cumplimiento y la capacidad de pago económica e historial crediticio de cada cliente.

El propósito de este estudio es analizar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Diseño de Papeles Murales S.A.C. Realizado por Silva et al. en el año (2017) donde se utilizó un enfoque de investigación descriptiva y se aplicó el método deductivo. Se identificó que el problema principal radica en la falta de políticas y procesos efectivos en el área de cobranza. Como resultado, se propuso implementar técnicas y procedimientos adecuados, los cuales ayudarán a mejorar el

aumento en las ventas, logrando una mayor rentabilidad y permitiendo así cubrir todos los gastos de la entidad.

El artículo escrito por Gonzales et al. (2020) titulado "Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015", se identificaron deficiencias en el departamento de cobranza. Como resultado, hay facturas que no han sido cobradas desde años anteriores debido a que el personal otorga créditos sin verificar el historial del cliente. Además, no se lleva un registro adecuado en la contabilidad, lo que afecta la liquidez de la empresa. Para respaldar los resultados encontrados en el estudio, es esencial analizar los impactos negativos y su relación con la rentabilidad de la entidad. El enfoque metodológico utilizado fue descriptivo-explicativo, permitiendo examinar y detectar posibles falencias. La investigación se llevó a cabo bajo un diseño no experimental, lo que significa que no se manipularon variables. Los resultados indican que no se lleva una actividad contable adecuada en los registros, en los procedimientos de crédito.

En el estudio de Sepulveda y Silva (2022) titulado "Las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez de la empresa tecnología SAC, 2019-2021, se ha observado una disminución en la liquidez de la compañía en los últimos años. Esto se debe a una mala gestión de cobranza, lo que ha llevado a que haya deudas pendientes que no han sido abordadas adecuadamente. Además, se han detectado saldos no reales en la contabilidad y la falta de políticas de cobro adecuadas. La entidad también brinda sus servicios a plazos de pago extensos, entre 40 a 70 días, lo que conduce a que no se reciban los pagos dentro del plazo establecido. Por tanto, el objetivo es describir la situación actual de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa, y también analizar el deterioro de las cuentas incobrables. El enfoque de la investigación combina métodos cualitativos y cuantitativos, lo que permite utilizar técnicas de observación, medición y análisis de datos estadísticos. Se empleó el método descriptivo - correlacional para analizar el estado actual de las cuentas por cobrar y se consideró una investigación correlacional para establecer la relación entre las dos variables estudiadas.

Los resultados del estudio indican que la empresa no tiene una administración adecuada en los procedimientos de créditos y cobranzas, carece de manuales de funciones y presenta inconsistencias en los registros contables. Además, las cuentas

incobrables se han identificado como uno de los mayores problemas debido a la mala gestión en el departamento de cobranza, lo que afecta negativamente la liquidez de la empresa.

## **Desarrollo De Teorías Y Conceptos**

### ***Tratamiento contable de las cuentas por cobrar***

Murillo (2022) define que el tratamiento contable de las cuentas por cobrar se refiere al registro y la presentación adecuada de las transacciones relacionadas con los montos que se adeudan a una empresa por parte de terceros. Involucra el reconocimiento y la valoración de las mismas en los Estados Financieros de la entidad, así como la aplicación de políticas y prácticas contables para su gestión apropiada.

Castro y Guachizaca (2012) manifiestan que el tratamiento contable de las cuentas por cobrar involucra la identificación y registro inicial de las mismas, ya sea a través de la factura o el documento que respalda la deuda. Además, implica el seguimiento y reconocimiento de los pagos recibidos, la contabilización de los intereses devengados y el reconocimiento de las pérdidas por deterioro.

Laurente y Ricra (2021) Afirma que es considerable aplicar principios contables y Normas Internacionales para garantizar la precisión y la transparencia en el tratamiento de las cuentas por cobrar. Esto incluye establecer políticas de evaluación de crédito, realizar estimaciones adecuadas para el deterioro de cuentas incobrables y presentar la información de manera clara y comprensible en los Estados Financieros.

El tratamiento de las cuentas por cobrar es el control directo, llevando un orden con fechas de vencimiento, anticipando el cumplimiento del contrato pactado con una fuerte administración contable y siendo exigido con los clientes para que se torne una liquidez para la empresa y que se reduzcan los riesgos. (Sarmiento, 2019)

Asimismo, Santistevan (2021) indica que el enfoque contable facilita la identificación de puntos débiles y fuertes en el manejo de las cuentas por cobrar. Además, evalúa la validez y confiabilidad de los procedimientos contables, los cuales deben seguir los reglamentos internos, normas y leyes vigentes que regulan la entidad en nuestro país.

### ***Tratamientos Contables***

Manejo del tratamiento contable implica registrar y estructurar los documentos financieros de una empresa para agilizar la clasificación y presentación de información financiera precisa y fidedigna. Según Andrade (2015) señalan que se refiere al conjunto de procedimientos y Normas utilizados para reconocer, clasificar, medir, presentar e interpretar los Estados Financieros de una entidad. Esto involucra la aplicación de principios contables y estándares internacionales para asegurar la veracidad, relevancia, confiabilidad y comparabilidad.

Benavides (2017) indica que el tratamiento contable abarca diversas áreas, como el reconocimiento y la evaluación de activos, pasivos, ingresos y gastos, asimismo la aplicación de políticas y prácticas contables específicas. Incluye la utilización de métodos de medición adecuados, la contabilización de transacciones financieras, la elaboración de Estados Financieros, la presentación de revelaciones requeridas y las Normas y regulaciones vigentes.

Asimismo, Acebrón (2013) menciona que el objetivo del tratamiento contable es proporcionar una imagen fiel de la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de efectivo de una entidad, permitiendo a los usuarios quienes se encargan de la contabilidad tomen decisiones. Es fundamental para asegurar la transparencia, la consistencia y la comparabilidad de la misma tanto dentro de la empresa como en comparación con otras entidades similares.

Además, el tratamiento contable asegura que todas las transacciones y eventos económicos relevantes se registren adecuadamente en los libros contables de acuerdo con las normas y regulaciones aplicables. También, busca proporcionar información veraz, confiable y relevante para que los usuarios de los estados financieros, como inversionistas, acreedores, gerentes y otros interesados, puedan tomar decisiones informadas sobre la empresa.

### ***Medición de las cuentas por cobrar***

Según la NIIF 9 (2017) establece las reglas para el reconocimiento y la medición inicial de los instrumentos financieros, incluidas las cuentas por cobrar. Esta Norma, se pueden medir inicialmente al valor razonable, que generalmente se corresponde con el monto adeudado. Posteriormente, las mismas se valoran al costo

amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva, a menos que se determine que existe una pérdida por deterioro.

Ricón et al. (2018) señala que es esencial para la gestión del flujo de efectivo y la salud financiera de una empresa. Un control adecuado de la cartera de clientes, incluyendo políticas de crédito efectivas y una correcta medición de cuentas por cobrar, puede ayudar a minimizar el riesgo de incobrabilidad y mejorar la eficiencia en la administración del capital de trabajo.

En cuanto a los autores, Rodríguez y Martínez (2020) señalan que la medición adecuada de cuentas por cobrar permite a las empresas tener una visión clara de las ventas a crédito pendientes de cobro y tomar decisiones financieras sólidas para garantizar la liquidez y la rentabilidad a largo plazo en la entidad.

### ***Políticas de crédito***

Las políticas de crédito pretenden minimizar el riesgo de incumplimiento de pago de los clientes y asegurar la liquidez y rentabilidad de la empresa. Herrera y Gavilanez (2018) manifiestan que son un conjunto de directrices y criterios establecidos por una entidad para evaluar y gestionar el otorgamiento crediticio a sus compradores. Estas directrices determinan los términos y condiciones bajo los cuales se concederá y se los limitará su solvencia y los procedimientos para ajustar la capacidad crediticia de los clientes.

Con referencia a White (2020) resalta que las políticas y procedimientos de créditos son estrategias que se utilizan para regularizar las ventas a plazo, con el propósito de evitar un alto nivel de cuentas vencidas y al mismo tiempo, identificar y mitigar riesgos en la empresa. Además, el periodo de crédito representa el plazo en el que el cliente debe pagar la factura, por lo que también requiere un control riguroso para evadir demoras en los pagos y garantizar que la deuda se cumpla en los plazos acordados por ambas partes.

De acuerdo con Brealey et al (2020) subraya la importancia de una política de crédito bien estructurada para asegurar una rentabilidad sostenible en el tiempo. También menciona que deben adaptarse según el ciclo económico y la situación del mercado, que adecuadamente debe considerar tanto el riesgo de incobrabilidad como las oportunidades de ventas adicionales. Sugiere que las empresas tienen que

conservar un equilibrio entre ser flexibles para atraer nuevos clientes y mantener controles rigurosos para evitar pérdidas por cuentas incobrables.

Asimismo, Gutiérrez y Peralta (2021) manifiesta que las políticas de crédito son normalmente establecidas por el gerente con el objetivo de reducir el riesgo asociado a los créditos. Por esta razón, es fundamental contar con políticas de crédito claramente definidas. Estas políticas establecen de manera precisa las directrices necesarias para la aprobación de un crédito y los requisitos que el cliente debe cumplir para ser considerado elegible para obtener un crédito.

### ***Procedimientos de cobranza***

Estas varían según las políticas y prácticas específicas de cada empresa. Salinas (2020) manifiesta que los procedimientos de cobranza son los pasos y acciones que una entidad lleva a cabo para gestionar y recuperar los pagos pendientes. Estos se implementan cuando los clientes no cumplen con los plazos de cancelación acordados o presentan retrasos en ellos.

Por otra parte, Suarez (2020) indica que las políticas de cobranza se emplean para cumplir estándares, prevenir disputas, agilizar los procesos de recuperación, establecer prioridades y definir pautas de actuación para aquellos encargados de resolver las deudas pendientes. Estos manejos regulan el procedimiento por el que las empresas se comprometen a gestionar el cobro oportuno de sus deudores, según las buenas prácticas comerciales.

Con relación al trabajo de Tomalá (2018) destaca que las políticas de cobranza en la empresa deben ser diseñadas de manera eficaz y supervisadas adecuadamente por todos los empleados del departamento para evitar cualquier problema derivado de las cuentas por cobrar que pueda afectar a la empresa.

En cuanto al trabajo de Villon (2018) indica que los procedimientos de cobranza son el conjunto de pasos y acciones que una empresa o entidad sigue para recuperar los pagos pendientes de sus clientes o deudores. Estos procedimientos se establecen con el objetivo de gestionar de manera eficiente y efectiva las cuentas por cobrar y asegurar que los ingresos se recuperen en el plazo establecido.

### ***Cuentas por cobrar***

Es considerable gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar para asegurar la liquidez y la salud financiera de la empresa. Para Espinoza (2022) considera que estos son los montos que una entidad tiene derecho a recaudar de sus clientes o a terceras personas por la venta de bienes o servicios a crédito. Representan las retribuciones de la entidad sobre el dinero que se espera recibir en el futuro, generalmente dentro de un plazo determinado.

Mientras, Déniz y Verona (2013) dan a conocer acerca del rubro de estudio, donde estos suelen incluir información detallada, como el nombre del cliente, el monto adeudado, la fecha de vencimiento, los términos de pago y cualquier interés o penalidad aplicable. La empresa lleva un registro de estas cuentas y realiza seguimiento de las cancelaciones recibidas para mantener actualizada su situación financiera.

Estas cuentas son un activo corriente en el balance general de la empresa, ya que se espera que el dinero se recupere en un plazo relativamente corto, generalmente dentro de un año. Es sustancial tener un buen control sobre las mismas, ya que un alto nivel puede afectar la liquidez y la salud financiera de la entidad. Para Vilches (2019) es posible que cuando se documente una deuda, se prolongue el tiempo de vencimiento. Para compensar este posible retraso en el pago, la organización puede cobrar intereses al cliente, que pueden agregarse al monto de la nueva carta que recibirán de forma inmediata.

### ***Cartera Vencida***

Con respecto a Jaramillo (2015) manifiesta que la cartera vencida es una métrica financiera crucial para evaluar la calidad de los préstamos otorgados por una institución financiera. Representa el monto de los créditos que han caído en mora y puede indicar problemas de solvencia o riesgos asociados con la cartera crediticia.

Por otra parte, Fierro et al. (2021) indica que el término "cartera vencida" se utiliza comúnmente en el ámbito financiero y se considera una medida importante para evaluar la calidad crediticia de una empresa. Una alta proporción puede indicar problemas de liquidez o dificultades financieras, mientras que una baja proporción indica una gestión eficiente de las cuentas por cobrar.

La cartera vencida, en términos financieros, se refiere a la parte de préstamos que ha superado su fecha de vencimiento sin pagarla el deudor. En otras palabras, es el conjunto de deudas o créditos que no han sido pagados en la fecha acordada, lo que puede indicar una falta de cumplimiento por parte del cliente.

Según Caraguay (2020) manifiesta que este proceso implica un análisis de las cuentas por cobrar en función del valor de vencimiento de las deudas, donde el período necesario para recuperar los pagos pendientes será proporcional a los intereses que se consideran como pérdidas potenciales al final de los períodos de informe.

### ***Morosidad***

La morosidad se refiere al incumplimiento o retraso en el pago de las obligaciones financieras por parte de los deudores, ocurre cuando un individuo o una empresa no cumple con los plazos de cancelación acordados, lo que puede resultar en deudas vencidas y la acumulación de intereses y penalidades. Huamán et al. (2022) recalca que la morosidad es una situación en la que un individuo o una empresa no cumple con sus obligaciones de pago en el tiempo acordado, es decir, no realiza los pagos a sus acreedores dentro del plazo establecido. Esta falta de cancelación o retraso en el cumplimiento de las obligaciones financieras puede aplicarse a préstamos, créditos, facturas, cuotas, tarjetas de crédito u otras deudas.

La gestión adecuada de la morosidad es crucial para minimizar sus efectos negativos, tanto así que las empresas suelen implementar estrategias de cobranza, como recordatorios de pago, negociaciones de reestructuración de deudas, contratación de agencias de cobranza o incluso acciones legales en casos extremos.

Vera (2023) manifiesta que refiere a esta situación cuando una persona o entidad no cumple con sus responsabilidades de pago dentro del plazo establecido. En consecuencia, se originan retrasos o falta de puntualidad para hacer frente a una deuda.

La prevención de la morosidad también implica una evaluación rigurosa de la capacidad crediticia de los clientes antes de otorgar préstamos o créditos, así como una gestión eficiente de las políticas de cobranza y monitoreo constante de las cuentas por cobrar.

### ***Cuentas Incobrables***

De acuerdo con Puente y Salinas (2020) indican que estas cuentas se refieren a las deudas pendientes que se han vuelto prácticamente imposibles de cobrar debido a diversas razones, como la insolvencia del deudor, quiebra, desaparición de la empresa deudora, disputas legales prolongadas o cualquier otra situación que haga improbable el pago.

Las cuentas incobrables son aquellas que una empresa no puede recuperar de sus clientes o deudores. Estas cuentas representan una pérdida financiera para la empresa, ya que se esperaba recibir el pago por los bienes o servicios proporcionados.

El reconocimiento de las cuentas incobrables es importante para mantener la integridad de la información financiera de la entidad. Al reflejar adecuadamente las pérdidas esperadas, se proporciona una imagen más precisa de la salud financiera de la empresa.

En relación, Drouet (2021) indica que las cuentas incobrables, se identifican como aquellas partidas que, después de un período específico desde su fecha de vencimiento, no han sido pagadas. Estas cuentas se consideran resultado de transacciones de crédito que no se han registrado en el tiempo acordado por ambas partes, lo que hace incierta su recuperación. Es importante tener en cuenta que al final de cada período contable, se debe estimar el monto correspondiente a las cuentas incobrables para determinar la pérdida resultante del proceso.

### ***Procedimientos y técnicas de las cuentas por cobrar***

De acuerdo con Chavez y Loconi (2018) señalan que toda actividad empresarial se rige por leyes o Normas que administran la variedad de actividades comerciales que se realizan en el mercado desde el punto de vista comercial; como resultado, el crédito es uno de ellos, el desarrollo económico está conectado a pasos y procesos organizados y regulaciones de necesidades financieras para asegurar que la actividad esté enfocada en las metas deseadas.

Los procedimientos y técnicas de las cuentas por cobrar se refieren a las prácticas y métodos utilizados por las empresas para administrar y gestionar eficientemente los créditos que tienen pendientes de cobro. Estas técnicas y

procedimientos están diseñados para asegurar el flujo de efectivo y minimizar el riesgo de cuentas incobrables.

Mientras, Vilorio y Zapata (2018) indica que el objetivo principal de los procedimientos es brindar a los usuarios una herramienta basada en Normas y técnicas que proporcionen información administrativa y sistemática sobre las gestiones realizadas para el registro y control de las cuentas por cobrar y que permitan una gestión eficaz.

#### ***Provisión cuentas incobrables***

Al establecer estas provisiones, la empresa reconoce que algunas de sus cuentas por cobrar pueden no ser recuperables y toma medidas para reflejar adecuadamente esa incertidumbre.

Para Puente y Salinas, (2020) Una cifra contable conocida como también provisión sirve como garantía de que la empresa tendrá el dinero disponible para pagar una obligación. Además, es un pasivo en el que el monto adeudado o la fecha de vencimiento inciertos. Esta es una obligación que tiene una entidad hoy que fue causada por un evento pasado y que, para ser pagada cuando vence, hará que la entidad libere activos que representan ganancias financieras.

La provisión para cuentas incobrables se realiza basándose en un porcentaje promedio de aquellos créditos que se consideran no recuperables. Según Chuqui (2016), "Las empresas, con el fin de proteger el valor de los saldos pendientes en la cartera de clientes, necesitan crear una provisión para cuentas incobrables para reflejar de manera más precisa las cuentas por cobrar en los estados financieros. Esto demuestra que es una estrategia que ayuda a la empresa a enfrentar ciertas deudas que no pueden ser pagadas en su totalidad debido a razones que impiden su recaudación.

#### ***Deterioro de las cuentas por cobrar***

El deterioro por cuentas por cobrar, conocido como deterioro de cuentas incobrables o deterioro de activos financieros, se refiere a la reducción del valor contable de las cuentas por cobrar de una empresa por la probabilidad de que no sean totalmente cobradas. Según Ricón et al. (2018) manifiestan acerca del reconocimiento del deterioro donde este sería la diferencia entre el valor de la cuenta por cobrar y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados y se reconocerá en el estado

de flujo de efectivo futuros estimados y se reconocerá en el estado de resultado como pérdida.

El proceso de deterioro por cuentas por cobrar generalmente implica evaluar individualmente cada cuenta y determinar la probabilidad de cobro. Se consideran factores como la solvencia del cliente, el historial de pagos, la situación económica y cualquier otro factor relevante. Si se estima que una cuenta por cobrar no es recuperable en su totalidad, se registra un gasto por deterioro en los Estados Financieros de la empresa.

El deterioro por cuentas por cobrar tiene un impacto directo en los resultados Financieros de la empresa, ya que reduce el valor de los activos y afecta su rentabilidad. Además, es importante destacar que él se considera como un gasto no monetario, ya que no implica una salida de efectivo real, sino una disminución del valor contable.

Rodríguez y Martínez (2020) mencionan que la pérdida de un activo conlleva una disminución de su valor económico, y en el caso de las cuentas por cobrar, se considera esencial realizar estimaciones de deterioro, siempre que existan pruebas imparciales de incumplimiento en los pagos acordados entre las partes. Por esta razón, se llevan a cabo comparaciones para detectar indicios de estos que corresponden al exceso del importe estimado en libros.

## **Fundamentos Legales**

### ***Normas Internacionales de Información Financiera para las pequeñas empresas***

#### ***Sección 1 Pequeñas y Medianas Entidades***

Es una norma contable emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad IASB (2009) que tiene como objetivo proporcionar un conjunto simplificado de requisitos contables para pequeñas y medianas empresas. Esta norma proporciona una base para que estas empresas preparen sus estados financieros de manera consistente y comprensible.

La Sección 1 de la NIIF para las PYMES se titula "Pequeñas y medianas empresas" y establece el alcance y los principios generales para la aplicación de la norma. A continuación, se resumen algunos de los puntos clave de la Sección 1:

1. Alcance: La NIIF para las PYMES es aplicable a entidades que no tienen obligación pública de rendir cuentas y que cumplen con la definición de pequeñas y medianas empresas según la normativa nacional.
2. Objetivo: El objetivo de la NIIF para las PYMES es proporcionar un marco contable adecuado, que sea relevante y útil para los usuarios externos de sus estados financieros, como inversores, acreedores y otros interesados.
3. Requisitos Generales: La Sección 1 establece los principios generales de contabilidad que se aplican a todas las secciones de la NIIF para las PYMES. Esto incluye el uso de un enfoque de contabilidad de devengo, materialidad y prudencia, entre otros conceptos contables fundamentales.
4. Políticas contables: Se requiere que las empresas apliquen políticas contables consistentes para transacciones y eventos similares. También deben hacer revelaciones adecuadas si sus políticas difieren de las establecidas en la NIIF para las PYMES.
5. Estados financieros: La norma proporciona orientación sobre los componentes de los estados financieros y los requisitos para su presentación.

## ***Sección 2 Conceptos y Principios Generales***

A continuación, se resumen algunos de los aspectos clave de la Sección 2:

1. **Objetivo:** El objetivo de esta sección es prescribir los requisitos para la presentación de un estado de resultado que muestre los ingresos y gastos reconocidos durante el período, y también para presentar otro resultado integral, que incluye partidas de ingresos y gastos que no se reconocen directamente en el resultado.
2. **Ingresos:** La norma establece los criterios para reconocer los ingresos, que generalmente se basan en el principio de devengo y en la transferencia del control sobre bienes o servicios a los clientes.
3. **Gastos:** La NIIF para las PYMES proporciona orientación sobre cómo reconocer y contabilizar los gastos en función del principio de devengo, es decir, cuando se incurren en la obligación de pagarlos y se pueden medir con fiabilidad.
4. **Otro resultado integral:** Además del resultado neto tradicional (ganancias o pérdidas), esta sección requiere que las entidades presenten otro resultado integral, que incluye partidas de ingresos y gastos que no se reconocen directamente en el resultado. Estos elementos se presentan en un formato que permite a los usuarios comprender mejor los cambios en la riqueza o capital de la entidad durante el período.
5. **Información comparativa:** Se requiere que las entidades presenten información comparativa correspondiente al período anterior para cada partida del estado de resultado y otro resultado integral, a menos que una norma específica exima o permita lo contrario.

## ***Sección 3 Presentación en los Estados Financieros***

1. **Objetivo:** El objetivo de esta sección es prescribir los requisitos para la presentación de un estado de situación financiera que muestre la situación financiera de la entidad, incluyendo sus activos, pasivos y patrimonio neto, así como proporcionar información sobre la liquidez y la solvencia de la empresa.
2. **Clasificación de activos y pasivos:** La Sección 3 establece las categorías en las que se deben clasificar los activos y pasivos en el estado de situación financiera. Los activos se clasifican generalmente como corrientes o no corrientes, dependiendo de su expectativa de realización o uso dentro de los 12 meses después de la fecha del estado

de situación financiera. Los pasivos se clasifican como corrientes si se espera que sean liquidados dentro del mismo período.

3. Patrimonio neto: La norma prescribe la presentación del patrimonio neto de la entidad, mostrando los distintos componentes que lo conforman, como el capital social, las utilidades retenidas y otros elementos del patrimonio.

4. Partidas significativas: La Sección 3 también establece que las partidas que sean de importancia relativa deben presentarse por separado en el estado de situación financiera para brindar una visión más clara de la posición financiera de la entidad.

5. Información comparativa: Se requiere que las entidades presenten información comparativa correspondiente al período anterior para cada partida del estado de situación financiera, a menos que una norma específica exima o permita lo contrario.

#### ***Sección 4 Estado de Situación Financiera***

La Sección 4 de la NIIF para las PYMES se titula "Estado de Situación Financiera" y establece los requisitos para presentar el estado de situación financiera, que es un resumen de los recursos y obligaciones financieras de la empresa en una fecha específica.

Los elementos clave que abarca la Sección 4 incluyen:

1. Activos: Esta sección define los activos y establece cómo deben reconocerse, medirse y presentarse en el estado de situación financiera.

2. Pasivos: Describe los pasivos, cómo deben reconocerse, medirse y presentarse en el estado de situación financiera.

3. Patrimonio: Detalla cómo se debe presentar el patrimonio en el estado de situación financiera, incluyendo las distintas categorías de capital y reservas.

4. Clasificación: Esta sección establece cómo se deben clasificar los activos, pasivos y patrimonio en el estado de situación financiera, como corriente o no corriente (a corto o largo plazo).

5. Información Comparativa: Requiere proporcionar información comparativa en el estado de situación financiera con respecto a períodos anteriores.

La Sección 4 de la NIIF para las PYMES proporciona orientación importante para las pequeñas y medianas empresas sobre cómo presentar su posición financiera de manera clara y comprensible en sus estados financieros.

### ***Sección 5 Estado del Resultado Integral y Estado de Resultados***

Los elementos clave que abarca la Sección 5 incluyen:

1. Estado de Resultado: Esta sección define cómo debe presentarse el estado de resultado, que muestra los ingresos, los gastos y el resultado neto del período.
2. Otro Resultado Integral: Describe cómo deben presentarse los elementos que generan ingresos, gastos y resultados fuera del resultado neto tradicional. Estos elementos se denominan "otros resultados integrales" y pueden incluir partidas como ganancias y pérdidas actuales y revaluaciones de activos financieros, ajustes por conversión de moneda extranjera, entre otros.
3. Clasificación de Gastos: La Sección 5 establece las pautas para clasificar los gastos en el estado de resultados, ayudando a las empresas a organizar y presentar claramente sus gastos operativos y financieros.
4. Información Comparativa: Al igual que con la Sección 4, la Sección 5 también requiere proporcionar información comparativa en el estado de resultado y en el estado de otro resultado integral, lo que permite a los usuarios de los estados financieros analizar los resultados y los cambios a lo largo del tiempo.

La Sección 5 es fundamental para que las pequeñas y medianas empresas informen sobre su rendimiento financiero y la variación en el patrimonio neto, permitiendo a los usuarios de los estados financieros comprender mejor la rentabilidad y la posición financiera de la empresa.

### ***Sección 6 Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Resultados y Ganancias Acumuladas***

La Sección 6 aborda la presentación del estado de cambios en el patrimonio y establece los requisitos para el estado de resultados y otro resultado integral para el período, complementando lo establecido en la Sección 5 (Estado del Resultado y Otro Resultado Integral). Esta sección es fundamental para que las pequeñas y medianas

empresas presenten información sobre los cambios en su patrimonio neto durante un período contable específico.

Los elementos clave que abarca la Sección 6 incluyen:

1. Estado de Cambios en el Patrimonio: Describe cómo se debe presentar el estado de cambios en el patrimonio neto, que muestra los cambios en el patrimonio de la empresa durante el período contable. Esto incluye información sobre las contribuciones de los propietarios, las distribuciones a los propietarios, las ganancias o pérdidas del período y otros cambios en el patrimonio neto.

2. Información Comparativa: Al igual que en las secciones anteriores, la Sección 6 también requiere proporcionar información comparativa para el estado de cambios en el patrimonio, lo que permite a los usuarios de los estados financieros analizar los cambios en el patrimonio neto a lo largo del tiempo.

El estado de cambios en el patrimonio es una pieza clave para que los usuarios de los estados financieros comprendan cómo se han generado y distribuido los resultados y cómo ha evolucionado el patrimonio de la empresa en un período determinado.

### ***Sección 7 Estado de Flujos de Efectivo***

El estado de flujos de efectivo es un informe financiero esencial que muestra los flujos de efectivo entrantes y salientes de una empresa durante un período contable específico, clasificados en tres categorías principales:

1. Actividades Operativas: Esta sección del estado de flujos de efectivo muestra los flujos de efectivo relacionados con las operaciones principales de la empresa, como las actividades comerciales regulares.

2. Actividades de Inversión: Aquí se presentan los flujos de efectivo asociados con las inversiones en activos fijos y otros activos a largo plazo, así como los ingresos por desinversión de dichos activos.

3. Actividades de Financiamiento: Muestra los flujos de efectivo relacionados con las actividades de financiamiento de la empresa, como emisión o recompra de acciones, préstamos, amortización de deudas, entre otros.

Los elementos clave que abarca la Sección 7 incluyen:

- Requerimientos para preparar el estado de flujos de efectivo utilizando el método directo o indirecto. El método directo muestra los flujos de efectivo brutos de las principales partidas, mientras que el método indirecto ajusta el resultado neto para convertirlo a flujo de efectivo neto generado por las operaciones.

- Presentación de las actividades de flujos de efectivo en categorías claras y distintas, para que los usuarios de los estados financieros puedan entender fácilmente las fuentes y usos de efectivo de la empresa.

- Información comparativa para permitir el análisis de los cambios en los flujos de efectivo a lo largo del tiempo.

El estado de flujos de efectivo es una herramienta crucial para evaluar la capacidad de una empresa para generar efectivo, su solvencia y la forma en que administra sus flujos de efectivo.

### ***Sección 8 Notas a los Estados Financieros***

La Sección 8 es fundamental, debido a que proporciona pautas sobre cómo seleccionar y aplicar políticas contables adecuadas para preparar y presentar estados financieros, así como cómo manejar las estimaciones contables y corregir errores. Aquí están los elementos clave que abarca esta sección:

1. Políticas Contables: Esta sección explica que una empresa debe seleccionar y aplicar políticas contables que sean adecuadas para sus circunstancias específicas y que proporcionen información financiera relevante y fiable. Las políticas contables deben estar en consonancia con las NIIF para las PYMES.

2. Cambios en las Políticas Contables: Si una empresa cambia sus políticas contables, debe aplicar el cambio de forma retrospectiva, a menos que no sea posible hacerlo o resulte impracticable. En ese caso, el cambio se debe aplicar prospectivamente.

3. Estimaciones Contables: La Sección 8 aborda el uso de estimaciones en la preparación de estados financieros. Las estimaciones son aproximaciones basadas en juicios y conocimientos disponibles en el momento de preparar los estados financieros y pueden afectar los resultados financieros de la empresa.

4. Errores: Se proporcionan pautas sobre cómo corregir errores materiales en los estados financieros de períodos anteriores. Los errores deben corregirse retrospectivamente mediante ajustes al estado de resultados del período en el que se produjo el error.

5. Políticas Contables para Transacciones Específicas: La Sección 8 también aborda políticas contables específicas para transacciones como ingresos por ventas, inventarios, propiedad, planta y equipo, arrendamientos, entre otros.

6. Divulgaciones: La empresa debe revelar las políticas contables significativas aplicadas y los cambios en esas políticas, así como información sobre las estimaciones clave y los efectos de los errores corregidos.

La Sección 8 es esencial para garantizar que las empresas informen de manera coherente y transparente sobre sus políticas contables, estimaciones y correcciones de errores, lo que proporciona información relevante y confiable a los usuarios de los estados financieros.

### ***Sección 9 Estados Financieros Consolidados y Separados***

Los elementos clave que abarca la Sección 9 incluyen:

1. Reconocimiento de Ingresos: La sección proporciona pautas sobre cuándo y cómo reconocer los ingresos en los estados financieros. Los ingresos se reconocen cuando es probable que los beneficios económicos asociados con las transacciones fluyan hacia la empresa y puedan medirse de manera fiable.

2. Venta de Bienes: La Sección 9 aborda cómo se debe reconocer el ingreso por la venta de bienes, tanto para bienes vendidos en condiciones normales como para ventas con condiciones especiales, como contratos de largo plazo o ventas con garantías.

3. Prestación de Servicios: Se proporcionan orientaciones para el reconocimiento de ingresos relacionados con la prestación de servicios a lo largo del tiempo o en un momento específico.

4. Intereses, Regalías y Dividendos: La Sección 9 también aborda el reconocimiento de ingresos por intereses, regalías y dividendos, según el devengo de los mismos.

5. Contratos de Construcción: Para los contratos de construcción a largo plazo, se proporcionan pautas sobre cómo reconocer los ingresos y los costos asociados a lo largo del período del contrato.

6. Revelaciones: La sección requiere que las empresas revelen información significativa sobre los ingresos reconocidos, los métodos utilizados para determinar los ingresos y cualquier incertidumbre en el reconocimiento de ingresos.

El objetivo de la Sección 9 es asegurar que los ingresos se reconozcan de manera apropiada y coherente, reflejando la transferencia de bienes y servicios a los clientes y proporcionando información relevante y confiable en los estados financieros de la empresa.

### ***Sección 10 Políticas Contables, Estimaciones y Errores***

La cual aborda los principios y procedimientos que una entidad debe seguir al seleccionar y aplicar, así como al realizar estimaciones y corregir falencias en sus estados financieros.

1. Políticas contables: Esta sección establece que una entidad debe seleccionar y aplicar de manera consistente políticas contables para transacciones y eventos similares. Se alienta a las entidades a seguir las políticas contables establecidas en la NIIF para las PYMES. Sin embargo, en ciertos casos, si no existe una política específica, la entidad puede desarrollar sus propias políticas que deben estar en línea con el Marco Conceptual de la NIIF para las PYMES.

2. Cambios en las políticas contables: La Sección 10 describe cómo una entidad debe tratar los cambios en las políticas contables. En general, un cambio solo está permitido si proporciona una presentación más confiable y relevante de los estados financieros de la entidad. Se requiere una revelación adecuada de cualquier cambio realizado y su impacto en el resultado y el patrimonio.

3. Estimaciones contables: En muchas situaciones, la preparación de estados financieros implica el uso de estimaciones, como la vida útil de los activos, la recuperabilidad de los activos o el monto de una provisión. La norma destaca la importancia de las estimaciones confiables y realistas y la necesidad de revisar y

ajustar las estimaciones en caso de que los resultados difieran de las suposiciones iniciales.

4. Errores: La Sección 10 aborda cómo corregir errores materiales en los estados financieros de periodos anteriores. Los errores deben corregirse retroactivamente a menos que sea impracticable o cuando se refiere a periodos muy anteriores.

### ***Sección 11 Instrumentos financieros básicos***

Esta sección establece los principios contables para el reconocimiento, la medición, la presentación y la revelación de instrumentos financieros básicos, como efectivo, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y deudas a pagar.

1. Alcance: La Sección 11 es aplicable a los instrumentos financieros básicos, que incluyen efectivo, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, deudas a pagar y otras partidas financieras similares.

2. Reconocimiento y baja: Esta sección establece cuándo una entidad debe reconocer un instrumento financiero en su balance general y cuándo debe darlo de baja. Por lo general, los instrumentos financieros se reconocen inicialmente al valor razonable y luego se miden posteriormente al costo amortizado utilizando el método de la tasa de interés efectiva.

3. Clasificación y medición: La Sección 11 proporciona pautas para clasificar los instrumentos financieros básicos en diferentes categorías, como instrumentos medidos al costo amortizado, instrumentos medidos a valor razonable a través del resultado y otros.

4. Efectivo y equivalentes de efectivo: La norma también trata sobre la presentación de efectivo y equivalentes de efectivo en el estado de situación financiera y el tratamiento de los sobregiros bancarios y las líneas de crédito con fines de presentación.

5. Presentación y revelación: La Sección 11 establece los requisitos de presentación y revelación para los instrumentos financieros básicos, incluyendo información sobre riesgos y políticas de gestión de riesgos asociados con dichos instrumentos.

### ***Sección 12 Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros***

Los elementos clave que abarca la Sección 12 incluyen:

1. Reconocimiento: La sección establece que los inventarios deben reconocerse como activos en los estados financieros cuando cumplan con ciertos criterios, como ser propiedad de la empresa, tener el potencial de generar beneficios económicos futuros y estar destinados para la venta en el curso normal de las operaciones o para ser consumidos en el proceso de producción.
2. Medición: Los inventarios deben medirse al costo o al valor neto de realización, el que sea menor. El costo de los inventarios incluye el precio de compra, los costos de producción y otros gastos directamente atribuibles para llevarlos a su ubicación y condición actuales.
3. Métodos de Valoración: La Sección 12 ofrece orientación sobre los diferentes métodos para valorar los inventarios, como el método del costo promedio ponderado y el método del costo de identificación específica.
4. Deterioro de Inventarios: Cuando el valor neto de realización de los inventarios sea menor que su costo, la empresa debe reconocer una provisión por deterioro para reflejar el valor reducido.
5. Presentación y Revelaciones: La sección también establece cómo deben presentarse los inventarios en los estados financieros y qué revelaciones adicionales deben realizarse para brindar información significativa sobre la naturaleza y el valor de los inventarios.

El objetivo de la Sección 12 es asegurar que los inventarios se reconozcan y valoren adecuadamente en los estados financieros de la empresa, lo que proporciona información relevante y confiable sobre los activos circulantes y la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras.

### ***Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno***

#### ***Artículo 10 N.º 11***

Las empresas pueden realizar provisiones para créditos incobrables generados en sus operaciones comerciales habituales. Estas provisiones se calculan anualmente como el 1% de los créditos comerciales pendientes de cobro al cierre del ejercicio. La acumulación de estas provisiones no puede superar el 10 % del total de la cartera de créditos.

Las provisiones voluntarias y aquellas realizadas para cumplir con leyes, regulaciones especiales o disposiciones de los órganos de control no son deducibles para efectos tributarios si exceden los límites mencionados anteriormente.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con esta provisión y los resultados financieros del ejercicio, si la provisión es insuficiente. Las condiciones específicas para esta eliminación se establecerán en el Reglamento correspondiente.

No se consideran créditos incobrables aquellos otorgados por la empresa a sus socios, cónyuges o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni aquellos otorgados a sociedades relacionadas. Si se logra recuperar alguno de estos créditos, los ingresos obtenidos deben ser registrados contablemente.

Para las instituciones financieras, las provisiones necesarias para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida de valor de activos de riesgo son deducibles de la base imponible del ejercicio de dichas provisiones.

#### ***Artículo 19 Obligación de llevar contabilidad.***

Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto con base en los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos, deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento.

### ***Art. 20 Principios generales***

La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

### ***Art. 21 Estados Financieros***

Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

### ***Las Normas Internacionales de Información Financiera***

Esta Norma establece los principios para el reconocimiento, medición y presentación de los ingresos generados por la venta de bienes y servicios. La NIFF 9 busca proporcionar una guía clara y coherente para que las entidades puedan reportar de manera precisa sus ingresos, y se aplica a todas las industrias y sectores.

Las Normas Internacionales de Información Financiera (2017) específicamente en la NIIF 9 Instrumentos Financieros Señala:

El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los Estados Financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

En el primer párrafo de la NIIF 9 se establece su objetivo principal, que es establecer un marco de referencia para el reconocimiento de los ingresos derivados de los contratos con los clientes. La norma establece que los ingresos deben ser reconocidos cuando se transfieren los bienes o servicios al cliente y se espera recibir a cambio una

contraprestación. Además, la NIIF 9 requiere identificar los diferentes componentes de un contrato y asignar el precio a cada uno de manera adecuada.

En el segundo párrafo se establecen los cinco pasos para el reconocimiento de los ingresos según la NIIF 9. Estos pasos incluyen: identificar el contrato con el cliente, identificar las obligaciones de desempeño en el contrato, determinar el precio de transacción, asignar el precio de transacción a las obligaciones de desempeño y reconocer los ingresos cuando se cumplen las obligaciones de desempeño.

En el tercer y último párrafo se enfatiza la importancia de la revelación de información adecuada sobre los ingresos en los estados financieros. La NIIF 9 establece los requisitos para divulgar información significativa, como los ingresos reconocidos, los métodos utilizados para determinar el momento del reconocimiento, las políticas contables aplicadas y los juicios realizados. Esto permite a los usuarios de los estados financieros comprender mejor la naturaleza, monto, momento y certeza de los ingresos generados por la entidad.

### ***La Norma Internacional de Contabilidad***

#### ***La NIC (Normas Internacionales de Contabilidad) 37 (2017) indica que:***

Tiene como objetivo establecer los principios y criterios para el reconocimiento, medición y presentación de las provisiones, los pasivos contingentes y los activos contingentes en los estados financieros de una entidad.

**Provisiones:** La norma establece que en los estados financieros se reconocerá una provisión cuando una entidad tenga una obligación presente (legal o implícita) por un evento pasado, es probable que se requiera una salida de recursos económicos para cumplir la obligación y se pueda estimar el monto de la salida. La provisión debe medirse al valor presente de los flujos de efectivo estimados necesarios para liquidar la obligación.

**Pasivos contingentes:** Un pasivo contingente es una posible obligación que surge de eventos pasados y cuyo resultado incierto se confirmará por eventos futuros fuera del control de la entidad. La norma establece que los pasivos contingentes deben divulgarse en los estados financieros si existe una posible obligación, es probable que se requiera una salida de recursos económicos y se pueda estimar el monto confiable.

Activos contingentes: Un activo contingente es un posible activo que surge de eventos pasados y cuya existencia se confirmará por eventos futuros fuera del control de la entidad. La norma establece que los activos contingentes no deben ser reconocidos en los estados financieros, pero pueden ser divulgados en las notas si es probable que genere beneficios económicos futuros.

***La NIC (Normas Internacionales de Contabilidad) 32 (2001) establece que:***

El objetivo de esta Norma es establecer principios para presentar los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio y para compensar activos y pasivos financieros. Ella aplica a la clasificación de los instrumentos financieros, desde la perspectiva del emisor, en activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionadas con ellos, y en las circunstancias que obligan a la compensación de activos financieros y pasivos financieros

***Reglamento Para Aplicación Ley De Régimen Tributario Interno***

El Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno (2020) en el artículo 28 manifiesta lo siguiente:

Numeral 3.- Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado, como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito; d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento.

### ***Superintendencias de compañía***

de Compañías. Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (2016) indica que:

**Artículo 20.-** Se deberá realizar el trámite mediante el cual las compañías están bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en el ámbito societario, rectificarán sus estados financieros anuales individuales que deberán ser presentados hasta el 30 de abril de cada año, según lo dispuesto en los artículos 20 y 23 de la Ley de Compañías.

Ley de compañías (2014) menciona lo siguiente: Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- ✓ Copias autorizadas del balance general anual, del estado, de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- ✓ La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- ✓ Los demás datos que se contemplaron en el reglamento expedido por la Superintendencia

## **Capítulo II. Metodología**

### **Diseño de investigación**

Este estudio se realizó en la empresa Créditos Palacios del Hogar, situada en el cantón de Santa Elena. Se usaron diversos métodos y técnicas para recolectar datos para obtener información sobre el tratamiento contable de las cuentas por cobrar. La investigación se enmarca en un estudio descriptivo, con un enfoque de investigación cualitativo-cuantitativo. Para obtener los datos, se llevaron a cabo entrevistas que permitieron un análisis detallado de la información proporcionada, además basada en un corte transversal dado que se desarrolló durante un período de tiempo determinado, como lo es el año 2021

El alcance del presente trabajo es de tipo descriptivo, el cual se encarga de describir fenómenos, situaciones o hechos para su análisis, es decir, recopilar información sobre la variable estudiada, en este caso, es el tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la empresa “Créditos Palacios del Hogar”. Por lo tanto, el método de estudio elegido para esta investigación permite analizar las características del objeto de estudio.

### **Método de la investigación**

En este estudio se aplicaron varios métodos, entre ellos el bibliográfico, el deductivo y el analítico. El método bibliográfico fue utilizado para recopilar datos e información de diversas fuentes, como sitios web, libros, artículos científicos y tesis, con el propósito de obtener una comprensión completa del tema de investigación sobre el tratamiento contable de las cuentas por cobrar.

Por otro lado, se utilizó el método deductivo para definir la problemática general del trabajo y analizar las cuentas por cobrar desde una perspectiva más amplia hasta lo específico. Esto permitió fundamentar las bases teóricas del estudio y llegar a conclusiones específicas con respecto al tratamiento contable de las cuentas por cobrar.

Por último, se aplicó el método analítico para estudiar minuciosamente cada componente de las dimensiones e indicadores relacionados con la variable del tratamiento contable de las cuentas por cobrar. Esto proporcionó un conocimiento más profundo del objeto de estudio a través de la revisión y análisis de las evidencias e

información recopiladas con la aplicación de los métodos de investigación necesarios para el estudio.

### **Población**

En este trabajo investigación relacionado con el tratamiento contable de las cuentas por cobrar, donde la entidad de estudio es la empresa Créditos Palacios del Hogar, la cual está constituida por 9 trabajadores, siendo el personal de contabilidad, ventas, y cobranzas. De los cuales los cargos que mantienen se dan a conocer en la siguiente tabla.

**Tabla 1**

*Número de trabajadores en la entidad*

<b>Número</b>	<b>Departamento</b>	<b>Cantidad</b>
1	Venta	3
2	Cobranza	4
3	Contabilidad	2
<b>Total</b>		<b>9</b>

### **Muestra**

Según con los datos obtenidos de la tabla 1 se determinó que se obtuvo una población finita, por lo cual da como resultado en una muestra no probabilística. Se consideró principalmente a los encargados de los departamentos de contabilidad y cobranza para recolectar la información necesaria para analizar esta investigación.

**Tabla 2**

*Muestra para la recolección de datos*

<b>Número</b>	<b>Departamento</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
1	Cobranza	Jefe de cobranza	1
2	Contabilidad	Jefe de contabilidad	1
<b>Total</b>			<b>2</b>

### **Recolección y procesamiento de datos**

El procedimiento de recolección de datos se realizó para investigar y adquirir conocimiento sobre el tema, para ello se realizó una investigación que se centró en caracterizar a la empresa seleccionada. La herramienta de investigación empleada para este propósito fue la entrevista.

La técnica de la entrevista se hará a dos miembros del personal, jefes del departamento de cobranza y contabilidad. Estos individuos son responsables de analizar los procesos operativos y decisiones implementadas en la empresa "Créditos Palacios del Hogar".

## Capítulo III. Resultado y Discusión

### **Análisis de datos**

En este capítulo se presentan los resultados y datos recolectados en entrevistas con los empleados clave de la empresa, los jefes de contabilidad y cobranza. El propósito de la misma es analizar la situación de las cuentas por cobrar de la entidad. La información obtenida será utilizada para respaldar la investigación y buscar soluciones precisas a la problemática identificada.

### ***Entrevista dirigida al jefe de contabilidad***

#### **1) ¿Qué políticas se tienen implementadas para evaluar la solvencia crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito y establecer límites de crédito?**

La entrevistada menciona que el proceso de evaluación incluye una revisión del cliente, analizando su historial crediticio, para determinar su capacidad de pago. Sin embargo, no se considera la estabilidad laboral ni otras fuentes de ingresos, lo que podría afectar la precisión de las decisiones en la concesión de créditos.

#### **2) ¿De qué manera se lleva el registro de las cuentas por cobrar de la empresa?**

Se lleva un registro de las cuentas por cobrar mediante la creación y registro de facturas en un sistema contable específico para cada cliente, lo cual es positivo para mantener un control efectivo. Sin embargo, no se llevan a cabo conciliaciones periódicas para asegurar la precisión de los saldos registrados.

#### **3) ¿Cuentan con un archivo o documentos debidamente ordenados, que sustente los registros de las cuentas por cobra?**

En la empresa se cuenta con un archivo que sustenta los registros de las cuentas por cobrar. Manteniendo documentos como facturas, estados de cuenta de los clientes, comprobantes de pago.

#### **4) ¿Cuáles son los procedimientos que se utilizan para registrar las cuentas por cobrar en la empresa?**

Según la entrevistada, primero, al realizar una venta a crédito, se genera una factura detallada que incluye los productos entregados y las condiciones de pago acordadas. Luego, esta factura se registra en el sistema contable, asignando a cada cliente una cuenta por cobrar individual.

**5) ¿Qué políticas y procedimientos se siguen para el registro de las cuentas incobrables?**

La empresa no cuenta con políticas y procedimientos bien definidos para el registro de las cuentas incobrables. No se sigue un proceso establecido para evaluar y registrar las deudas que son improbables de recuperar.

**6) ¿De qué manera la empresa realiza la estimación de cuentas?**

Según la entrevista, se estiman las cuentas, usando un enfoque basado en datos históricos y análisis de riesgo crediticio, para determinar la pérdida esperada en las cuentas por cobrar.

**7) ¿Cuáles son los métodos utilizados para el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar vencidas, y cómo se abordan las situaciones de morosidad?**

Se lleva a cabo una revisión exhaustiva de las circunstancias individuales de cada cliente, considerando posibles dificultades financieras y buscando soluciones colaborativas.

**8) ¿Cuál es el plazo promedio de cobro de las cuentas por cobrar y qué medidas se toman para gestionar y reducir los retrasos en los pagos?**

El plazo promedio de cobro de las cuentas por cobrar varía según la empresa, pero generalmente se sitúa entre 30 y 60 días. Para gestionar y reducir los retrasos en los pagos, la empresa implementa varias medidas. Se establecen condiciones de pago claras y se comunican a los clientes.

**9) ¿Cuál es la política de la empresa respecto a los plazos de pago de las cuentas por cobrar y existen incentivos para los clientes que realizan pagos anticipados?**

El entrevistado menciona que, para incentivar los pagos anticipados, la empresa ofrece beneficios, como descuentos por pronto pago o términos favorables en futuras transacciones. Estos incentivos buscan fomentar una cultura de pagos oportunos y fortalecer la relación con los clientes que cumplen con sus obligaciones de pago de manera anticipada.

**10) ¿Cómo se lleva a cabo la conciliación de las cuentas por cobrar para garantizar la exactitud y consistencia de los saldos registrados?**

Este proceso involucra una comparación de los registros internos de las cuentas por cobrar con la información proporcionada por los clientes y otras fuentes externas, como extractos bancarios siempre y cuando se los requiera.

***Análisis de la entrevista al departamento de crédito***

Durante la entrevista, se destacaron algunos resultados negativos en el departamento de crédito que merecen atención y análisis. Estos efectos podrían indicar posibles áreas de mejora y oportunidades para abordar problemas y fortalecer la gestión financiera de la empresa. El entrevistado mencionó que la entidad está experimentando una alta tasa de morosidad en sus cuentas por cobrar. Esto indica que los clientes están demorando en sus pagos o, no están pagando sus deudas. Además, se ha enfrentado dificultades debido a una evaluación crediticia inadecuada de los clientes antes de otorgarles crédito. Esto puede llevar a la concesión de con riesgos más altos de incumplimiento, aumentando la probabilidad de morosidad y cuentas incobrables.

Asimismo, la entrevista sobre el departamento de crédito demostró algunos resultados negativos que necesitan ser abordados para mejorar el rendimiento financiero de la empresa. Es esencial identificar las causas detrás de estos problemas y desarrollar estrategias efectivas para mitigar los riesgos de morosidad, cuentas incobrables y pérdida de oportunidades comerciales.

### *Entrevista dirigida para el jefe de cobranza*

#### **1) ¿Cuál es el proceso general que sigue el departamento de cobranza para gestionar las cuentas por cobrar vencidas?**

La empresa utiliza un sistema de seguimiento y software específico para el control y gestión de las actividades de cobranza de manera irregular. En algunas ocasiones, el departamento de cobranza mantiene un registro detallado de todas las cuentas por cobrar vencidas, las comunicaciones con los clientes morosos, los acuerdos de pago y las fechas de seguimiento, mientras que en otras ocasiones puede haber ciertas omisiones o falta de registro.

#### **2) ¿Cuáles son las estrategias o enfoques utilizados para establecer una comunicación efectiva con los clientes morosos?**

Se muestra empatía hacia la situación del cliente y se escuchan activamente sus preocupaciones, se utilizan mensajes claros y concisos para explicar la situación de la deuda y los posibles impactos si no se resuelve. La comunicación se realiza de manera respetuosa y profesional, evitando el tono confrontativo. Además, se ofrece flexibilidad en las opciones de pago y se busca llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos.

#### **3) ¿Qué métodos o canales se utilizan para recordar y solicitar el pago de las cuentas vencidas a los clientes, como llamadas telefónicas, correos electrónicos o cartas?**

Entre ellos se incluyen llamadas telefónicas, correos electrónicos y cartas. Las llamadas telefónicas permiten un enfoque más personalizado y directo, lo que facilita la resolución rápida de inquietudes o la negociación de acuerdos de pago. Los correos electrónicos brindan una forma efectiva de comunicarse con los clientes, proporcionando detalles de la deuda y posibles opciones de pago. Además, las cartas son una opción más formal y pueden incluir detalles específicos sobre la deuda y las consecuencias del incumplimiento del pago.

**4) ¿Se emplea algún sistema de seguimiento o software específico para el control y gestión de las actividades de cobranza?**

La empresa utiliza un sistema de seguimiento y software específico para el control y gestión de las actividades de cobranza. Este software permite al departamento de cobranza mantener un registro detallado de todas las cuentas por cobrar vencidas, las comunicaciones con los clientes morosos, los acuerdos de pago y las fechas de seguimiento.

**5) ¿Qué medidas se toman para evaluar la viabilidad de acuerdos de pago o planes de refinanciamiento con los clientes en situaciones de dificultad financiera?**

Se consideran factores como el nivel de endeudamiento, los ingresos y gastos mensuales, y la estabilidad laboral del cliente. Además, se mantiene una comunicación abierta con el cliente para comprender sus circunstancias y necesidades específicas. Basándose en esta evaluación, se proponen opciones de pago realistas y viables que se ajusten a la capacidad financiera del cliente.

**6) ¿Cuáles son los pasos y procedimientos seguidos para el manejo de cuentas por cobrar en situación de cobro judicial o acciones legales?**

Cuando se enfrenta a una situación de cobro judicial o acciones legales por cuentas por cobrar, la empresa sigue un proceso estructurado y procedimientos definidos, se realiza una revisión exhaustiva de la situación y se verifica la validez de la deuda. Luego, se inicia una comunicación formal con el cliente moroso, notificando la situación y las consecuencias legales si no se resuelve la deuda. Si no se alcanza una solución amistosa, se puede proceder con la presentación de una demanda legal.

**7) ¿Existe una política establecida para la negociación de descuentos, quitas o condonaciones en caso de que los clientes no puedan pagar el monto total adeudado?**

La empresa tiene una política establecida para negociar descuentos, quitas o condonaciones si los clientes no pueden pagar el monto adeudado. Cuando un cliente enfrenta dificultades financieras, se evalúa su situación de manera individual y confidencial. Si se determina que la condonación o descuento es viable y justificado, se puede ofrecer una solución acorde a la capacidad de pago del cliente.

**8) ¿Cómo se registra y documenta la información relacionada con las gestiones de cobranza realizadas y los acuerdos alcanzados con los clientes?**

La empresa registra y documenta la información relacionada con las gestiones de cobranza realizadas y los acuerdos alcanzados con los clientes. Cada interacción con el cliente se registra en un sistema de gestión de cobranza, que incluye detalles como la fecha y hora de la comunicación.

**9) ¿Cuáles son los indicadores clave utilizados para evaluar el desempeño del departamento de cobranza, como el índice de recuperación, la tasa de éxito en acuerdos de pago o el tiempo promedio de cobro?**

El departamento de cobranza utiliza varios indicadores clave para evaluar su desempeño. Entre ellos se encuentran el índice de recuperación, que mide el porcentaje de deuda recuperada con respecto a la deuda total

**10) ¿Se brinda capacitación y desarrollo profesional a los miembros del departamento de cobranza para mantenerse actualizados sobre las mejores prácticas en gestión de cobranza y habilidades de negociación?**

La empresa no brinda capacitación y desarrollo profesional constante a los miembros para los distintos departamentos.

***Análisis de la entrevista del departamento de cobranza***

Durante la entrevista al departamento de cobranza, también se manifestó algunos resultados negativos, lo que indica posibles deficiencias en su funcionamiento y áreas de mejora. Estos pueden tener un impacto significativo en la eficiencia operativa del departamento y en la capacidad de la empresa para recuperar deudas pendientes. El entrevistado mencionó que ha estado lidiando con una alta tasa de morosidad que parece persistente. Esto indica que los esfuerzos actuales para el cobro de las deudas no están siendo efectivos y en algunos casos, los clientes acordaron realizar pagos a plazos o establecieron planes de pago, pero el personal encargado no pudo realizar un seguimiento adecuado de esos acuerdos. Esto puede llevar a la falta de cumplimiento de los clientes y dificultar aún más la recuperación de las deudas.

Es fundamental implementar estrategias efectivas de recuperación de deudas, mejorar la comunicación interna y capacitar al personal de cobranza para abordar situaciones difíciles de manera más eficaz. Además, es importante mantener un

enfoque en la satisfacción del cliente y la preservación de relaciones comerciales a largo plazo mientras se persigue una recuperación adecuada de las deudas pendientes. La mejora de estos aspectos contribuirá a un departamento de cobranza más eficiente y efectivo en la empresa.

### **Discusión**

Basándonos resultados obtenidos con la información proporcionada en la entrevista con el contador, se identificó que la empresa enfrenta un bajo control en el manejo de las cuentas por cobrar, lo cual ha resultado en un alto índice de morosidad. Esto se debe a la falta de aplicación de políticas adecuadas en el proceso de otorgamiento de créditos. Además, al establecer metas mensuales de recaudación, no todos los recaudadores logran alcanzar los objetivos. Como efecto, la cartera no se mantiene al día, lo que afecta el flujo de efectivo y dificulta la adquisición de nueva mercadería.

Por consiguiente, la entrevista realizada al jefe de cobranzas se reveló que el estudio que se le hacen a los compradores antes de otorgar créditos no es lo suficientemente riguroso, ya que la empresa no realiza un análisis minucioso. Esto ha llevado a que algunos financiamientos otorgados no sean recuperados en su totalidad, lo que ha generado una falta de rentabilidad y un mayor porcentaje de cartera vencida en relación con el monto inicialmente aprobado para el crédito. En unos casos, debido a los elevados montos concedidos y su dependencia de los ingresos monetarios, los clientes quedan endeudados, especialmente si enfrentan situaciones como problemas de salud u otras dificultades. Además, al aplicar estrategias de recaudación a consumidores con abonos totalmente vencidos, al intentar negociar acuerdos de pago, pueden verse presionados a incumplir con los montos pactados, lo que resulta en pérdidas monetarias.

El estudio realizado en Venezuela por González y Vera (2013) indican que la falta de un adecuado control de las cuentas por cobrar tiene un impacto negativo en la estabilidad de la entidad, ya que impide obtener la liquidez necesaria. Por lo tanto, es esencial implementar correcciones en los procesos y procedimientos relacionados con ellas para asegurar recursos económicos suficientes. Además, resalta la importancia de establecer políticas de cobranza como guía para el responsable del área, considerando los plazos otorgados y de cobro a los clientes, de manera que no excedan

los límites establecidos, permitiendo a la empresa cumplir con sus obligaciones de pago y otros compromisos financieros. Comparando los resultados obtenidos, se demuestra una similitud con la empresa Créditos Palacios del Hogar, donde demuestra que, aunque se administre por directrices para los créditos y cobranzas, esta no se rige de manera adecuada, provocando que exista un índice de cartera vencida alta.

fundamentándonos en la revisión literaria se pudo determinar de autores como Carrera (2018) donde señala que el tratamiento contable de las cuentas por cobrar bajo la NIIF 9 ha mejorado la calidad de la Información Financiera, donde la falta de un control adecuado en las cuentas por cobrar está perjudicando la estabilidad de la empresa y dificultando la obtención de la liquidez necesaria. Por esta razón, se resalta la importancia de implementar correcciones en los procesos y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar, con el objetivo de garantizar suficientes recursos económicos. Además, se destaca la necesidad de aplicar políticas de cobranzas que sirvan como guía para el personal encargado del área de créditos. Es crucial tener en cuenta los plazos otorgados y los períodos de cobro a los clientes, asegurándose de que no sean mayores a los plazos establecidos, para que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones de pagos y otros compromisos financieros. Al comparar los resultados obtenidos con base en las políticas y procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar, se constató que existen similitudes con el estudio realizado. Por lo tanto, se destaca la importancia de implementar y seguir adecuadamente estas políticas y procedimientos para mejorar la situación financiera y la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa.

Fundamentándonos en la revisión literaria se pudo determinar de autores como Carrera (2018) donde señala que el tratamiento contable de las cuentas por cobrar bajo la NIIF 9 ha mejorado la calidad de la Información Financiera, en que la falta de un control adecuado está perjudicando la estabilidad de la empresa y dificultando la obtención de la liquidez necesaria. Por esta razón, se resalta la importancia de implementar correcciones en los procesos y procedimientos, con el objetivo de garantizar suficientes recursos económicos. Además, se destaca la necesidad de aplicar políticas de cobranzas que sirvan a modo de guía para el personal encargado del área de créditos. Es crucial tener en cuenta los plazos otorgados y los períodos de cobro a los clientes, asegurándose de que no sean mayores a los períodos establecidos, para

que la entidad pueda cumplir con sus obligaciones de pagos y otros compromisos financieros. Al comparar los resultados obtenidos, se constató que existen similitudes con el estudio realizado. Por lo tanto, se recalca que es esencia de efectuar y seguir adecuadamente estas directrices para mejorar la situación y la gestión de la compañía.

A demás, para Maron (2019) estudio realizado en Perú, señala que se requiere crear directrices para determinar si se concede un crédito a un cliente, considerando ciertas condiciones, con el propósito de establecer el marco para abordar todas las cuestiones administrativas. Por tanto, las políticas establecidas deben lograr los objetivos propuestos por la institución que las implementa, así que la forma de recuperar el dinero en un plazo específico y mantener una transparencia eficiente y la habilidad de ofrecer las mejores y más efectivas soluciones a los clientes. Una situación similar en cuestión a las políticas de crédito impuesto por la empresa Créditos Palacios del Hogar, que tiene como propósito obtener un diseño para proteger los intereses financieros, minimizando los riesgos asociados con la concesión de solvencias y asegurando que los deudores puedan cumplir con sus obligaciones de pago.

Por otro lado, en relación con el trabajo investigativo de Menor (2019) El autor destaca que las ventas a crédito son menores que las ventas al contado debido a la falta de documentación interna de los plazos otorgados por la empresa. Además, no hay un área específica encargada de realizar un seguimiento oportuno de las cuentas por cobrar, lo que ha llevado a que los clientes no cumplan con los pagos en las fechas acordadas. señalando la carencia de una adecuada gestión de créditos y cobranza ha afectado la recuperación de valores y la obtención rápida de liquidez. La compañía no ha establecido procedimientos y políticas que permitan mejorar esta situación. Además, las deficiencias en conocimientos contables y financieros en los procesos de la entidad han dado lugar a un aumento en la cartera vencida y las cuentas incobrables. Al comparar los objetivos y resultados del presente estudio con la problemática mencionada, se evidencia una similitud en cuanto a los desafíos enfrentados por ambas investigaciones.

En la investigación de Perez Davila (2018) muestra que la entidad Universidad Americana no registra adecuadamente los ingresos de los clientes que solicitan créditos, ya que no siguen los procesos de análisis y aprobación para dar el debido

seguimiento a los deudores con la información correcta. Tampoco realizan las notificaciones adecuadas a los clientes cada mes, utilizando medios como llamadas telefónicas, correos electrónicos o mensajes de texto con suficiente antelación antes de la vigencia de las cuotas. Un caso similar ocurre en la empresa Créditos Palacios del Hogar, que se dedica a la compra y venta. En este sentido, sería importante que tengan un control para gestionar todos los canales de comunicación con los clientes, informándoles sobre las fechas de vencimiento para que realicen sus pagos o abonos de sus facturas.

Finalmente, el trabajo de investigación de Húman (2019) denominado Propuesta de modelo de gestión de cobranza para la recuperación de cartera vencida en la agencia Mibanco de Celedín- Cajamarca - 2018. Dentro de los resultados encontrados, se evidencia una relación significativa entre las políticas de cobranza y la recuperación de la cartera vencida. La inadecuada aplicación del manual de cobranza ha afectado negativamente la situación financiera de la entidad, con un aumento en la cartera vencida en los últimos años. De manera similar, se observa en la Cooperativa un incremento en la cartera de microcréditos según los estados financieros del período 2021, especialmente en los créditos vencidos por más de 360 días. Este hallazgo debe abordarse con cautela, ya que cuanto más tiempo transcurra desde el vencimiento del crédito, más difícil será su recuperación.

## **Conclusiones**

En conclusión, se evidencia que la entidad carece de una implementación adecuada en lo que respecta al tratamiento contable de las cuentas por cobrar. Esta situación ha llevado a un desconocimiento real de los saldos relacionados con los créditos otorgados a los clientes. Como resultado, se ha perdido un control preciso en los procesos contables, lo cual afecta la correcta aplicación de políticas y procedimientos en la gestión de crédito y cobro. Es fundamental destacar que esta deficiencia puede tener un impacto significativo en la estabilidad financiera de la empresa, así por ejemplo en su capacidad para mantener una rentabilidad apropiada. Por lo tanto, es imperativo que se tome medidas inmediatas de mejoras y garantizar una acción más eficiente y precisa.

A través del tratamiento contable de las cuentas por cobrar se identificó la cartera vencida del año 2021, la cual se evidenció un aumento de la misma a comparación al año anterior, pasando de \$ 4709,27 en el 2020 a \$ 7.927,51 estableciendo un incremento del 68,34%, ocasionado por el incumplimiento de clientes acorde a los plazos de pagos establecidos., la falta de conocimiento, la mala interpretación de las políticas o procedimientos crediticios y de cobranza, la cual todas ellas ha afectado la rentabilidad de la entidad durante el año de estudio.

Asimismo, mediante su tratamiento contable se evaluó que la empresa no incorpora procedimientos y técnicas adecuadas en sus procesos contables para gestionar las cuentas por cobrar. Además, las políticas relacionadas con los créditos y cobranzas tampoco se aplican de manera correcta. Esta situación ha resultado en confusiones respecto a los valores y saldos vencidos, debido a la falta de un control preciso y detallado. Es esencial que la entidad tome medidas para mejorar estos puntos débiles, así como asegurar una apropiada aplicación en las directrices de crédito y cobro. Esto permitirá tener una visión clara y precisa, mejorando la gestión financiera y garantizando una mayor eficiencia en la administración. Con una revisión adecuada, se podrá evitar desconciertos y errores en sus registros, lo que contribuirá a una labor más efectiva y confiable.

## **Recomendaciones**

Se recomienda la implementación nuevas directrices adecuadas en los procesos contables relacionados con las cuentas por cobrar, junto con el uso pertinente y oportuno de las políticas y procedimientos de crédito y cobranza, brindará a la empresa la capacidad de obtener información precisa sobre los valores vencidos de cada cliente. Esto permitirá llevar un seguimiento y control constante, lo que a su vez facilitará la recuperación de la cartera vencida. Mediante estas acciones, la empresa podrá mantener un registro actualizado de su gestión de cobro y tener un mayor cometido de los pagos pendientes.

La implementación de estrategias para reducir la cartera vencida es esencial para mantener la salud financiera de la empresa y evitar pérdidas económicas. Asimismo, llevar a cabo revisiones periódicas de los pagos recibidos proporciona una mayor confianza tanto para la empresa como para los clientes, garantizando la exactitud y el registro adecuado de las transacciones. Al mantener un riguroso control en el departamento contable, se podrá mejorar la relación con los clientes y brindarles un servicio más eficiente y satisfactorio.

Además, se recomienda mejoras clave, optimar la evaluación de control y tratamiento contable en relación con las cuentas por cobrar son: realizar auditorías internas periódicas, implementar la segregación de funciones, brindar capacitación continua al personal contable, establecer políticas claras y utilizar sistemas contables integrados. Además, es esencial realizar análisis de la cartera vencida, establecer metas y métricas para evaluar el rendimiento, y mantener un monitoreo continuo de los saldos pendientes y plazos de cobro.

## Bibliografía

- Acebrón, M. d. (2013). Tratamiento de la documentación contable.
- Andrade, F. (2015). Tratamiento contable.
- Bárcena, A., Cimoli, M., García, R., Titelman, D., & Pérez, R. (2018). *Estudio Económico de América Latina y el Caribe*. 8 (LC/PUB.2018/17-P).  
[https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43964/141/S1800837\\_es.pdf](https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43964/141/S1800837_es.pdf)
- Benavides, M. (2017). El tratamiento contable del deterioro del inventario en la empresa Electrol Irmavil.
- Brealey, R., Myers, S., & Allen, F. (2020). *Principios de finanzas corporativas*. McGraw-Hill Interamericana.
- Caraguay, V. (2020). *Análisis de los métodos de provisión para cuentas incobrables en los registros contables según el tipo de actividad empresarial*. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.
- Carrera, S. I. (2018). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*.
- Castro, J., & Guachizaca, M. (2012). *Tratamiento contable de cuentas por cobrar según NIIF para PYMES*. Universidad de Cuenca.
- Chavez, Y., & Loconi, J. (2018). *Evaluación De La Gestión De Cuentas Por Cobrar Comerciales Para Determinar La Eficiencia De Las Políticas De Créditos Y Cobranzas En La Empresa Ferronor Sac, 2015*.
- Chuqui, T. (2016). *Provisión de cuentas incobrables y su impacto tributario en los estados financieros de la empresa Ezilda s.a*. Guayaquil: ULVR, 2016.
- De White, E. (2020). *Consejos sobre administración financiera*. Asociación Casa Editora Sudamericana.
- Déniz, J. J., & Verona, M. C. (2013). *Conceptos Básicos de Contabilidad Financiera*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria .

- Drouet, Á. (2021). *Cálculo para la reserva de cuentas Incobrables en la presentación de Estados Financieros del sector comercial*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Espinoza, N. (2022). *Contabilidad Financiera y gerencial*. Universidad Alberto Hurtado.
- Fierro, A. M., Fierro, F. M., & Fierro, F. A. (2021). *Contabilidad General, Enfoque NIIF para Pymes*. Ediciones de la U.
- García Moya, R., Bermejo Mercedes, V., Fernández Martínez, G., García López, V., Palomero, M., Del Peso, L., & Pinto, S. (2021). *Apoyo Domiciliario y alimentación familiar*. Paraninfo, S.A.
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). *¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas?* Universidad de Buenos Aires.
- Gonzales, E., Sanabria, S., & Zúñiga, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. *Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión*, 3(1), 59-74.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>
- González, A., & Vera, E. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros San Félix ca, periodo 2011*.
- Guerrero Reyes, J., & Galindo, J. (2015). *Contabilidad I*.
- Gutiérrez, S. D., & Peralta, A. (2021). *Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, durante el primer semestre del año 2020*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Herrera, M. (2015). *Administración de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita*.
- Herrera, W., & Gavilanez, G. (2018). *Diseño de políticas de crédito y cobranza para la empresa Dipacsa S.A*. Universidad de Guayquil.

- Huamán, C. H., Romero, R., Córdova, A., & Apaza, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista de investigación en Ciencias Administrativas y Sociales*, V(12), 296-306. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Húman, G. (2019). *Propuesta de modelo de gestión de cobranza para la recuperación de cartera vencida en la agencia Mibanco de Celedín-Cajamarca - 2018*. Universidad Señor de Sipán.
- IASB. (2009). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)* .
- Jaramillo, M. (2015). *Inclusión financiera desde la perspectiva de la innovación social, el caso de Colombia*. Universidad de La Sabana Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas Chía, Colombia.
- Laurente, Y., & Ricra, A. (2021). Tratamiento contable de los activos fijos y su impacto financiero en la Mype Alimentos & Derivados S.R.L, 2020.
- Ley de compañía. (2014).
- Lorgia, G. (2016). *Análisis Del Proceso De Compra De Los Electrodomésticos De Línea Blanca Del Almacén Marcimex Del Cantón Machala*.
- Maron, S. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Falcón Alimentos Corporación SAC, San Juan de Miraflores 2012 - 2018*.
- Menor, D. (2019). *Análisis de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez*.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad análisis de cuentas* . Universidad Estatal a Distancia San José, Costa Rica.
- Murillo, P. (2022). *Administración Financiera de Cuentas por Cobrar*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.
- Nolazco, F., Ortiz, I., & Carhuacho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor Tes*, 14(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Norma Internacional de Contabilidad 37. (2017). *Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes*.

- Normas Internacionales de Contabilidad 32. (2001). *Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes*.
- Normas Internacionales de Información Financiera. (2017). *NIIF 9 Instrumentos Financieros*. © IFRS Foundation.
- Osorcio, N., & Gerrero, L. (2020). *Auditoria financiera de la empresa Sida S.A.* . Universidad cooperativa de Colombia.
- Perez Davila, A. S. (2018). *La cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporacion Universitaria Americana*. Tecnológico de Antioquia nstitución universitaria.
- Puente, L., & Salinas, W. (2020). *Cuentas Incobrables y su relación con la gestión financiera de la empresa negociaciones Valdivia S.A.C. en el Salvador en el año 2019*.
- Real Academia Española. (2014). *Asociación de Academias de la lengua española*. Asociación de Academias de la lengua española:  
<https://dle.rae.es/electrodom%C3%A9stico>
- Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno. (2020). *Reglamento para Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno, LRTI*. Ecuador.
- Ricón, C. A., Flórez, E., & Narváez, J. A. (2018). *Impuestos diferidos*. Ediciones de la U .
- Rodríguez, A. P., & Martínez, M. (2020). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar bajo la NIIF para Pymes del sector ferretero de Palmira*.
- Salinas, J. (2020). *La gestión de cobranza frente a la emergencia anitaria de la empresa Casaplan Motorplan S.A. delmCantón La libertad, provincia de Santa Elena* .
- Santistevan, E. J. (2021). *Tratamiento Contable De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Presentación De Los Estados Financieros en el Sector Ferretero* .
- Sarmiento, B. N. (2019). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA*. Universidad estatal península de Santa Elena.

- Según la Superintendencia de Compañía. (2016). *Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros* .
- Sepulveda, M. O., & Silva, G. M. (2022). *Las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez de la empresa tecnología ELECTROMEDICA SAC, 2019-2021*. Universidad de Cesar Vallejo.
- Silva, L., Vidal, C., & Tasayco, F. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa diseño de Papeles Murales S.A.C*.
- Suarez, J. (2020). *Estrategias para optimizar la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar socios en las compañías de transporte, año 2020*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Tomalá, G. (2018). *Cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de transportes Transcisa S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Año 2017*.
- Vera, Y. (2023). *Las Cuentas Por Cobrar En La Presentación De Los Estados Financieros De La Compañía De Taxis Transalbarrada S.A., Cantón La Libertad, Año 2021*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Vilches, R. (2019). *Apuntes de contabilidad básica*. El Cid Editor.
- Villón, E. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa transporte de carga por carretera, en la provincia del guayas del cantón general Villamil playas año 2016*.
- Villón, E. (2018). *Gestión De Cuentas Por Cobrar Y La Liquidez De La Empresa Transporte De Carga Por Carretera, En La Provincia Del Guayas Del Cantón General Villamil Playas Año 2016*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Viloria, A., & Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa "Inversiones M.C.H., C.A.". *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración*, 2(6), 138 - 148. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.35>

## Apéndice

### Apéndice A. Cronograma de tutorías



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**  
**CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN**

**MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

		2023											
		MAY				JUN				JUL			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
No.	Actividades planificadas	08 - 12	15 - 19	22 - 26	29MAY - 02JUN	05 - 09	12 - 16	19 - 23	26 - 30	03 - 07	10- 14	17 - 21	FECHA
1	Introducción	X	X										
2	Capítulo I Marco Referencial			X	X	X							
3	Capítulo II Metodología					x	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión							X	X	X			
5	Conclusiones y Recomendaciones									X	X		
6	Resumen											X	
7	Certificado Antiplagio-Tutor											X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)												Hasta el viernes 21 de julio del 2023

## Apéndice B. Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Var.	Dimensiones	Indicadores
<p>TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2021</p>	<p>¿Cómo se aplica el tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la empresa Créditos Palacios del Hogar?</p> <p><i>Sistematización de los problemas específicos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el procedimiento actual que se le aplica al tratamiento contable de las cuentas por cobrar?</li> <li>• ¿Cómo afecta la cartera vencida en la rentabilidad de la empresa?</li> <li>• ¿Cómo determinar el correcto control del tratamiento contable de las cuentas por cobrar?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar el tratamiento contable aplicado en las cuentas por cobrar para medir la rentabilidad en la empresa Créditos Palacios del Hogar durante el año 2021.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el proceso contable aplicado en las cuentas por cobrar de la empresa Créditos Palacios del Hogar 2021.</li> <li>- Determinar el monto de la cartera vencida y llevar a cabo un estudio financiero con el fin de medir la rentabilidad de la empresa en el año 2021.</li> <li>- Evaluar el control y tratamiento aplicado a las cuentas por cobrar dentro de la empresa Créditos palacios del hogar</li> </ul>	<p>Tratamiento contable de las cuentas por cobrar</p>	<p>Tratamiento contable</p> <p>Cuentas por cobrar</p> <p>Procedimientos y técnicas de las cuentas por cobrar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de las cuentas por cobrar</li> <li>• Políticas de crédito</li> <li>• Procedimientos de cobranza</li> <li>• Cartera vencida</li> <li>• Morosidad</li> <li>• Cuenta incobrable</li> <li>• Provisión cuentas incobrables</li> <li>• Deterioro de las cuentas por cobrar</li> </ul>

## Apéndice C. Ejercicio práctico

**CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR**  
**TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

N°	CLIENTE	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	POSITIVA	NEGATIVA	DEUDORA	ACREEDORA	TIEMPO PLAZO	FECHA INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZOS OTORGADOS	DIAS VENCIDOS MOROSIDAD AL 31-12-2020	CARTERA VENCIDA AL 31-12-2020
1	Cliente A	1.041,14	1.041,14	1.041,14				90 DIAS	16/12/2020	14/2/2021	60 DIAS	-	-
2	Cliente B	300,00	300,00	300,00				90 DIAS	2/8/2020	21/10/2020	80 DIAS	71	300,00
3	Cliente C	1.400,22	1.400,22		1.256,00		144,22	90 DIAS	1/11/2020	2/9/2020	90 DIAS	61	1.256,00
4	Cliente D	793,00	793,00	793,00				90 DIAS	13/6/2020	28/7/2020	45 DIAS	159	793,00
5	Cliente E	628,00	628,00	628,00				90 DIAS	11/10/2020	10/12/2020	60 DIAS	11	628,00
6	Cliente F	792,00	792,00	792,00				90 DIAS	5/5/2020	4/6/2020	30 DIAS	180	792,00
7	Cliente G	940,27	940,27	940,27				90 DIAS	11/10/2020	10/12/2020	60 DIAS	21	940,27
	<b>Σ</b>	<b>5.894,63</b>	<b>5.894,63</b>	<b>4.494,41</b>	<b>1.256,00</b>		<b>144,22</b>						<b>4.709,27</b>

**CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR**  
**TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

N°	CLIENTE	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	POSITIVA	NEGATIVA	DEUDORA	ACREEDORA	TIEMPO PLAZO	FECHA INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZOS OTORGADOS	DIAS VENCIDOS MOROSIDAD AL 31-12-2021	CARTERA VENCIDA AL 31-12-2021
1	Cliente A	1.041,14	1.041,14	1.041,14				90 DIAS	16/12/2020	14/2/2021	60 DIAS	338	1.041,14
2	Cliente B	1.474,86	1.474,86	1.474,86				90 DIAS	27/8/2021	11/9/2021	45 DIAS	113	1.474,86
3	Cliente C	757,00	757,00		536,00		221,00	90 DIAS	4/6/2021	5/7/2021	31 DIAS	182	536,00
4	Cliente D	914,00	914,00		754,00		160,00	90 DIAS	4/8/2021	3/9/2021	30 DIAS	121	754,00
5	Cliente E	895,00	895,00		790,00		105,00	90 DIAS	10/1/2021	27/2/2021	47 DIAS	312	790,00
6	Cliente F	1.403,00	1.403,00	1.403,00				90 DIAS	24/2/2021	14/3/2021	18 DIAS	279	1.403,00
7	Cliente G	1.231,00	1.231,00	1.231,00				90 DIAS	28/11/2021	13/1/2022	46 DIAS	-	
8	Cliente H	869,51	869,51	869,51				90 DIAS	13/6/2021	2/8/2021	50 DIAS	150	869,51
9	Cliente I	1.059,00	1.059,00	1.059,00				90 DIAS	7/7/2021	5/10/2021	90 DIAS	87	1.059,00
10	Cliente J	965,00	965,00	965,00				90 DIAS	15/12/2021	29/1/2022	45 DIAS	-	
	<b>Σ</b>	<b>10.609,51</b>	<b>10.609,51</b>	<b>8.043,51</b>	<b>2.080,00</b>		<b>486,00</b>						<b>7.927,51</b>

**Apéndice D. Asiento de ajuste y recalificación**

**CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR  
ASIENTO DE AJUSTE Y RECALIFICACIÓN  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

FECHA	DETALLE	PARCIAL	DEBE	HABER
	1			
	<b>Efectivo o equivalente a efectivo</b>		486,00	
	<b>Cuentas por cobrar</b>			486,00
	Cliente C	221,00		
	Cliente D	160,00		
	Cliente E	105,00		
	<b>TOTAL</b>		<b>486,00</b>	<b>486,00</b>

**CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR  
LIBRO DIARIO AJUSTADO  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

CUENTA	SALDO CONTABLE	DEUDOR	ACREEDOR	SALDO AJUSTADO
Caja	650,55			650,55
Bancos	10.698,00			10.698,00
Cuentas por cobrar	10.609,51		486,00	10.123,51
				<b>21.472,06</b>

### **Apéndice E. Análisis del resultado del ejercicio**

Con la revisión de papeles de trabajo, se hizo un análisis detallado de las cuentas por cobrar de Créditos Palacios del Hogar, para determinar los saldos reales vencidos de cada cliente al 31 de diciembre de 2021, periodo en estudio. Durante este proceso, se identificó que hay 8 clientes con saldos pendientes de recuperación, quienes han incumplido con los pagos en las fechas establecidas, generando una morosidad en los pagos. Además, se pudo constatar que no se ha realizado el seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar, lo que resultó en discrepancias entre las confirmaciones enviadas y recibidas, debido a abonos y pagos realizados mediante transferencias que no fueron registrados oportunamente. Para corregir esta situación, se realizaron los ajustes necesarios para reflejar correctamente las transacciones en los registros contables, según las necesidades de la empresa.

### **Apéndice F. Importancia relativa del activo corriente**

<b>CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR</b>		
<b>ANÁLISIS VERTICAL DEL ACTIVO CORRIENTE</b>		
<b>ACTIVOS</b>	<b>2021</b>	<b>% RELATIVO</b>
Caja	650,55	3%
Bancos	10.698,00	49%
Cuentas por cobrar	10.609,51	48%
	<b>21.958,06</b>	<b>100%</b>

En el estudio de la empresa, se hizo un análisis vertical para determinar el peso relativo de las cuentas principales del activo corriente. Este análisis permitió una interpretación clara y oportuna de los resultados obtenidos en relación con las cuentas por cobrar, lo que ayudó a comprender la situación de la empresa. En el año 2021, se observó que el rubro de cuentas por cobrar representa un 48% del total del activo corriente, equivalente a \$10.7609,51. Concluyendo que esta cuenta tiene un peso significativo, es importante mantener un control adecuado sobre estas cuentas para evitar cualquier tipo de riesgos financieros.

**Apéndice G. Estado de Situación Financiera**

<b>CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021</b>				
<b>ACTIVOS</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>% RELATIVO</b>
Caja	650,55	526,88	-123,67	-19%
Bancos	10.698,00	11.689,56	991,56	9%
Cuentas por cobrar	5.894,63	10.609,51	4.714,88	80%
Inventario	80.699,00	89.354,00	8.655,00	11%
Propiedad, Planta y Equipo	55.632,00	60.598,00	4.966,00	9%
Intangibles	21.000,00	17.893,00	-3.107,00	-15%
Otros activos	11.893,00	12.943,00	1.050,00	9%
Valorizaciones	25.914,00	24.697,00	-1.217,00	-5%
<b>Total Activo</b>	<b>212.381,18</b>	<b>228.310,95</b>	<b>15.929,77</b>	<b>8%</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>VARIACIÓN</b>	<b>% RELATIVO</b>
Obligaciones Financieras	15.877,00	21.994,00	6.117,00	39%
Proveedores	26.194,00	21.465,00	-4.729,00	-18%
Cuentas por pagar	18.992,00	20.187,00	1.195,00	6%
Impuesto, gravamen y tasas	24.299,11	29.747,00	5.447,89	22%
Obligaciones laborales	26.282,00	30.327,00	4.045,00	15%
Pasivos estimados y provisiones	147,09	179,28	32,18	22%
Diferidos	6.307,07	9.162,00	2.854,93	45%
Otros Pasivos	1.749,00	2.618,00	869,00	50%
<b>Total Pasivos</b>	<b>119.847,27</b>	<b>135.679,28</b>	<b>15.832,00</b>	<b>13%</b>
Patrimonio	92.533,91	92.631,67	97,77	0,11%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>212.381,18</b>	<b>228.310,95</b>	<b>15.929,77</b>	<b>8%</b>

**CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR**  
**ESTADO DE RESULTADO**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

	<b>2020</b>	<b>% INGRESOS</b>	<b>2021</b>	<b>% INGRESOS</b>	<b>% VARIACIÓN</b>
Ventas Netas	53.698,00	100,0%	48.965,00	100%	-8,8%
Costo mercadería vendida	-32.658,00	-60,8%	-29.856,00	-61%	-8,6%
Utilidad neta	21.040,00	39,2%	19.109,00	39,0%	-9,2%
Gasto de administración	-4.986,00	-11,1%	-5.965,00	-12,2%	19,6%
Gasto de venta	-2.896,00	-5,4%	-2.498,00	-5,1%	-13,7%
Total gastos operacionales	-7.882,00	-14,7%	-8.463,00	-17,3%	7,4%
Utilidad operativa	13.158,00	24,5%	10.646,00	21,7%	-19,1%
Gastos financieros	-2.698,00	-5,0%	-1.896,00	-3,9%	-29,7%
Otros gastos	-985,00	-1,8%	-1.050,00	-2,1%	6,6%
Otros ingresos	982,00	1,8%	645,00	1,3%	-34,3%
Utilidad antes de impuesto	10.457,00	19,5%	8.345,00	17,0%	-20,2%
Impuesto de renta	3.137,10	5,8%	2.503,50	5,1%	-20,2%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>7.319,90</b>	<b>13,6%</b>	<b>5.841,50</b>	<b>11,9%</b>	<b>-20,20%</b>

El análisis horizontal permitió identificar los cambios y movimientos en las cuentas de un periodo a otro, para detectar fortalezas o debilidades de la empresa según variaciones absolutas y relativas. Esto facilitó un análisis y seguimiento adecuado de los rubros, posibilitando la toma de decisiones oportuna.

Al comparar los años, se observó que en 2020 las cuentas por cobrar tenían un valor de \$5.894,63, mientras que en 2021 este valor aumentó a \$10.609,51, reflejando una variación absoluta de \$4.714,88 y una variación relativa del 80%. Este aumento significativo indica que se otorgaron más cuentas por cobrar a los clientes. Sin embargo, también se detectó que las políticas de crédito y cobranzas no están correctamente establecidas, lo que podría requerir una revisión para mejorar el manejo de estas cuentas.

#### **Apéndice H. Comparación de Cartera Vencida**

##### **CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR**

<b>Cuenta</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variación</b>	<b>Incremento porcentual</b>
Cartera vencida	4.709,27	7.927,51	3.218,24	68,34%

Este dato nos indica que la cartera vencida del año 2021 ha incrementado a comparación del año anterior, por lo tanto, se justifica que la empresa necesita la aplicación tanto de políticas de crédito como de cobranza, a fin de que esta cuenta se disminuya su porcentaje lo más rápido posible. Es decir, se necesitan políticas que permita tener una mayor eficiencia en la gestión crediticia, con el objetivo de que las cuentas por cobrar no se conviertan en cuentas incobrables. Bajo este contexto, las políticas de crédito y cobranza que se proponen en este manual tienen como esencia el incremento de las ventas bajo crédito procurando que estas se conviertan en dinero en efectivo dentro de un margen aceptable.

### Apéndice I. Indicadores de eficiencia

Indicadores de eficiencia		2020		2021	
Rentabilidad sobre ventas	Utilidad neta / Ventas netas	7.319,90	0,14	5.841,50	0,12
		53.698,00		48.965,00	
Rentabilidad sobre activos	Utilidad Bruta / Activo total	21.040,00	0,10	19.109,00	0,08
		212.381,18		228.310,95	
Rentabilidad sobre el patrimonio	Utilidad neta / Patrimonio	7.319,90	0,08	5.841,50	0,06
		92.533,91		92.631,67	

La rentabilidad sobre las ventas para el año 2020 es de 0,14 y para el año 2021 es de 0,12 es decir que el almacén cuenta con 0,12 de utilidad neta. La utilidad sobre los activos representa para el año 2020 el valor de 0,10 centavos y para el año 2021 de 0,08 centavos, lo que indica que el almacén por cada dólar que tiene en activo tiene 0,08 para producir utilidades. Rentabilidad sobre el patrimonio indica que por cada dólar invertido en la empresa a los socios les retornó a los socios 0,08 centavos en el año 2020 y 0,06 en el año 2021 debido a que las ventas para este año bajaron.

## Apéndice J. Anexo cuentas por pagar cliente de la entidad

### CRÉDITOS PALACIOS DEL HOGAR

CLIENTES	MONTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	CONFIRMACIÓN DEL CLIENTE
Cliente A	1.041,14	18/2/2021	19/5/2021	1.041,14
Cliente B	1.474,86	27/8/2021	11/9/2021	1.474,86
Cliente C	757,00	4/6/2021	5/7/2021	536,00
Cliente D	914,00	4/8/2021	3/9/2021	754,00
Cliente E	895,00	10/1/2021	27/2/2021	790,00
Cliente F	1.403,00	24/2/2021	14/3/2021	1.403,00
Cliente G	1.231,00	28/11/2021	13/1/2022	1.231,00
Cliente H	869,51	13/6/2021	2/8/2021	869,51
Cliente I	1.059,00	7/7/2021	5/10/2021	1.059,00
Cliente J	965,00	15/12/2021	29/1/2022	965,00
	<b>10.609,51</b>			<b>10.123,51</b>

Los datos e información recopilados revelan deficiencias en los procesos de gestión de cobranza en la empresa, lo que ha provocado un aumento en los saldos vencidos al 31 de diciembre de 2021.

Se aplicaron procedimientos específicos a las cuentas por cobrar mediante la cédula analítica. Esto permitió constatar las mencionadas evidencias. Además, mediante un análisis vertical y horizontal, se evaluó la variación de saldos respecto al año anterior, para comprender la situación actual de la empresa y hacer recomendaciones adecuadas.

## **Apéndice K. Nuevas políticas de créditos y cobranzas**

En toda empresa, con el objetivo de mantener una gestión financiera sólida, es de vital importancia realizar un análisis detallado de las cuentas contables más influyentes en sus operaciones. En este sentido, el activo corriente de una empresa es crucial, entre las cuales destaca la cuenta de clientes o cuentas por cobrar. Esta refleja los montos pendientes de cobro por la venta de bienes o servicios.

Es esencial comprender que esta cuenta no solo representa ingresos para la empresa, sino también su eficiencia en la gestión administrativa, lo que la hace tener un enfoque dual. Por lo tanto, para su correcto manejo, es necesario que cumpla dos condiciones: en primer lugar, que los valores pendientes sean recuperables sin riesgo de pérdida; y segundo, que durante su permanencia en el activo exigible, genere rentabilidad.

Ante esta situación, la gestión del crédito a clientes juega un papel fundamental, ya que tiene un impacto directo en el análisis de esta cuenta. Una de las formas más eficaces de abordar este tema es mediante la implementación de un manual de políticas de crédito y cobranza en la empresa. Este manual servirá como guía base para la correcta administración de las actividades relacionadas con el proceso de otorgar crédito a los clientes.

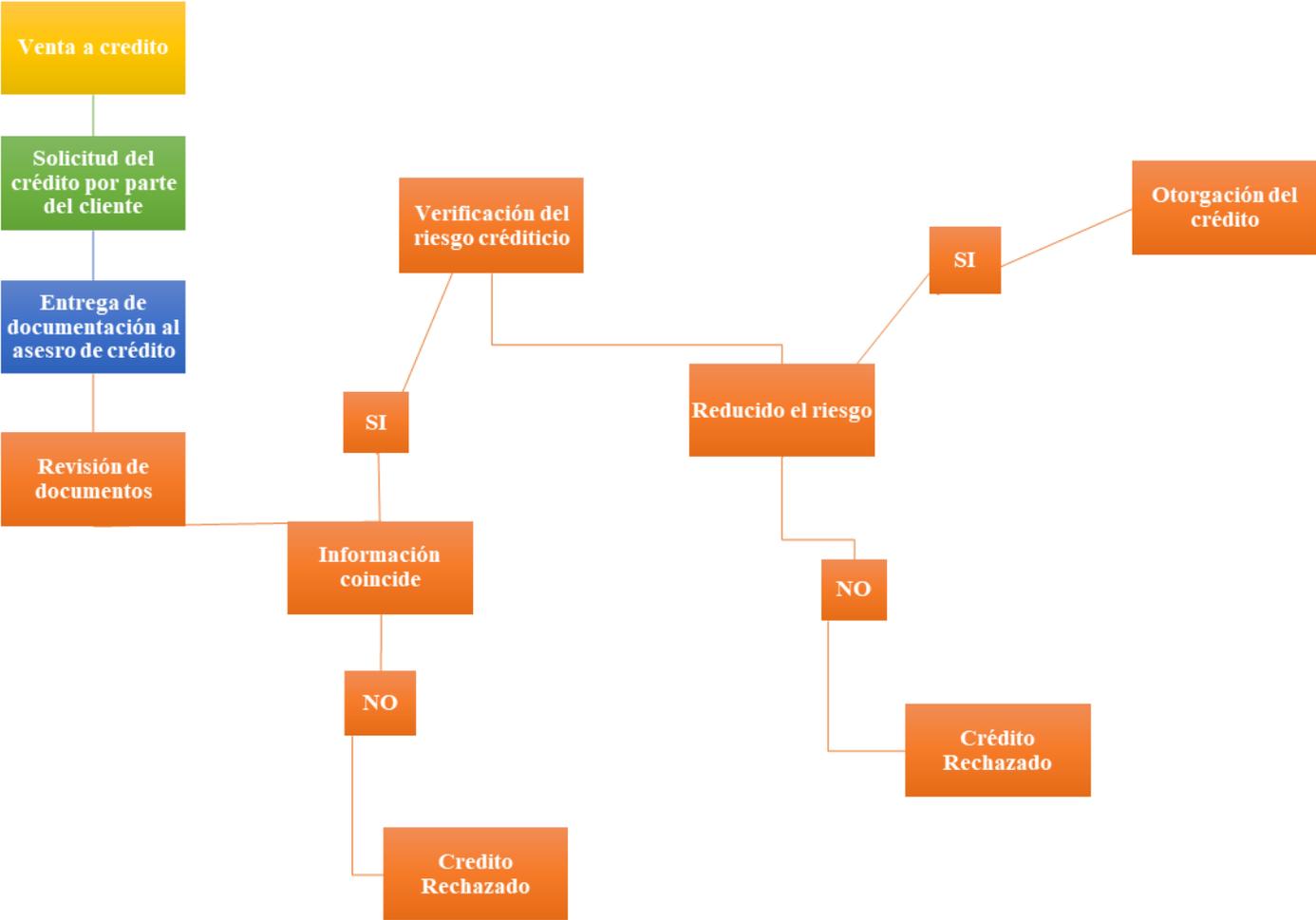
Es importante destacar que la cuenta por cobrar influye directamente en la liquidez de la empresa, es decir, determina su capacidad inmediata para hacer frente a las obligaciones a corto plazo.

El proceso de elaboración de dicho manual generalmente pasa por diferentes etapas, considerando los fundamentos básicos de la administración, como la planificación, organización, control y evaluación. Al seguir estas etapas, se podrá llevar a cabo una gestión más efectiva y eficiente de las cuentas por cobrar a clientes.

### **Proceso de Crédito**

El siguiente diagrama muestra las actividades necesarias para llevar a cabo el proceso de asignación de un crédito, con el propósito de tener una guía sobre cómo proceder en una venta. Sin embargo, es importante tener en cuenta que el departamento de crédito y cobranza de la empresa tiene la libertad de realizar cualquier modificación que considere necesaria.

Apéndice L. Diagrama de proceso de crédito



## **Descripción de los procesos de crédito.**

El proceso de crédito inicia con el primer contacto entre el cliente y el asesor comercial o de ventas, cuyo principal objetivo es informar sobre las características del producto. Durante este proceso, el vendedor proporcionará detalles sobre precios y formas de pago, y si el cliente muestra interés en el pago a crédito, se le indicarán los requisitos mínimos necesarios.

1. Una vez que el cliente expresa su interés en optar por el pago a crédito, procederá a enviar una solicitud al asesor de crédito, quien atenderá la solicitud inmediatamente y verificará si se cumplen los requisitos mínimos establecidos.
2. Si la primera etapa es aprobada, el asesor de crédito solicitará la documentación necesaria para verificar la información proporcionada en la solicitud. Si el cliente presenta los documentos requeridos, se realizará una verificación inmediata. En caso de detectar alguna irregularidad o adulteración de documentos, el crédito será rechazado. Sin embargo, si hay errores menores en la información, el cliente será solicitado para aclararlos antes de proceder al siguiente paso.
3. Una vez confirmada la autenticidad de la información, se procederá al análisis del riesgo crediticio. Este análisis abarcará factores de riesgo previamente descritos, como historial crediticio dentro y fuera de la empresa, estabilidad laboral, capacidad de pago en relación con los ingresos, entre otros.
4. Concluido el análisis de riesgo, se tomará una decisión basada en la evaluación del mismo. Si el riesgo crediticio es alto, se denegará el crédito. Por otro lado, si el riesgo es bajo, se aprobará el crédito y se procederá a la firma de un contrato que establecerá las condiciones de pago, incluyendo plazos e intereses.

## **Políticas de Crédito**

En función de lo anteriormente expuesto, es necesario determinar políticas que regulen tanto las condiciones del crédito como la forma de otorgarlos por parte de los responsables del departamento de crédito y cobranza de la empresa.

### **Políticas de crédito**

**Análisis personalizado de los clientes solicitantes de acuerdo con los parametros establecidos en el departamento de crédito**

**La cartera de los clientes debe de contener información verificada y actualizada**

**La autorización de los créditos realizará el jefe de departamento del mismo**

**A todas las ventas a crédito sin excepción se realizarán contratos por escrito.**

**Las modificaciones y anulaciones de los contratos estarán a cargo del jefe de crédito.**

**Realizar una evaluación exhaustiva sobre rebajas, descuentos por pronto pago y otras promociones de venta a crédito.**

### **Descripción de las políticas de crédito:**

1. Se llevará a cabo un análisis personalizado de los clientes que soliciten un crédito con el objetivo de agilizar la concreción de la venta y determinar rápidamente si cumplen con los parámetros establecidos para acceder al crédito.
2. Es fundamental que la cartera de clientes cuente con información verificada y actualizada para garantizar su correcto uso y proporcionar una herramienta eficaz para evaluar la asignación del crédito.
3. La autorización del crédito será responsabilidad del jefe de crédito de la empresa, asegurando así una asignación adecuada gracias a la experiencia de esta persona, lo que aumentará la eficacia en este proceso.
4. Se exigirá que todas las ventas a crédito cuenten con contratos por escrito, sin excepción. De esta manera, se dispondrá de documentos de respaldo en caso de conflictos relacionados con el crédito, y cada contrato deberá especificar los lineamientos correspondientes a la venta a crédito realizada.
5. Las modificaciones y anulaciones serán responsabilidad del jefe de crédito, garantizando que un experto evalúe estos casos. Estas situaciones pueden surgir debido a la falta de documentación o cambios acordados por ambas partes para beneficio mutuo.
6. El departamento de crédito y cobranza de la empresa será responsable de realizar una evaluación exhaustiva sobre rebajas, descuentos por pronto pago y otras promociones relacionadas con ventas a crédito. Esto asegurará que la empresa esté actualizada y cumpla con las exigencias del mercado.

## **Sistema de cobranza**

A pesar de los diversos beneficios que una venta a crédito puede brindar a la empresa, también pueden surgir inconvenientes en el momento del cobro, lo que puede resultar en cuentas incobrables. Esta investigación ha revelado que la empresa ha experimentado este tipo de problemas, lo que ha llevado a una alta cartera vencida y ha afectado su situación financiera, disminuyendo su rentabilidad.

Para abordar esta situación, se han propuesto nuevas políticas y procedimientos de crédito, pero es igualmente importante establecer políticas de cobranza. Estas políticas tienen dos objetivos principales: en primer lugar, reducir la cartera vencida y en segundo lugar, proporcionar una guía para abordar futuros conflictos, que son inevitables.

Además, es crucial garantizar una eficiente otorgación de crédito y una adecuada selección de clientes para evitar conflictos legales que puedan afectar tanto a la empresa como al cliente, ya sea en términos económicos o de tiempo.

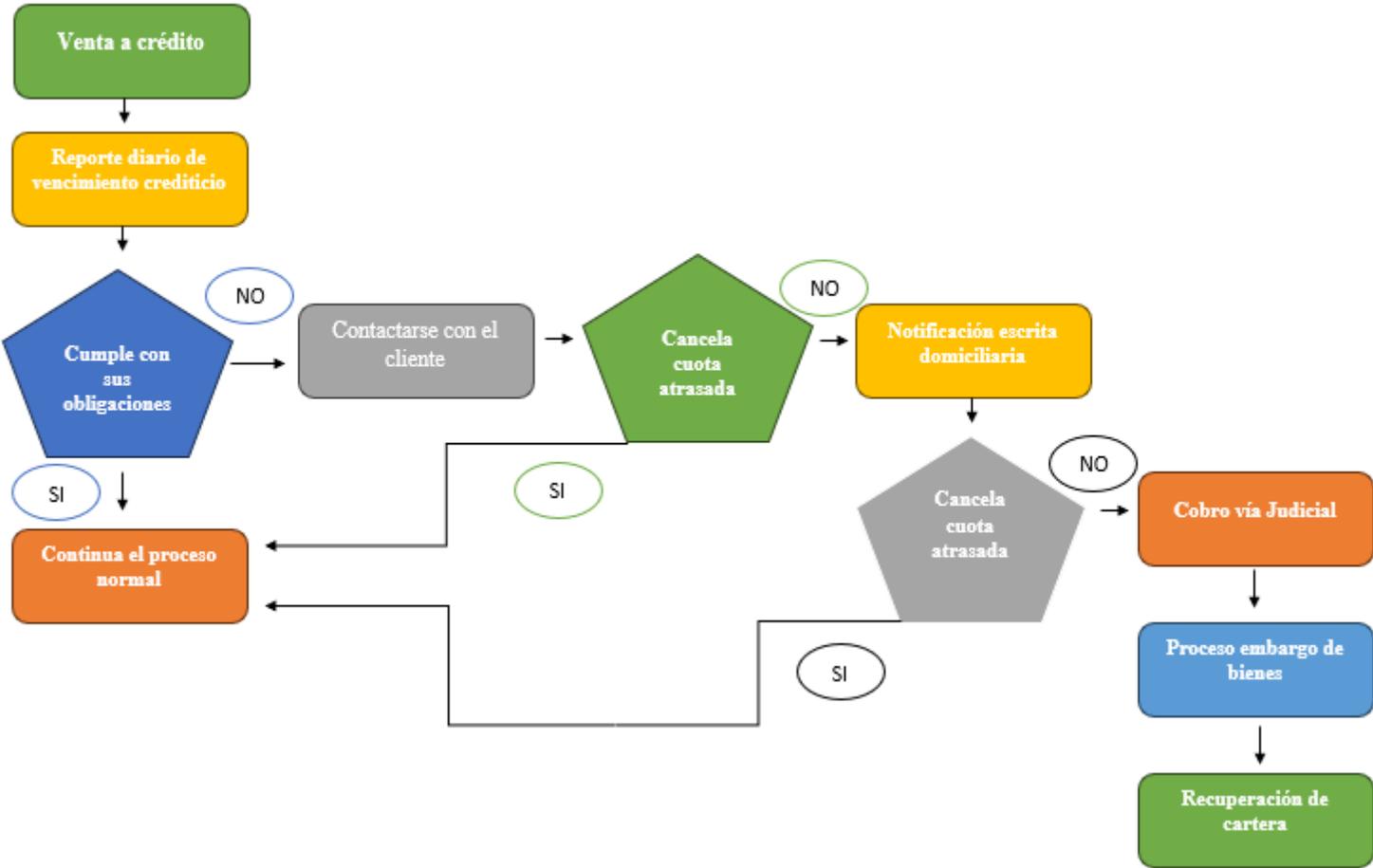
Estas políticas de cobranza recibirán el mismo nivel de atención que las políticas de crédito, con revisiones periódicas y modificaciones, cuando sea necesario, para adaptarse a las condiciones cambiantes del mercado.

El análisis y determinación de las nuevas políticas y procedimientos de cobranza estarán a cargo del gerente del área de créditos y cobros. La interacción entre el proceso de venta a crédito y la posterior recuperación de cartera, en caso de ser necesario, guiará el enfoque de estas políticas y su aplicación.

## **Diagrama de flujo proceso de cobranza**

Si bien es cierto, las políticas del presente manual están dirigidas a efectivizar las operaciones necesarias para el correcto otorgamiento de créditos y las normas para la recuperación de cartera. Bajo este contexto es preciso determinar el proceso de cobranza que más se adapta a la empresa, mismo que se muestra a continuación.

Apéndice M. Diagrama de flujo proceso de cobranza



## **Descripción del proceso de cobranza**

1. El proceso de cobranza se inicia una vez que se ha concretado la venta a crédito y el cliente, al aceptar los términos establecidos en las políticas de cobranza previamente descritas, asume la responsabilidad de cumplir con los pagos acordados.
2. Diariamente, el personal designado por el gerente efectuará un reporte de los vencimientos crediticios para identificar a aquellos clientes que presenten retrasos en los pagos estipulados en el contrato.
3. En caso de encontrar a un cliente en la lista de morosos, se procederá a realizar un contacto telefónico para informarle sobre el atraso y solicitar la pronta cancelación de los pagos pendientes. El cliente tendrá la obligación de realizar dicho pago junto con los intereses de mora acumulados dentro de las 24 horas siguientes a la llamada por parte de la empresa.
4. Si, después de la llamada anterior, el cliente no responde o se niega expresamente a cancelar el saldo adeudado, se procederá a notificarlo por escrito. El personal designado por el departamento de cobranzas realizará esta notificación de manera domiciliaria hasta en tres ocasiones, en caso de que el cliente continúe negándose a cumplir con el pago en la primera notificación. En esta etapa, el cliente deberá cancelar el saldo adeudado, los intereses de mora y la multa correspondiente por la notificación escrita, condiciones que fueron previamente aceptadas en la firma del contrato.
5. Si el cliente persiste en la falta de pago, se tomará la vía judicial para proceder con el cobro. Es importante destacar que la correcta otorgación del crédito es vital para evitar llegar a esta instancia.
6. Durante el proceso judicial, se presentarán las pruebas necesarias para respaldar la demanda y permitir el embargo de los bienes necesarios para realizar el cobro, lo que finalmente culminará con la recuperación de la cartera.

## **Políticas de Cobranza**

Con el fin de corregir el problema de la cartera vencida en la empresa, es crucial establecer políticas de cobranza, y a continuación se presentan las directrices que se podrían adaptar a la empresa:

- Realizar un seguimiento periódico de las cuotas vencidas de los créditos otorgados.
- Mantener una comunicación continua con los clientes para recordarles la fecha de vencimiento de las cuotas.
- Establecer un período de actualización de datos para contar con información veraz en caso de necesitar una notificación a domicilio.
- Contar con un equipo técnico capacitado para la recuperación de cartera, incluyendo la realización de notificaciones domiciliarias.
- El área de cobros del departamento se encargará de elaborar y enviar las notificaciones de cobro.
- El plazo máximo de pago antes de iniciar el proceso de cobranza judicial será de 5 días laborables.
- Las solicitudes de extensión de plazo por parte del cliente serán analizadas exhaustivamente y solo podrán ser aprobadas por el gerente.
- Intensificar el proceso de cobranza mediante contacto telefónico o notificación telefónica.
- Las notificaciones domiciliarias que soliciten el pago inmediato generarán un cargo por comisión de cobranza de \$10,00 USD por cada notificación.
- Establecer alianzas estratégicas con consorcios jurídicos para el cobro de la cartera vencida mediante vía judicial, si es necesario.
- Se aplicará un recargo por tarjeta de crédito al valor a cancelar.
- Los saldos vencidos incurrirán en intereses de mora adicionales.
- Los pagos mediante depósito o transferencia bancaria deben ser notificados por el cliente, ya sea de manera presencial o electrónica.

- Los haberes atrasados solo serán aceptados en efectivo o a través de cheques a nombre del cliente, sin cheques post fechados o a favor de terceros.
- Fomentar planes de mejora continua de las políticas de cobro establecidas en este manual.
- Presentar informes semanales de la recuperación de cartera para determinar nuevas estrategias si la cartera vencida no disminuye.
- Evaluar constantemente el desempeño del personal del departamento de crédito y cobranzas.
- Brindar capacitaciones continuas sobre nuevas metodologías en recuperación de cartera, adaptadas a las exigencias del mercado.
- Analizar y establecer límites de crédito mensual para disminuir o suspender la venta bajo esta modalidad, según lo demanden los indicadores económicos de la empresa.

Es importante destacar que las políticas mencionadas son susceptibles de cambios si las circunstancias lo requieren, siendo el gerente del departamento de cobranza el responsable de cualquier modificación. Además, este manual está vinculado a la excelencia del talento humano, es decir, por lo que la correcta capacitación y asignación de funciones del personal son fundamentales para su implementación. La aplicación de este manual recae en la responsabilidad de todos, y su correcta gestión aumentará la eficiencia en la gestión crediticia de la empresa.



## Apéndice N. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CERRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



### Entrevista

**Objetivo:** recopilar información sobre el tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la Empresa Créditos Palacios del Hogar, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena

#### Área administrativa

1) ¿Qué políticas se tienen implementadas para evaluar la solvencia crediticia de los clientes antes de otorgarles crédito y establecer límites de crédito?

---

---

2) ¿De qué manera se lleva el registro de las cuentas por cobrar de la empresa?

---

---

3) ¿Cuentan con un archivo o documentos debidamente ordenados, que sustente los registros de las cuentas por cobra?

---

---

4) ¿Cuáles son los procedimientos que se utilizan para registrar las cuentas por cobrar en la empresa?

---

---

5) ¿Qué políticas y procedimientos se siguen para el registro de las cuentas incobrables?

---

---

6) ¿De qué manera la empresa realiza la estimación de cuentas?

---

---

7) ¿Cuáles son los métodos utilizados para el seguimiento y la gestión de las cuentas por cobrar vencidas, y cómo se abordan las situaciones de morosidad?

---

---

8) ¿Cuál es el plazo promedio de cobro de las cuentas por cobrar y qué medidas se toman para gestionar y reducir los retrasos en los pagos?

---

---

9) ¿Cuál es la política de la empresa respecto a los plazos de pago de las cuentas por cobrar y existen incentivos para los clientes que realizan pagos anticipados?

---

---

10) ¿Cómo se lleva a cabo la conciliación de las cuentas por cobrar para garantizar la exactitud y consistencia de los saldos registrados?

---

---



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CERRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Entrevista**

**Objetivo:** recopilar información sobre el tratamiento contable de las cuentas por cobrar de la Empresa Créditos Palacios del Hogar, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena

**Área cobranza**

1) ¿Cuál es el proceso general que sigue el departamento de cobranza para gestionar las cuentas por cobrar vencidas?

---

---

2) ¿Cuáles son las estrategias o enfoques utilizados para establecer una comunicación efectiva con los clientes morosos?

---

---

3) ¿Qué métodos o canales se utilizan para recordar y solicitar el pago de las cuentas vencidas a los clientes, como llamadas telefónicas, correos electrónicos o cartas?

---

---

4) ¿Se emplea algún sistema de seguimiento o software específico para el control y gestión de las actividades de cobranza?

---

---

5) ¿Qué medidas se toman para evaluar la viabilidad de acuerdos de pago o planes de refinanciamiento con los clientes en situaciones de dificultad financiera?

---

---

6) ¿Cuáles son los pasos y procedimientos seguidos para el manejo de cuentas por cobrar en situación de cobro judicial o acciones legales?

---

---

7) ¿Existe una política establecida para la negociación de descuentos, quitas o condonaciones en caso de que los clientes no puedan pagar el monto total adeudado?

---

---

8) ¿Cómo se registra y documenta la información relacionada con las gestiones de cobranza realizadas y los acuerdos alcanzados con los clientes?

---

---

9) ¿Cuáles son los indicadores clave utilizados para evaluar el desempeño del departamento de cobranza, como el índice de recuperación, la tasa de éxito en acuerdos de pago o el tiempo promedio de cobro?

---

---

10) ¿Se brinda capacitación y desarrollo profesional a los miembros del departamento de cobranza para mantenerse actualizados sobre las mejores prácticas en gestión de cobranza y habilidades de negociación?

---

---