



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

**TEMA:**

ANÁLISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE MUNDO MÓVIL  
S.A.S, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA,  
PERIODO 2022

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

**AUTOR:**

**Angie Vanesa Tuarez Castro**

**LA LIBERTAD- ECUADOR**

**AGOSTO – 2023**

### **Aprobación del profesor tutor**

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Mundo Móvil S.A.S, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, periodo 2022**”, elaborado por la Srta. **Angie Vanesa Tuarez Castro**, 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 **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



---

**Lcda. Magdalena Gonzabay, Mgtr.**

**Profesor tutor**

### **Autoría del trabajo**

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Mundo Móvil S.A.S, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, periodo 2022**”, constituye un requisito previo a la obtención del Licenciada en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Angie Vanesa Tuarez Castro** con cédula de identidad **094186626-1** 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.

*Angie Tuarez Castro*

---

**Tuarez Castro Angie Vanesa**

**C.C. No.: 094186626-1**

### **Agradecimiento**

En primer lugar, me gustaría empezar por agradecer a mis padres por confiar en mí al darme la oportunidad de estudiar una carrera universitaria, a Dios por darme sabiduría y no dejar que me rindiera, a mis profesores por cada granito de información que me dieron me ayudaron a formarme.

*Tuarez Castro Angie Vanesa*

### **Dedicatoria**

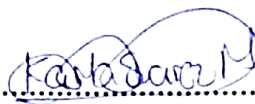
Dedico esta tesis a mis padres por haberme brindado su ayuda económica y moral para poder seguir una carrera, darme la sabiduría necesaria y valores para no rendirme y mantenerme firme, a Dios por no dejarme rendir y no dejarme sola cuando en ocasiones en querido renunciar, a mis profesores por brindarme sus conocimientos, gracias a cada uno de ellos porque solo así llegué a ser lo que soy, mis hermanos fueron un pilar fundamental con sus palabras de aliento. Agradecida con cada una de las cosas que me pasaron en el transcurso de estos cuatro años de estudio.

*Tuarez Castro Angie Vanesa*

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....  
**Econ. Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.**  
**DIRECTORA DE LA CARRERA**



.....  
**Econ. Karla Suarez Mena, Mgtr.**  
**PROFESOR ESPECIALISTA**



.....  
**Lcda. Magdalena Gonzabay, Mgtr.**  
**PROFESOR TUTOR**



.....  
**Ing. Emanuel Bohorquez, Mgtr.**  
**PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



.....  
**Licdo. Andrés Soriano**  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

## Índice General

Agradecimiento .....	4
Dedicatoria .....	5
Resumen .....	9
Abstrac .....	10
Introducción .....	11
Capitulo I. Marco Referencial .....	16
Revisión Literaria .....	16
Desarrollo de Teorías y Conceptos .....	19
Cuentas por Cobrar .....	19
Créditos Comerciales. ....	20
Segmentación de Clientes .....	23
Antigüedad de Saldos .....	25
Políticas de Crédito .....	26
Otorgamiento de Crédito. ....	28
Plazo de Cobro. ....	30
Morosidad.....	31
Evaluar la Gestión de las Cuentas por Cobrar. ....	32
Rotación de Cartera. ....	35
Cartera Vencida .....	36
Cuentas Incobrables. ....	36
Ejemplo 1: .....	38
Fundamento legal .....	40

Capítulo II. Metodología .....	42
Diseño de Investigación .....	42
Métodos de la Investigación.....	42
Población.....	42
Recolección y Procesamientos de Datos .....	43
Capítulo III. Resultados y Discusión.....	45
Análisis de datos.....	45
Análisis de la Entrevista .....	45
Gerente General.....	45
Análisis de la Entrevista .....	47
Contador .....	47
Discusión .....	49
Conclusiones .....	51
Recomendaciones.....	52
Referencias .....	53
Apéndice.....	59

### **Índice de tablas**

Tabla 1 Rotación de cartera .....	36
Tabla 2 Población .....	43
Tabla 3 Análisis de las cuentas por cobrar .....	49

### **Índice de Apéndice**

Apéndice 1 Cronograma .....	59
Apéndice 2 Matriz de consistencia .....	60
Apéndice 3 Guía de entrevista a jefe de Departamento de Contabilidad.....	61





## **Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Mundo Móvil S.A.S, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, periodo 2022**

**AUTOR:**

**Tuarez Castro Angie Vanesa**

**TUTOR:**

**Lcda. Magdalena Gonzabay, MSc.**

### **Resumen**

Mundo Móvil S.A.S, surgió en pandemia del año 2020, entidad que se dedica a la venta de celulares a crédito, presentando un problema en la recuperación de cartera debido al crédito que se otorga, los requisitos que se solicita a los clientes son insuficientes, solo son: la copia de cedula y la dirección domiciliaria.

El problema que se presenta dentro de la entidad es el aumento que existe en las cuentas por cobrar al presentarse clientes que no cancelan en su totalidad la deuda adquirida, aunque se tiene una aplicación de respaldo que puede bloquearlo en cuanto se da este problema, este método no garantiza en su totalidad la recuperación del valor del smartphone, esto causa que se genere una pérdida y aumente la cartera.

Por lo tanto, el objetivo general es Analizar las cuentas por cobrar de Mundo Móvil S.A.S, con el fin que se mantenga la cartera durante los siguientes años, permitiendo que el departamento de contabilidad funcione de una manera óptima y práctica. Además, se utilizaron investigaciones como tesis y artículos científicos que ayudaron a reforzar este trabajo, el método escogido fue el descriptivo que nos servirá para comprobar el análisis de las cuentas por cobrar, en resumen, las aumentan por los celulares que no son cancelados en su totalidad.

Por consiguiente, de acuerdo con los resultados obtenidos se evidenció que la empresa si presenta problemas al no contar con un departamento de cobranzas, concluyendo con la implementación de procedimientos de un manual de políticas de créditos.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar, Eficiencia, Liquidez



**Analysis of accounts receivable of the company Mundo Móvil S.A.S, La  
Libertad canton, Santa Elena province, period 2022**

**AUTHOR:**

**Tuarez Castro Angie Vanesa**

**TUTOR:**

**Lcda. Magdalena Gonzabay, MSc.**

**Abstrac**

Mundo Móvil S.A.S, arose in the 2020 pandemic, an entity that is dedicated to the sale of cell phones on credit, presenting a problem in the recovery of the portfolio due to the credit that is granted, the requirements that are requested from customers They are insufficient, they are only: the copy of the identity card and the home address.

The problem that occurs within the entity is the increase in accounts receivable when customers appear who do not fully cancel the acquired debt, although there is a backup application that can block it as soon as this problem occurs, this This method does not fully guarantee the recovery of the value of the smartphone, this causes a loss to be generated and increases the portfolio.

Therefore, the general objective is to analyze the accounts receivable of Mundo Móvil S.A.S, in order to maintain the portfolio during the following years, allowing the accounting department to function in an optimal and practical way. In addition, research such as theses and scientific articles that helped reinforce this work were used, the chosen method was the descriptive one that will help us to verify the analysis of accounts receivable, in short, they increase due to cell phones that are not canceled in their whole.

Therefore, according to the results obtained, it was evidenced that the company does present problems by not having a collection department, concluding with the implementation of procedures of a credit policy manual.

**Keywords:** Accounts receivable, Efficiency, Liquidity

## Introducción

El presente trabajo se centra en analizar las cuentas por cobrar de Mundo Móvil, sus inicios se dieron en Montañita como un pequeño negocio en el año 2016, a medida que ha pasado el tiempo han incrementado en clientes teniendo la necesidad de proporcionar más sucursales, por lo tanto, debido a la pandemia se tomaron medidas las cuales una de ella fue formar parte de las Sociedades de Acciones Simplificadas con el fin de tener una matriz en donde se manejaran los estados financieros de todos los negocios existentes y venideros.

Las cuentas por cobrar representan un importante activo corriente para la liquidez de una entidad, por tal motivo, la gestión de su rotación debe de ser manejada con precisión, puesto que, afectará directamente a la capacidad de la empresa para poder hacerle frente a las obligaciones a corto plazo.

Las Sociedades de Acciones Simplificadas son un nuevo tipo de institución con ciertas facilidades de creación, por la reducción de costos administrativos y notariales, con el objetivo de crear oportunidades para los emprendedores, por esta razón, la administración del capital y efectivo es fundamental para contar con una economía sana.

El presente trabajo de investigación busca analizar las cuentas por cobrar en Mundo Móvil S.A.S, de tal manera que realiza la verificación de dichos rubros, en consecuencia, este tipo de empresas presentan el problema constante de pérdidas que terminan convirtiéndose en incobrables, generadas porque el crédito se otorga con requisitos poco confiables, por consiguiente, se hace énfasis que este tipo de negocios de venta de artículos tecnológicos en el caso de los celulares, tienen un mercado que si bien es cierto no decae pero el riesgo es muy alto en relación a las cobranzas por la poca información que se tiene del cliente

Las cuentas por cobrar son activos exigibles representativos para toda empresa y están relacionados con los bienes y servicios que ofrecen, por consiguiente, el análisis que se efectuará a la misma que permite saber con exactitud si se tiene una cartera vencida, y las acciones a tomar para su recuperación de tal manera que se cumpla con los compromisos de pagos como el salario a los empleados, compra a proveedores y otras deudas existentes para el progreso de la entidad.

Desde el punto de vista de Montes (2020), dice que “Esta investigación examina el sistema de control de las cuentas por cobrar de la empresa y evalúa sus componentes desde la perspectiva del modelo COSO” (p. 1). El análisis de las cuentas por cobrar ayuda a tomar acciones que mejoren la liquidez, por otro lado, se identifica un recurso a la financiación externa como pérdidas crediticias de proveedores y pérdida de clientes. Se determina que existen problemas financieros actuales afectando así la rentabilidad financiera, también existen dificultades con los procedimientos administrativos y contables de la organización, situación que podría llevar al cese de operaciones de la entidad.

Según Salazar (2016), explica que “Actualmente existen problemas referentes con las cuentas por cobrar, como una implementación de análisis de cobros ocasiona la revisión de las cuentas y la falta de control, si se opta por no realizarla entonces los mismos provoca retrasos en los cobros, menos capital de trabajo, más preocupación, etc. (p. 9). Cuando se habla de utilizar medios para mantenerse competitivos deben comprender todos aquellos mecanismos que brindan rapidez y oportunidad en todas las actividades.

Al respecto, cabe señalar que la actualidad en un entorno empresarial sirve de base para que las actividades contables satisfagan de manera más completa las necesidades de las empresas, por eso crearon sistemas de contabilidad computarizados que hoy sirven como motor de muchas de las operaciones que se realizan dentro de la entidad brindando información oportuna que ahorra tiempo y dinero.

De acuerdo con Osorio & Guerrero (2020), establecen que:

Las cuentas por cobrar son conformadas con los denominados derechos de cobro, estos son definidos como los créditos comerciales con el que se puede obtener el dinero que aún no ha sido pagado por los deudores en plazos y términos acordados con anticipación. Son causados por la venta de bienes o servicios, la cuenta está compuesta por varios grupos que representan saldos pendientes. Las cuentas por cobrar se evalúan para buscar evidenciar las fortalezas y debilidades que tenga el sistema. (p. 13)

Según Peralta (2021), dice que las cuentas por cobrar son la representación de los derechos que puede tener una empresa para cobrar o recibir algún tipo de

compensación que por lo general se hace en efectivo, además este rubro es la representación de las obligaciones externas que tienen por la adquisición de un bien o servicio. (p. 15)

Citando a Pineda (2016), comenta que las cuentas por cobrar son cantidades que los clientes adeudan a una empresa por haber adquirido un bien o servicio que la entidad o negocio brinde. Este rubro representa parte de los activos exigible originados por ventas a crédito o servicio prestados. Además, debe ser diferenciado de los documentos, depósitos y demás activos que no proceden de las ventas, la cual debe ser cobrado de acuerdo con los plazos acordados con el cliente. (p. 13)

De acuerdo con Espinoza & Ibarra (2019), consideran que se puede decir que las cuentas por cobrar en las empresas han venido representando uno de los activos con mayor significancia, debido a que se originan a partir de las ventas otorgadas a créditos convirtiéndose así en valores o derechos que le corresponde a la entidad e influyendo de forma directa en el flujo del efectivo. La eficiencia con la cual se gestione es clave para las empresas debido a que cada vez se encuentran buscando incrementar sus ingresos recurriendo a diferentes alternativas como el crédito a sus clientes para así de esta manera poder seguir creciendo y desarrollándose dentro de un mercado. (p. 5)

Como menciona Ordoñez (2021), dice que:

Las cuentas por cobrar son el derecho exigible de una empresa y un tercero a cobrar que surgen de sus propias transacciones, es decir, negocios de ventas efectuados por la organización. Se presentan en el estado de situación financieras de los activos. En el grupo de este rubro, existe una subcuenta, misma que se denomina “clientes”, en esta se registra todos los créditos otorgados a los mismos por la venta de bienes o servicios relacionados con la línea de negocio, y, por consiguiente, estos créditos se encuentran actualmente pendientes de cobro. (p. 4)

Como señala Sarmiento (2019), establece que

Las cuentas por cobrar representan el derecho legal que tiene una empresa por la concesión de mercadería a crédito y que le ha dado la potestad de obligar a

sus clientes a que cumplan con sus obligaciones, la cual es la cancelación de la deuda en los plazos establecidos, este pacto se estableció al momento de realizar los trámites legales pertinentes, en el que se llevó a cabo una conciliación donde se acordaron las pautas para hacer efectiva una compra y además se estipularon el modo de pago. (p. 14)

Por esta razón en este estudio se muestra el **planteamiento del problema** centrado en la existencia de un aumento de las cuentas por cobrar al ser un tipo de negocio que no establece políticas claras para la evaluación de la capacidad de los clientes para la adquisición de un crédito para obtener su celular y en ocasiones suelen optar por la opción de desinstalar la aplicación antes de culminar el pago, estas son preguntas derivadas de la **sistematización** ¿Cuál es el fundamento contable para el tratamiento de las cuentas por cobrar? ¿Cómo elaborar estrategias de cobro para mantener la liquidez de Mundo Móvil S.A.S? ¿Cómo evaluar la gestión de cobranzas de Mundo Móvil S.A.S?, siguiendo con la formulación del problema ¿Qué problemas presentan las cuentas por cobrar en la empresa Mundo Móvil S.A.S?,

Planteando que el **objetivo general** es el analizar las cuentas por cobrar de Mundo Móvil S.A.S para determinar las falencias que afectan la liquidez de la empresa, de modo que sus objetivos específicos fueron: Definir los referentes teóricos para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar, Implementar procedimientos para el correcto tratamiento de las cuentas por cobrar que inciden en la toma de decisiones, especificar la liquidez de Mundo Móvil S.A.S. para la evaluación de la gestión de cobranza.

En la **justificación** de la presente investigación se busca por medio de las teorías estudiadas y conceptos básicos analizar las cuentas por cobrar de Mundo Móvil S.A.S para determinar las falencias que afectan la liquidez, de tal forma de incentivar a la creación de un sistema seguro capaz de evaluar la capacidad de los clientes para adquirir un crédito con el negocio, logrando obtener una cartera confiable para la empresa.

El trabajo de investigación proyecta incitar a la aplicación de políticas y procedimientos capaces de asegurar la correcta administración de las cuentas por cobrar, realizando un análisis de estas, en consecuencia, ejecutar una regla que estudie

a los clientes a quienes se les otorga un crédito para la obtención de un determinado producto

La justificación metodológica propone la realización de un estudio descriptivo, puesto que, se analizará y recopilará información referente al año 2022 que servirá como base para la aplicación de correctivos, además se utilizará un método analítico, de tal manera de llegar a concretas y generales conclusiones acerca de la gestión de las cuentas por cobrar.

El siguiente trabajo se divide en: introducción, capítulo I, capítulo II y el capítulo III donde en cada capítulo se especifica la estructuración dentro de cada uno.

La introducción está compuesta por el planteamiento del problema, sistematización, formulación del problema, objetivo general derivando objetivos específicos, justificación.

El **capítulo I** está compuesto por la revisión literaria referente sobre lo que otras tesis (internacionales y nacionales) hablan sobre el tema, seguido del desarrollo de teorías y conceptos que se expresa sobre la variable, las dimensiones e indicadores de la matriz de consistencia, teniendo cada una su definición correspondiente.

El **capítulo II** como título la metodología, el diseño de investigación con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo cada uno con su definición haciendo referencia al estudio, además, con un diseño que deriva los métodos utilizados que son: método deductivo y analítico, y, por consiguiente, está la población la cual expresa el número de trabajadores de la empresa utilizada. Y por último el instrumento que en este caso fue escogida la entrevista.

El **capítulo III** hace énfasis a los resultados y conclusiones de este trabajo en los que se realizan las respectivas tabulaciones de los instrumentos que ya fueron definidos en el capítulo anterior, el escogido fue la entrevista que en este punto ya se pone en práctica, por consiguiente, tenemos la discusión, y por último las conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo I. Marco Referencial

### Revisión Literaria

El propósito del presente trabajo fue indagar el conocimiento y análisis de las cuentas por cobrar a través de los distintos hallazgos, encontrando la posibilidad de implementar estrategias y procedimientos que corroboren que en esa área son de suma importancia, para ayudar en el cobro de las cuentas de la empresa. Por otro lado, se espera que al aplicar soluciones y modelos específicos estos puedan contribuir beneficiando a las diferentes cuentas que forman parte de la entidad.

Citando a Sandoval (2018), con su trabajo de investigación titulado “Análisis de las cuentas por cobrar en las microempresas de la Victoria 2017” tiene como problemática el analizar las cuentas por cobrar en esa empresa al presentarse que las ventas al crédito reflejan casi la mitad del total de las ventas ya que algunas empresas presentan morosidad, además, como objetivo general tiene ¿Cómo es la operatividad de las cuentas por cobrar en las microempresas de la Victoria 2017? La investigación tiene como tipo descriptivo con un diseño cualitativo y método analítico. En esta investigación el autor hace referencia que en la conclusión la dividió en tres partes, en la primera parte habla sobre que se analizó las políticas de crédito las cuales inciden de forma directa en las microempresas ya que se realizan y venden el servicio de forma de contado, lo que causa que se obtengan pocos recursos y que solo se mantienen las mismas cifras en el mercado. En la segunda concluyó, que a las microempresas les falta documentación legal para un crédito comercial, tendiendo en cuenta en este grupo económico ya existe un alto riesgo de cobranza. Como tercera conclusión obtiene que se analizaron las políticas de cobro ya que no existe un objetivo fijo de parte de las microempresas para las cobranzas que se les otorga a los clientes y como solución es proporcionar tipos de políticas de cobro mejoradas.

Como establece, Lozada (2018), en su tesis de grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador denominada titulado “Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil” explica que su problemática es, teniendo como objetivo de la investigación el Analizar los procedimientos de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado en la



ciudad de Ambato. La investigación es de tipo de campo, descriptiva y bibliográfica con un diseño. El presente trabajo de investigación tiene como conclusión que son altos los niveles de cartera vencida con los que trabaja la entidad por lo que eso provoca que exista disminución de liquidez y que no exista respuesta a las obligaciones que existen con los empleados, socios, etc.

De acuerdo con Vera (2020), explica en su siguiente trabajo de grado con el título “Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la distribuidora Walter Caicedo S.C.C., periodo 2017-2018, tiene como problemática a la provisión de créditos que no han sido pagados en su debida fecha, lo que causa que las empresas tengan una inestabilidad financiera. Su objetivo general es el evaluar el impacto de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de Distribuidora Walter Caicedo S.C.C., los siguientes métodos utilizados son el inductivo, deductivo y el descriptivo. El autor obtuvo la siguiente conclusión que pueden existir algunos problemas que tengan relación con el proceso de otorgamiento de crédito y las condiciones con los debidos plazos de tiempo.

Desde el punto de vista de Solano (2018), en su trabajo de investigación que lleva como título, “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Mercantil S.A.C. año 2018” en el cual tiene como problemática de qué manera afectan las cuentas por cobrar en la liquidez y como objetivo tiene el analizar las cuentas por cobrar mediante la gestión administrativa, la investigación es de tipo descriptiva porque se encarga de describir las herramientas que serán utilizadas en las cuentas por cobrar. La investigación tiene como conclusión que el analizar las cuentas por cobrar aumenta la posibilidad de obtener un buen manejo y flujo de efectivo de la entidad Mercantil S.A.C. año 2018, para obtener equilibrio se debe tener toda la información previamente analizada y de esa manera prever los controles para el correcto análisis y poder tener una cartera de clientes beneficioso siempre y cuando se obtengan los debidos datos importantes para determinar la problemática a tiempo y de esa manera poder obtener una probable solución a cualquier problema que se presente en la empresa.

Como señala Lino (2018), en el presente trabajo que tiene como título “Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de

calzado, Comecsa S.A., cantón la libertad, año 2017, el cual tiene como problemática ¿Cómo la gestión de las cuentas por cobrar se articula con la liquidez de la empresa”, el objetivo general de la investigación es el evaluar la gestión de las cuentas por cobrar en función de las políticas y procedimientos que se aplican para obtener un apropiado diagnóstico de la situación financiera de la empresa comercializadora Comecsa. La investigación es de método descriptivo con diseño de investigación cualitativo, método deductivo y método inductivo. De acuerdo con lo anterior el autor concluye mencionando que se considera que la gestión de las cuentas por cobrar que reciben es poco competente dentro de la empresa Comecsa, donde el crédito que se otorga causa inseguridad de que, si se cumplan con los pagos que los clientes con la empresa, por otro lado, lo que haría que aporte algo efectivo en la gestión de las cuentas sería el aplicar valores adicionales o interés por mora.

Como menciona Balarezo (2019), en su trabajo de investigación titulado “Cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Margekal S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018” tiene como problemática ¿Cómo las cuentas por cobrar se relacionan con la liquidez de la empresa Margekal S.A.? y el objetivo principal de esta investigación es el evaluar las cuentas por cobrar a través de técnicas contables para la medición de la liquidez en la empresa. la investigación es de tipo descriptiva con métodos deductivo, analítico. Como conclusión se considera importante la aplicación y elaboración de procedimiento de otorgar créditos a los clientes, obteniendo de esta manera los controles los cuales permitirían estructurar los clientes dependiendo de la capacidad que tengan con los pagos y así recuperar cartera.

De acuerdo Tomalá (2019), en su trabajo de investigación con título “Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de servicio de taxis convencional Servisoltax S.A., cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017 de Ecuador”, tiene como problemática el gestionar las cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de taxis, por lo cual el objetivo general es elaborar un diseño de políticas para de esa manera obtener una eficaz gestión de cobranzas en la compañía. El tipo de la investigación es descriptiva con una investigación bibliográfica y método deductivo e inductivo. La investigación tiene como conclusión que la compañía no cuenta con un estable capital de trabajo para poder llevar a cabo sus actividades de que por esa razón no tiene una apropiada gestión de las cuentas por cobrar.

## **Desarrollo de Teorías y Conceptos**

### ***Cuentas por Cobrar***

Mediante los procesos de cobro que lleve una entidad, también se puede resaltar desde que se acepta un pedido, se genera la venta hasta que se haga efectivo el dinero, es decir, hasta que se entregue el producto y la facturación de este genere la cuenta por cobrar siempre y cuando la venta se realice a crédito.

Por consiguiente, se sabe que cualquier área de la entidad puede estar involucrada, pero toda la información financiera quedará registrada en un asiento contable ya que esto permite que se lleve a cabo la elaboración de los Estados Financieros

Desde la posición de Herz (2018), las cuentas por cobrar “Son derechos exigibles de cobro de dinero, que tiene la empresa con terceros resultantes de transacciones propias, es decir, de operaciones de venta que realiza la entidad” (p. 145). Por lo tanto se genera un hecho económico desde la venta de un bien a crédito hasta el pago del mismo.

Como menciona Santillana (2020), este rubro pertenece al activo corriente cuentas por cobrar la cual hace referencia que el “el monto de las ventas a crédito, y eventuales gastos colaterales pendientes de cobro a clientes” (p. 66). Teniendo en claro que su saldo contable es de saldo deudor.

Desde el punto de vista de Vilches (2019), dice que esta cuenta:

Es de saldo deudor y representa el derecho que tiene las empresas sobre terceras personas con las cuales se realizan operaciones comerciales, suele representar un simple crédito otorgado por la organización, pero también aumenta dependiendo de las ventas que tiene la entidad, y por otro lado este rubro disminuye cuando los clientes pagan sus deudas. (p. 56)

Este rubro tiene un lugar en un registro auxiliar del mayor en donde se lleva toda la situación financiera de cada cliente que tenga la empresa, siempre es importante que la entidad lleve un adecuado sistema de cuentas de deudores para obtener la debida información que se proporcionara referente al estado de los créditos.

Las cuentas por cobrar se clasifican en don dos tipos:

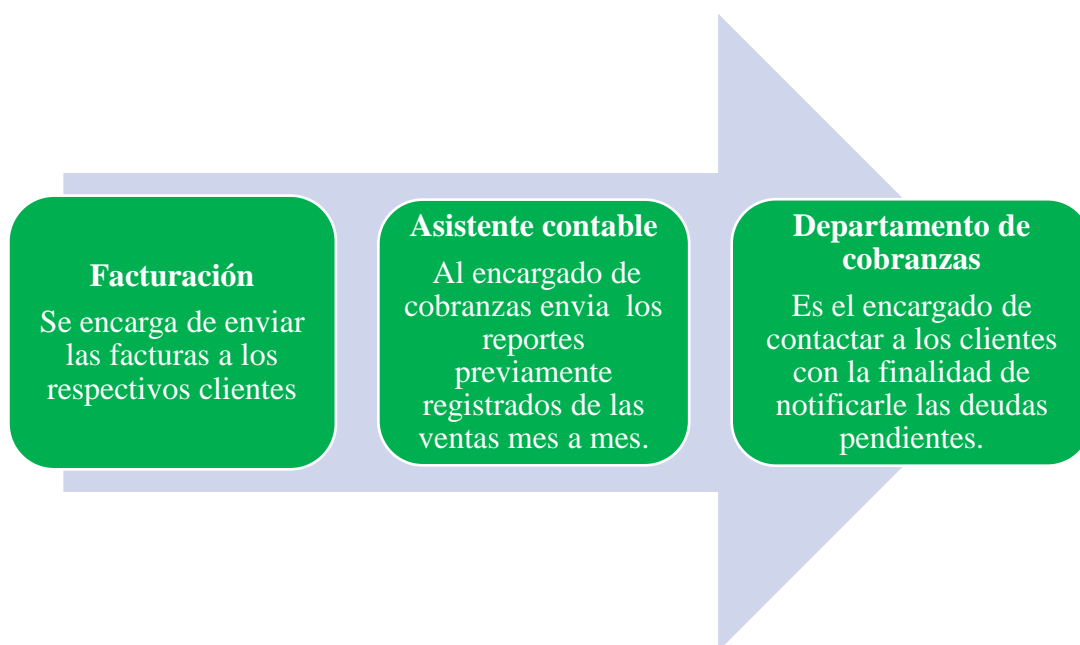
### Figura 1

#### *Clasificación de las cuentas por cobrar*

**Corto plazo:** son aquellas que se pueden exigir en un tiempo menor a un año, y se registran en el Estado de Situación Financiera como activos corrientes.

**Largo plazo:** son aquellas que se presentan como activos no corrientes porque su periodo es mayor a un año.

Por otra parte, el análisis del rubro de estudio de trabajo de investigación el proceso que establece es el siguiente, permitiendo que se establezcan controles que ayudan a mantener y mejorar la cartera de clientes. A continuación, se describe su proceso.



**Créditos Comerciales.** Los créditos comerciales es efectivo que otorgan los bancos a los clientes en ocasiones de manera específica, cada una de las distintas entidades financieras que otorgan estas oportunidades se suelen regir por la actividad

económica que tenga cada persona para así asegurar que el dinero será restituido en un tiempo establecido por ambas partes. Las personas que buscan adquirir un préstamo la mayoría de las veces lo hacen para actividades económicas como poner un negocio o simplemente expandirlo, ya queda en la decisión de cada individuo, pero la organización siempre espera que su dinero sea devuelto.

Los créditos comerciales son el otorgamiento de montos que se les genera a las personas jurídicas o naturales con el fin de ser destinadas para actividades de comercio de servicios y bienes o producción, el cual será pagado con los ingresos que se obtengan por las ventas que tiene relación con la actividad la cual se va a financiar. (Bravo Naula, 2017, p. 13)

Por lo consiguiente hay varios tipos de crédito, en el año 2020 hubo créditos que tuvieron mayor participación los cuales fueron los siguientes: crédito comercial corporativo con el 39,5% y 125.642 operaciones, el productivo corporativo con el 13,1% con 5.123 operaciones y con el consumo prioritario del 11,5% con 641.438 operaciones. (Prieto Briceño, 2022, p. 24)

En los últimos años han existido resultados por diferentes tipos de créditos, pero siempre el sector que más lidera es el que concede solvencias comerciales, además de ser el más cotizado, el préstamo que obtiene mayor aceptación es el corporativo ya que es considerado con la mayor estrategia de mercado, siendo sutil al contar con un respaldo lo que hace que le resulte un riesgo menor a que tengas este como opción (Montoya Sandoval, 2019, p. 56).

Por otro parte los créditos también son adquiridos por las empresas que esperan darle una liquidez a su organización, de manera que les serviría para comprar bienes, pago a los proveedores y los servicios, casi siempre estos créditos son pagados en plazos cortos o medianos, ya depende mucho de que en acuerdo lleguen entre el banco y la entidad.

Los créditos comerciales tienen ventajas y desventajas y son las siguientes:

## **Figura 2**

*Ventajas y Desventajas de los créditos comerciales*

**VENTAJAS:**

- Ayuda a una empresa que tiene problemas con el flujo de efectivo a obtener bienes y servicios que se necesitan.
- Condiciones de pago adecuados
- Mayor poder adquisitivo
- Se mejora la relación con los proveedores

**DESVENTAJAS:**

- Se puede generar una deuda mayor a corto plazo.
- Dificultad en la contabilidad de esa empresa.

**Tratamiento Contable.** Según Bustamante (2019), menciona que:

Gracias a la aplicación del tratamiento contable a los impuestos diferidos las diversas empresas pueden analizar de una manera más ágil las obligaciones del impuesto a la renta que tengan actuales y futuras con el único fin de que se recupere o puedan liquidar sus activos y pasivos a consecuencia de un resarcimiento de pérdidas o créditos que no han sido utilizados. (p. 2)

Se menciona que el tratamiento contable consiste al proceso por el cual se puede registrar y organizar documentos financieros de una empresa, y gracias a esto se puede obtener una información financiera precisa por lo que estos estarán calificados con anterioridad.

Este procedimiento engloba la captura y registro de la información financiera en los libros contables, así como la revisión y validación de los registros para asegurar el cumplimiento de las normativas legales y contables. También puede implicar la corrección de posibles errores o discrepancias en los registros.

El correcto manejo de este tratamiento contable es esencial para mantener una contabilidad precisa y confiable, y para cumplir con las responsabilidades fiscales y reguladores de la empresa. no obstante, es importante destacar que este proceso puede ser una fuente de preocupación para los departamentos de finanzas de las compañías,

por otro lado, afortunadamente existe una forma de registrar todo de manera digital sin que tener que acudir a los libros en físico, que permite que se ahorre tiempo y recursos, además de mejorar la fiabilidad y eficiencia de este procedimiento.

Dentro de esta se genera un propósito de registrar, analizar y ordenar de forma sistemática los movimientos comerciales en un tiempo determinado con anterioridad, brindando una información ágil, veraz y oportuna la que permite que se identifique la rentabilidad.

***Segmentación de Clientes.*** Es una idea de marketing que es utilizada por las empresas para tener su cartera de clientes por categorías específicos y sea más fácil de encontrar uno si ese fuera el caso, pero en ocasiones existe un percance al no tener los registros necesarios que permitan poder realizar las clasificaciones, lo que es necesario que se utilice dentro de la organización para obtener de una manera ágil los patrones de compra (Espinosa García et al., 2022, p. 3).

Generalmente es un proceso por el cual se determina mediante las características similares, la personalidad que crean relación con los comportamientos de los clientes obteniendo un sistema como todos ya clasificados. Este método es el más utilizado en la investigación de mercado, es basado para identificar a los consumidores que comparten el hecho de que un producto similar les genere satisfacción cumpliendo con sus necesidades.

El segmentar clientes en una empresa de celulares es un proceso fundamental para comprender y atender las necesidades de preferencias específicas de diferentes grupos de clientes. Consiste en dividir la base de clientes en grupos más pequeños y homogéneos, con características, comportamiento o necesidades similares. Esta práctica tiene varios objetivos y beneficio como la: personalización del marketing, permite adaptar las estrategias de publicidad para cada uno de los consumidores, al conocer las preferencias específicas de cada uno, la empresa de celulares puede crear campañas más efectivas y personalizadas que resuenen con diferentes tipos de personas.

A continuación, se presentan algunas formas comunes de segmentar clientes en este tipo de empresa:

1. Demográfica: Se basa en características como edad, género, ingresos, nivel educativo, estado civil y ubicación geográfica. Esta segmentación permite adaptar las ofertas y mensajes de marketing de acuerdo con las características particulares de cada grupo.
2. Conductual: Se enfoca en el comportamiento de los clientes con respecto a los teléfonos celulares, como la frecuencia de compra, el tipo de productos o servicios adquiridos, el uso que hace de sus dispositivos y la lealtad a la marca.
3. Psicográfica: Esta segmentación se basa en los valores, intereses, estilo de vida de los clientes. Permite identificar grupos que comparten ciertos hábitos de consumo o que tienen necesidades y preferencias similares.
4. Segmentación por ciclo de vida: Divide a los clientes en etapas del consumidor, como jóvenes que buscan su primer teléfono, profesionales en busca de funciones avanzadas o personas mayores que prefieren dispositivos más sencillos.
5. Segmentación por comportamiento de compra. Clasifica a los clientes según su comportamiento de comprar anterior, como clientes frecuentes, compradores ocasionales o aquellos que han realizado compras de alto valor.
6. Segmentación por uso de datos y servicios: Agrupa a los clientes según su consumo de datos móviles, uso de servicios adicionales (como servicios de streaming, juegos en línea, etc.) y preferencias en cuanto a planes tarifarios.
7. Segmentación por canales de compra: Identifica a los clientes que prefieren realizar sus compras en tiendas físicas, en línea o mediante aplicaciones móviles.
8. Segmentación por necesidades: Agrupa a los clientes en función de sus necesidades específicas, como clientes que buscan dispositivos de gama alta, aquellos que priorizan la duración de la batería o los interesados en características de cámara avanzadas.



Estas son solo algunas de las formas más comunes de segmentar clientes en una empresa. Es importante que la empresa utilice datos precisos y análisis adecuados para identificar las segmentaciones relevantes y así ofrecer productos y servicios personalizados y adaptados a las necesidades de cada grupo de clientes.

***Antigüedad de Saldos.*** Es considerado antigüedad de saldos cuando entre más tiempo tenga la cuenta tiene más probabilidad de que esta se vuelva incobrable, por este motivo la cuenta por cobrar de clientes se analiza dependiendo el tiempo en el que esta haya estado pendiente a ser cobrada siempre y cuando se tome en cuenta el calendario de antigüedad que tenga la empresa para evitar que se convierta en una cuenta incobrable (Santisteban López, 2021, p. 6),

Existe una probabilidad de que se dé la recuperación más rápida de las cuentas por cobrar si estos saldos se dan dentro de los 30 o 60 días, lo que causara que se generen mejores condiciones en la liquidez, por otro lado, los saldos no pueden excederse los 90 días porque causaría una lentitud en el ciclo operativo, por esta razón se estima que la empresa tome precauciones implementando medidas que ayuden a la debida recuperación en un estado oportuno, evitando por cualquier manera que exista una cartera vencida.

En una empresa se da como una forma de medir y controlar la eficiencia de los procesos de cobranza y pagos. Es una herramienta valiosa para gestionar las cuentas por cobrar y pagar, permitiendo a la empresa tener una visión detallada del tiempo que ha transcurrido desde que se generaron las deudas o cuentas pendientes hasta la fecha actual. Las principales razones para darle importancia a la antigüedad de saldos en una empresa son las siguientes:

1. Control de la liquidez: permite identificar qué porcentaje de las cuentas se encuentra en diferentes etapas de vencimiento, de esta manera, la empresa puede evaluar la disponibilidad de efectivo a corto plazo y tomar decisiones para mantener una liquidez adecuada.
2. Gestión de riesgos.

**Ejemplo:**

A continuación, se presenta un cuadro de vencimiento con el siguiente cliente:

**CLIENTE: JORGE CASTILLO**

FECHA	CONCEPTO	VENCIMIENTO	DEBE	HABER	SALDO
1/8/2022	Saldo inicial	7-agosto	-	-	65.000,00
1/8/2022	Venta	9 de agosto	22.000,00		87.000,00
6/8/2022	Caja			52.000,00	35.000,00
22/8/2022	Venta	30-ago	8.700,00		43.700,00

El saldo pendiente del cliente Jorge Castillo es el \$43.700,00, analizando el cuadro puede observar que aún no se ha cancelado \$13.000,00 del dinero restante de la venta de 1 de agosto que tiene un vencimiento el día 7 de agosto, más la venta realizada el mismo día con plazo final al 9 de agosto y la del 22 de agosto con caducidad 30 de agosto, teniendo al cerrar el mes una antigüedad de 23, 21 días respectivamente ya que la última aún se encuentra dentro de la fecha de pago.

**Políticas de Crédito.** Las políticas de crédito tienen como objetivo el establecer los recursos que el mercado ofrece, las condiciones para poder acceder en el interior de la regularización que ya han sido establecidas, sin embargo, esta política será flexible dependiendo de la economía del país.

Las políticas de crédito y cobranzas son utilizadas para brindar una información útil y veraz para el debido control de las operaciones que se haga a terceros, el objetivo es minorizar los volúmenes y el tiempo de cobro de esta cuenta. Además, si se incluyeran ventajas de financiamiento a los clientes causaría una acción favorable para la empresa porque recibiría buena imagen y se crearía una diferencia positiva con las otras entidades (Quiroz Romero, 2022, p. 22).

Son los estándares por los que las instituciones financieras se guían para brindarles préstamos bancarios a los clientes con comodidades de pago, estas políticas tienen secciones determinadas, normas de crédito y condiciones. Es muy importante

que las personas estén informadas sobre las políticas de crédito ya que los pone al pendiente de su estado y de cuando pueden solicitarlo si ese fuese el caso.

Las políticas de créditos son fundamentales en una empresa para gestionar de manera efectiva la concesión de créditos a sus clientes y minimizar el riesgo de morosidad. A continuación, se presentan algunas políticas de crédito importantes que una empresa de celulares podría implementar:

1. Evaluación crediticia: Establecer un proceso de evaluación crediticia riguroso para analizar la capacidad de pago y la solvencia de los solicitantes de crédito. Esto podría incluir revisar el historial, ingresos, estabilidad laboral y otros factores relevantes.
2. Establecimiento de límites de crédito: Definir límites máximos para cada cliente, considerando su perfil crediticio y capacidad de pago. Estos límites ayudan a controlar el nivel de exposición al riesgo comercial.
3. Condiciones de pago: Establecer términos y condiciones claros de pago, incluyendo plazos y métodos de pago aceptados. Es importante comunicar claramente estas condiciones a los clientes antes de otorgarles el crédito.
4. Política de vencimiento: Establecer una política clara para el vencimiento de las facturas y las consecuencias en caso de pago tardío, como aplicar cargos por mora o suspender el servicio.
5. Monitoreo de cuentas: Implementar un sistema de seguimiento y monitoreo de las cuentas de los clientes con crédito para identificar a tiempo cualquier señal de morosidad y tomar acciones preventivas.
6. Respaldo legal: Asegurarse de contar con contratos y documentos legales bien redactados que regulen las condiciones de crédito, derechos y obligaciones tanto de la empresa como del cliente.
7. Política de recuperación de deudas: Establecer un procedimiento claro para la gestión de cobranzas y recuperación de deudas, que incluya recordatorios de pago, llamadas de seguimiento y, si es necesario, la colaboración con agencias de cobranza.
8. Seguros y garantías: Evaluar la posibilidad de solicitar seguros o garantías para ciertos tipos de créditos o montos más elevados, lo que pueden ayudar a mitigar el riesgo comercial.

9. Atención al cliente: Mantener una comunicación efectiva y proactiva con los clientes que tienen crédito, brindándoles apoyo y asistencia en caso de consultas o dificultades de pagos.
10. Actualización de políticas: Revisar y actualizar periódicamente las políticas de crédito en función de las condiciones económicas, el comportamiento de los clientes y las necesidades cambiantes de la empresa.

Estas políticas de crédito deben estar bien definidas y ser aplicadas de manera consistente para garantizar una gestión responsable y exitosa del crédito en la empresa.

Son los diversos procesos que serán utilizados por el departamento de crédito y cobranza con el único fin de facilitar y apresurar el tiempo promedio de cobro y de esa forma obtener una disminución en el periodo de morosidad y de las pérdidas, concluyendo que si existe un mayor esfuerzo por parte de este departamento entonces habrá una menor pérdida en cuentas incobrables.

**Otorgamiento de Crédito.** En algunos países es muy común que existan lugares diferentes a las instituciones financieras que se dediquen a ofrecer servicios de créditos, hay cifras recientes que comprueban el alto porcentaje que en esos países se dan al otorgar esa clase de solvencias, el 66% de las deudas son por los consumos. Además, se observa más porcentajes relacionados con la estratificación económica entre ellos están el 38% que les corresponde a las personas que están dentro del nivel (3), el 24% está ubicado en el nivel (2), el 33% les corresponde a los estratos (4,5,6), y solo el 5% le pertenece al nivel (1), llegando a una conclusión de que sin importar la estratificación se le da la importancia a la colaboración financiera para elevar las posibilidades de consumo. (Jaramillo Jaramillo y Restrepo Montoya, 2020, p. 4)

Existen diversas maneras en las que una empresa o entidad puede otorgar un crédito a sus clientes o solicitantes. A continuación, se presentan algunas de las formas más comunes de hacerlo:

1. Crédito directo: La entidad financiera o la empresa otorga el préstamo directamente a su cliente sin intermediarios. Esto puede ser a través de un préstamo personal, una línea de crédito o una tarjeta de crédito.

2. Crédito a través de instituciones financieras: La empresa establece acuerdos con bancos u otras instituciones financieras para que estos ofrezcan créditos a sus clientes en nombre de la empresa.
3. Crédito mediante financiamiento interno: La empresa ofrece financiamiento interno, lo que significa que permite a los clientes pagar a plazos por los bienes o servicios adquiridos sin recurrir a una institución externa.
4. Crédito por medio de tarjetas de crédito: La empresa tiene sus propias tarjetas que los clientes pueden utilizar para realizar compras y pagos a plazos dentro de la red de la entidad.
5. Crédito a través de programas de fidelidad: La empresa ofrece créditos o puntos acumulables a los clientes como recompensa por su lealtad y compras frecuente. Estos préstamos pueden ser utilizados para futuras compras o servicios.
6. Crédito en línea: Con el avance de la tecnología, algunas empresas otorgan créditos en línea a través e plataforma digitales y aplicaciones móviles, agilizando el proceso de solicitud y aprobación.
7. Crédito comercial: En el caso de empresas, se puede otorgar préstamos a otras empresas o clientes comerciales para permitirles comprar productos o servicios a crédito y pagar en una fecha acordada.
8. Crédito por arrendamiento o leasing: La empresa permite a los clientes utilizar un bien (como equipos o maquinaria) a cambio de pagos periódicos, y al final del periodo, la persona puede comprar el bien o renovar el contrato.
9. Crédito mediante acuerdos de proveedores: La empresa establece acuerdos con proveedores para que estos ofrezcan créditos a sus clientes en la comprar de bienes o servicios específicos.

Es importante destacar que, independientemente del método utilizado para otorgar crédito, es fundamental que la empresa realice un análisis de crédito y evaluación de riesgos adecuados para garantizar que los solicitantes sean confiables y capaces de cumplir con sus obligaciones de pago.

No obstante, no todas las personas pueden acceder a un préstamo bancario, existen requisitos que se deben cumplir y el principal es contar con créditos comerciales adecuados para tener constancia que con los ingresos actuales les permitirá pagar la deuda que está con contraerse.

**Plazo de Cobro.** Plazo de cobro es el tiempo que se le otorga a los clientes para que puedan cancelar el producto que ya se le ha sido entregado, esperando primero que el tiempo transcurra desde que el bien ha sido vendido y así se efectúe el pago respectivo del cliente. En otras palabras, es el tiempo que se espera desde el momento que se vende hasta el momento en que el cliente realice el pago (Ruiz Huaman, 2018, p. 20).

Un sistema como este es implementado para recuperar deudas o créditos de los clientes que por algún motivo se encuentran en mora, es el conjunto de acciones que son empleados como estrategias o método factibles esperando obtener un buen resultado para la empresa.

El principal objetivo del plazo de cobro para una empresa de celulares es garantizar el oportuno y complejo pago de las facturas pendientes por parte de sus clientes, el cobro es una parte esencial de las operaciones financieras de la empresa y busca la liquidez y el flujo de efectivo, así como reducir el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables.

Algunos objetivos específicos del cobro para una empresa de celulares pueden incluir:

1. Recuperación de pagos atrasados: Asegurar que los clientes que tienen facturas pendientes de pago las liquiden en el plazo acordado.
2. Reducción de cuentas incobrables: Minimizar el riesgo de pérdidas que no puedan ser recuperadas.
3. Mantener la salud financiera: Garantizar el flujo constante de ingresos para mantener la estabilidad financiera y el funcionamiento eficiente de la empresa.
4. Fidelización de clientes: Establecer una comunicación efectiva con los clientes para resolver sus inquietudes o problemas de pago, fortaleciendo así la relación y fomentando la lealtad a la entidad.

5. Optimización de procesos: Implementar estrategias y tecnología que agilicen el proceso de cobranza y lo hagan más eficiente.
6. Cumplimiento legal y regulatorio: Asegurarse de que todas las prácticas de cobranza y lo hagan con más eficacia.
7. Minimización de costos: Reducir los costos asociados con los cobros, como el uso de agencias de cobranza externas, mediante una gestión interna efectiva.

En última instancia, un proceso de cobro exitoso permite que la empresa de celulares mantenga una base sólida de clientes cumplidores y evite pérdidas significativas por cuentas incobrables, lo que contribuye a su sostenibilidad y crecimiento a largo plazo.

***Morosidad.*** Se define como la demora del cumplimiento de una obligación y donde se fija con anterioridad un compromiso de pago dentro de un tiempo estimado. Desde otro punto de vista se puede definir que la morosidad no es del todo el incumplimiento, sino más bien solo un atraso en cumplir un pago, pero se debe tomar en cuenta también que existirán interés por mora por los daños que ocasionó el comprador. (González Guere, 2021)

La morosidad en una empresa de celulares o en cualquier tipo de empresa que ofrezca productos o servicios a crédito, puede deberse a diversas razones, algunas de las principales causas pueden ser las siguientes:

1. Dificultades económicas: Los clientes pueden enfrentar problemas financieros, como pérdida de empleo, disminución de ingresos o emergencias médicas, lo que afecta su capacidad para pagar las facturas a tiempo.
2. Falta de liquidez: Algunos clientes pueden tener limitaciones temporales en su flujo de efectivo, lo que dificulta el pago puntual de sus facturas.
3. Falta de conciencia o desorganización: Los clientes pueden olvidar o retrasar el pago de sus facturas debido a una falta de conciencia sobre la fecha de vencimiento o a problemas de organización.

4. Problemas con el servicio: Si los clientes están insatisfechos con el servicio recibido, es posible que decidan retrasar el pago como una forma de expresar su descontento.
5. Cambios de dirección o contacto: A veces, los clientes pueden cambiar de dirección o número de contacto sin actualizar sus datos con la empresa, lo que dificulta el proceso de notificación de las facturas pendientes.
6. Facturación incorrecta: Errores en la facturación pueden llevar a que los clientes rechacen o se retrasen en el pago hasta que se resuelvan las discrepancias.
7. Disputas o reclamos no resueltos: Los clientes pueden retener el pago si tienen reclamos o disputas sin resolver con la empresa.
8. Malos hábitos de pago: Algunos clientes pueden tener una historia de pagos tardíos o incumplimiento en otras entidades, lo que puede repetirse en su relación con la empresa de celulares.
9. Falta de comunicación o recordatorios: Si la empresa no realiza una comunicación efectiva o no envía recordatorios a tiempo, algunos clientes pueden olvidar o ignorar sus responsabilidades de pago.

Para abordar la morosidad, las empresas de celulares pueden implementar estrategias de cobranzas efectivas, mejorar la comunicación con los clientes, ofrecer opciones de pago flexibles y asegurarse de mantener una relación cercana con ellos para entender sus necesidades y resolver problemas de manera proactiva. Además, pueden utilizar herramientas tecnológicas y análisis de datos para predecir patrones de morosidad y tomar medidas preventivas.

En termino generales es empleado cuando los compromisos de pagos que fueron asumidos no han sido cumplidos y causa una negatividad en las operaciones financieras, por lo cual, las empresas optan por generar otros métodos que cuenten con la facilidad para que los créditos sean cancelados.

**Evaluar la Gestión de las Cuentas por Cobrar.** El evaluar la gestión de las cuentas por cobrar es donde se deben reconocer las cuentas por cobrar el cual es el monto se reconoce el valor de la realización, el dinero se recibe en efectivo o en partes



de un intercambio o venta de un activo, teniendo claro que las cuentas por cobrar deben ser cuantificadas con el valor respectivo de un principio del derecho exigible.

La gestión es un derecho exigible que son de forma original de las ventas, otorgamientos de préstamos o servicios prestados, el evaluar la gestión es una de las herramientas fundamentales que tiene el administrador financiero para mejorar el capital de trabajo y como un resultado positivo se logre aumentar el valor de la entidad. Por ende, el capital de trabajo es la clave en las empresas por el efecto que tiene en su liquidez y riesgo (Chávez Fernández y Loconi León, 2018, p. 87).

El control de efectivo es una de las partidas contables que garantiza que los flujos de caja aportan a la atención de varias obligaciones y compromisos que deben cumplirse en acto seguido a los plazos que ya están previamente establecidos por los acreedores, por lo tanto, esto causa que se logre un fiable retorno lo que hace preciso contar con un sistema que consecuentemente este monitoreando el desarrollo de los créditos otorgados con el único fin de evitar que se den riesgos como la morosidad y la incobrabilidad (Culquicondor Neira, 2018, p. 10).

Se presenta un cuadro de cómo se lleva el procedimiento de las cuentas por cobrar, a continuación:

### Figura 3

#### *Procedimiento de las Cuentas por cobrar*

<b>Responsable</b>	<b>Descripción de actividad</b>	<b>Documento</b>
<b>Subgerencia de tesorería</b>	La Gerencia se encarga de la administración de los pagos que se deban realizar teniendo como objetivo de mantener la liquidez.	Documento
<b>Cobranza</b>	Por medio de la factura de inicio, estas son entregadas al encargado del departamento de cobranza.	Documento
<b>Cobranza</b>	La subgerencia se encarga de autorizar el programa de visitas de clientes que es realizado por el de cobranzas.	Programa

<b>Cobranza</b>	Para realizar el reporte de vista se debe tener verificados los documentos por el departamento de cobranza.	Documento
<b>Cobranza</b>	La cartera de clientes semanal es elaborada por el de cobranza.	Cartera
<b>Cobranza</b>	Las firmas y los sellos de autorización son responsabilidad del que esté encargado de las cobranzas.	Factura
<b>Cobranza</b>	Se les hace el respectivo seguimiento a los pagos por el encargado de cobranzas.	Documento
<b>Subgerencia de tesorería</b>  <b>Gerencia de finanzas</b>  <b>Gerencia General de administración y finanzas</b>	La cartera de clientes es analizada por el tesorería y encargado de enviarlo al departamento de finanzas.	Documento
<b>Cobranzas</b>	Todas las actividades y las rutas son registradas en reportes respectivamente por el que esté encargado de la cobranza.	Informe
<b>cobranza</b>	Los depósitos de los cheques son responsabilidad del que está a cargo de la cobranza.	Cheque
<b>Caja</b>	El dinero que ingresa se registra y se elabora en recibos de caja son informados a la gerencia.	Ficha de deposito

<b>Caja</b>	Para elaborar el registro de ingresos se debe receiptar el envío de caja a la coordinación de contabilidad.	Recibo
<b>Cobranza</b>	Se envía una copia al departamento de contabilidad después de realizar las conciliaciones de clientes el de cobranza es el encargado de elaborarla.	Conciliación
<b>Gerencia general de administración y finanzas</b> <b>Gerencia de finanzas</b> <b>Subgerencia de tesorería</b>	La gerencia es la encargada de analizar los adecuados de antigüedad.	Facturas
<b>Subgerencia de tesorería</b> <b>Gerencia general de administración y finanzas</b> <b>Gerencia de finanzas</b>	Los cobros con mayor antigüedad serán reportados a la gerencia para que evalúe el respectivo problema con el fin de encontrar una solución de realizar los cobros.	Facturas

*Nota. Obtenido de Contabilidad Financiera I, por J. Acarria, 2014, Publicacions de la Universitat Jaume.*

**Rotación de Cartera.** La rotación de cartera es considerada por ser el proceso por el cual se puede determinar el tiempo estimado que se les otorga a los consumidores con dichas deudas que tengan, en otras palabras, es la que llevar el control de cuánto tiempo se demora en ingresar el dinero que los clientes le deben a la

empresa. La finalidad es analizar la acción correspondiente para poder reconocer el sustento de las cajas en el debido otorgamiento de préstamo, el crédito a los pequeños negocios ayudando a desarrollarse y de ese modo a crecer económicamente.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Tabla 1 Rotación de cartera

Año 2022

Indicador	Fórmula	Saldo CXC	Porcentaje
Rotación de cartera	Ventas	70,840,65	1,63431971
	cuenta por cobrar	\$43.345,65	<b>1,63</b>

$$360 / 1.63 = 220 \text{ días de recuperación de cartera}$$

**Cartera Vencida.** La cartera vencida se define como créditos que se encuentran atrasados de interés y capital que no lograron cumplir con la fecha del vencimiento, en esta se encarga de registrar aquellas cuotas desde la que menos riesgos corren hasta las que son consideradas como incobrables. Al mover las cuotas a la cartera vencida se ocasiona que las otras cuotas sean trasladadas a la que aún no devenga intereses (Nieto Cuadrado, 2021, p. 15).

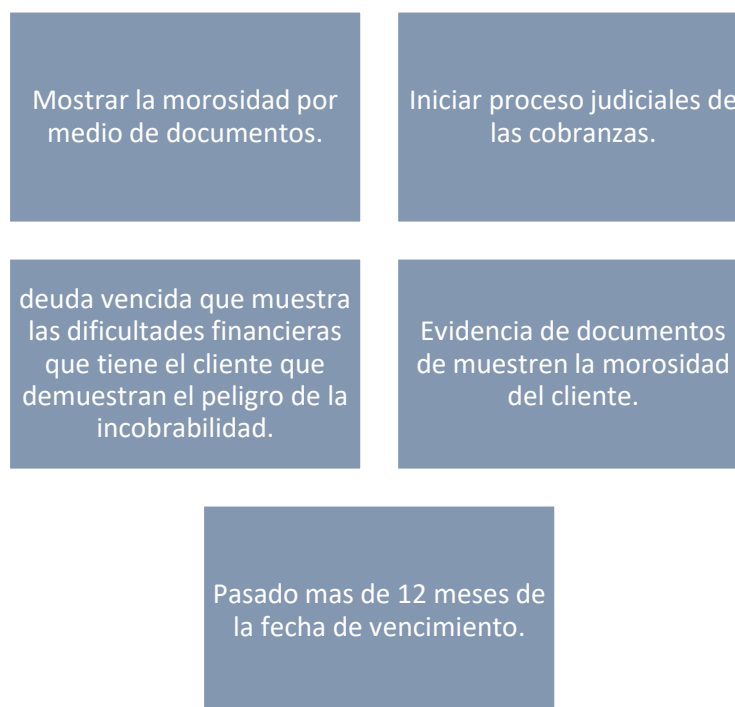
En palabras cortas la cartera vencida se crea por créditos y documentos que no fueron cancelados en el tiempo establecido, el nacimiento de esta no es favorable para ninguna entidad ya que solo representa un riesgo elevado que puede afectar cualquier liquidez de una empresa.

**Cuentas Incobrables.** Las cuentas incobrables son las que corresponden al valor de las ventas que aún no han sido canceladas por los clientes. En otras palabras, es el monto que es representado por un gasto que tienen las empresas siendo así considerado un impacto a las mismas, de esa manera se puede identificar las pérdidas que existan en los Estados Financieros y prevenir que es lo que ocurriría, aunque sea una pequeña empresa (Marín Montenegro y Samaniego Macías, 2022, p. 20).

Son la estimación de las cuentas por cobrar que serán consideradas como perdidas por ser incobrables durante el siguiente plazo, son las que están vencidas que están al final de un ejercicio y las que por alguna razón los clientes no han cancelado.

Una cuenta puede considerarse incobrable porque no se ha logrado el cobro en el plazo de un año contado, en una entidad por la falta de una adecuada documentación que corrobore que existe una deuda, entre otras, además, en el momento que se establece como incobrable no se espera obtener algún beneficio a largo plazo, en otras palabras, está ya no es considerada como un activo y pasa a darse de baja de las cuentas.

A continuación, se muestra el siguiente cuadro:



*Nota. Obtenido de Contabilidad Financiera I, por J. Acarria, 2015, Publicacions de la Universitat Jaume*

En los Estados Financieros, el gasto por incobrables se presenta en el Estado de Resultado como gasto de venta. La provisión para insolvencias se muestra como una reducción de las cuentas por cobrar Y se calcula de la siguiente manera: restar las cuentas del estado de situación financiera y el total de las cuentas por cobrar netas.

**Ejemplo 1:**

Al 31 de diciembre del 2022, la empresa “Mundo Móvil S.A.S”, recibió la respuesta que el cliente Josep Cepeda y CIA., se declaró en bancarrota, en el mayor de cuenta por cobrar de “Mundo Móvil S.A.S” esta persona tiene un saldo deudor de \$2340,00.

A continuación, la entidad realizó las debidas gestiones posibles de cobro, sin obtener un resultado positivo procedió a realizar el respectivo asiento de ajuste para la cuenta incobrable, el cual quedó así:

Gastos por perdidas en cuentas incobrables	Cuentas por cobrar (cliente Josep Cepeda Cía..)
\$2.340	\$ 2.340 \$2.340

El asiento quedó de la siguiente manera:

FECHA	DETALLE	DEBE	HABER
	<b>X</b>		
31/12/2022	Gasto por perdidas en cuentas incobrables	2.340,00	
	Cuentas por cobrar (cliente Josep Cepeda Cía.)		2.340,00
	<b>p/r</b> el ajuste de la cuenta incobrable		

**Ejemplo 2:**

En el siguiente cuadro se presentan los clientes que la empresa “Mundo Móvil S.A.S” posee, así como el saldo de cada uno de ellos y su tiempo de antigüedad.

Cliente	Total	No vencida	1-30 días	31-60 días	61-90 días	más de 90 días
Ariana García	4.500,00				2000,00	2500,00
Efraín Gómez	3.670,00					
Cecilia Acosta	8.945,00			4.570,00	4.375,00	
Maria Torrez	2.895,00		2.895,00			
Martha Burgos	1.540,00	1.540,00				
Otros clientes	21.795,65	4.525,00	5.600,00	6.440,00	6.770,00	2.130,65
<b>Totales</b>	<b>43.345,65</b>	<b>6.065,00</b>	<b>8.495,00</b>	<b>11.010,00</b>	<b>13.145,00</b>	<b>4.630,65</b>
<b>Porcentajes</b>	<b>100%</b>	<b>14%</b>	<b>20%</b>	<b>25%</b>	<b>30%</b>	<b>11%</b>

En el siguiente cuadro se encuentra como resultado que Ariana García es la clienta con el saldo con más antigüedad, es decir, que se encuentra en el rango de 61 y 90 días. Por otro lado, está la clienta Maria Torrez con una antigüedad de 31 a 60 días.

## **Fundamento legal**

Según la Norma de Información Financiera (NIF) C-3 “Cuentas por cobrar”:

### **Objetivo**

Establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar comerciales y las otras cuentas por cobrar, que no devengan interés en los estados financieros de una entidad económica. (C-3, Norma de Información Financiera (NIF ), 2019)

### **Alcance**

Las disposiciones de esta NIF son aplicables a las cuentas por cobrar comerciales y a las otras cuentas por cobrar, que no devengan interés, de entidades que emiten estados financieros en los términos establecidos en la NIF A-3, Necesidades de los usuarios y objetivos de los estados financieros. (C-3, Norma de Información Financiera (NIF ), 2019)

Esta norma de información Financiera (NIF) c-3 fue aprobada por el Consejo Emisor del CINIF en noviembre de 2013 y entra en vigor para ejercicios que se inicien a partir de 1º. De enero de 2018. Se permite su aplicación anticipada a partir del 1o. de enero de 2016, siempre y cuando se haga junto con la aplicación de la NIF C-20. Está enfocada a las cuentas por cobrar comerciales y a las otras cuentas por cobrar, que incluyen cuentas por cobrar a empleados, partes relacionadas, impuestos y cuentas de diversa naturaleza, a las cuales en ocasiones se les denomina: deudores diversos. (C-3, Norma de Información Financiera (NIF ), 2019)

## **NIF 9: Instrumentos Financieros**

### **Cuentas por cobrar**

Una cuenta por cobrar representa el derecho que tiene la entidad de exigir a terceros, el pago de un importe en efectivo en una fecha específica. Así entonces, las entidades agrupan en rubros de activo estos derechos, usualmente en función del tercero deudor, como, por ejemplo: los clientes, los empleados, las partes relacionadas y otros deudores identificados como particulares. Sin embargo, no todas tienen las



características para ser consideradas como “Cuentas por cobrar comerciales”, de conformidad con la NIIF 9, es decir como instrumento financiero.

## NIIF PARA PYMES SECCIÓN 11

### PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES

El párrafo 11.21 establece que al final de cada periodo sobre el que se informa (31 de diciembre de cada año), una entidad evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro para los activos financieros medidos al costo o costo amortizado; en el caso de que esta exista evidencia objetiva inmediatamente reconocerá una pérdida en resultados, la entidad podrá utilizar una cuenta reguladora “provisión por deterioro” como contrapartida de la pérdida.

El párrafo 11.22 cita algunos de los siguientes síntomas como evidencia de que un deterioro puede estar presente y por ende una entidad debería reconocer una pérdida por deterioro:

1. Morosidad, esto es la partida por cobrar se encuentra vencida en el pago del principal e intereses.
2. Dificultades financieras del deudor
3. Quiebra del deudor.
4. Reestructuración o refinamiento, se le otorga al cliente más plazo para que cancele su obligación como consecuencia de dificultades financieras y falta de liquidez.
5. Cualquiera asunto observable que pueda llevar a la conclusión de una pérdida de flujo de caja en la partida por cobrar, tales como comportamiento del mercado, tecnología, asuntos legales y económicos.

Conforme a la NIF c-16

“Deterioro de instrumentos financieros por cobrar”, es importante que se realice un análisis de los saldos iniciales y finales de la estimación para cuentas incobrables, lo que permitirá analizar los movimientos y la capacidad del departamento de cobranza sobre su labor de recuperación.

## **Capítulo II. Metodología**

### **Diseño de Investigación**

El presente trabajo estableció como enfoque a utilizar, la investigación de tipo cualitativo, con la finalidad de recolectar información basada en las opiniones, juicios y criterios de los diferentes actores involucrados, con la variable en estudio, en este caso, referentes a las cuentas por cobrar de la empresa “Mundo Móvil S.A.S”, y la comprensión analítica, del estado de dicho objeto propio del estudio, con el principal relacionado con la organización escogida.

Mientras que, se determinó como alcance de este trabajo una investigación descriptiva no experimental y transversal, siendo de gran importancia estudiar las diversas características inherentes de las cuentas por cobrar, y tener el detalle específico, de los elementos que la conforman. Por lo tanto, el trabajo apuntó a recopilar dicha información en un periodo específico de tiempo, sin manipular la variable seleccionada, siendo del año 2022 escogido para el desarrollo del estudio.

### **Métodos de la Investigación**

Por consiguiente, se acudió a utilizar dos métodos de investigación diferentes, pero que se complementan entre sí. Además, se empleó, el método deductivo, que está fundamentado en el estudio de los principios generales del tema seleccionado, en este caso, las teorías y razonamientos que radican de las cuentas por cobrar, y que sustenta dicho concepto. También basarse en un hecho en concreto, es decir, enfocarse en la empresa “Mundo Móvil S.A.S”.

En secuencia, se optó por la aplicación de un método de investigación analítico que permitió, como su denominación señala, estudiar los diferentes elementos y partes que conforman la variable de estudio dentro de la institución, para así tener una aproximación más específica, de lo que sucede con las cuentas por cobrar, y los efectos y causas del potencial problema.

### **Población**

El departamento estudiado fue el encargado del manejo de las cuentas por cobrar, es decir, el departamento de contabilidad considerando a este, como el más esencial y de mayor importancia dentro de la empresa en relación con la investigación

realizada, siendo la principal fuente de información veraz del presente documento. El área de finanzas comprende las actividades relacionadas con la liquidación de gastos y sus correspondientes comprobantes, el registro contable de la empresa, la elaboración de los estados contables de la organización y el cumplimiento de la normativa tributaria. Por lo tanto, la población está conformada, por el Gerente y Contador de la empresa “Mundo Móvil S.A.S”.

Tabla 2 Población

<b>Departamento contable</b>	<b>Nº</b>
Gerente	1
Contador	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

*Nota.* Descripción de población de estudio de Empresa “Mundo Móvil S.A.S”

## **Recolección y Procesamientos de Datos**

### **Entrevista al Gerente General**

Se aplicó como técnica de recolección de información la entrevista dirigida al Gerente General de la empresa, con el fin de que brinde información verídica en relación de la responsabilidad y la organización que tiene dentro de sus funciones con la máxima autoridad de esta.

La entrevista está compuesta por 8 preguntas, las mismas que fueron contestadas por el Gerente General de la empresa ya antes mencionada, por lo cual se obtuvo las directrices de cómo es el funcionamiento dentro de esta entidad.

### **Entrevista al Contador**

Por tanto, se aplicó como técnica de recolección de información la entrevista dirigida al contador de la empresa, siendo la persona encargada de los estados financieros de la entidad, obteniendo información referente al manejo de las cuentas por cobrar con respecto a un equilibrio de la liquidez. Además, el realizar la entrevista se espera un resultado determinado referente al funcionamiento del área encargada.

Siendo el instrumento de recolección de información utilizado, la guía de entrevista, compuesta por un total de 8 preguntas abiertas, las cuales fueron

contestadas por el contador de la empresa estudiada. De esta manera, se pudo conocer, la dirección de la investigación, es decir, el análisis de las cuentas por cobrar en la empresa “Mundo Móvil S.A.S”.

## Capítulo III. Resultados y Discusión

### Análisis de datos

#### *Análisis de la Entrevista*

##### **Gerente General**

Para obtener información sobre las directrices del funcionamiento interno de la empresa se eligió al Gerente General para ser entrevistado, la cual ayudará a conocer las estrategias que se utilizan aumentando las ventas y la relación con la toma de decisiones.

**1. ¿En qué porcentaje se han incrementado los clientes en relación con el año anterior?**

Durante el año 2022, la cartera de clientes se ha incrementado en un 9% en relación con el año anterior.

**2. ¿Del total de las ventas, que porcentaje representan las ventas a crédito?**

Del total de ventas durante los años 2021 y 2022, las ventas a crédito representaron el 83% y el 88% respectivamente.

**3. ¿Qué medida toma la empresa en el momento de otorgar un crédito?**

La medida tomada es, que el cliente no esté en la central de riesgo o tenga deudas pasadas con la empresa.

**4. ¿Cómo se corrobora que el cliente está apto para obtener un crédito?**

Se les solicita requisitos específicos como el número de cedula y dirección domiciliaria, con la de cedula se verifica si el cliente está o no en central de riesgo y dependiendo de la respuesta de esta entonces se cree conveniente si otorgarle o no el crédito.

**5. ¿Qué riesgo se minimiza con la implementación de la segmentación de clientes?**

Al contar con la información necesaria de los clientes se pueden localizar con más facilidad al ser segregados en un sistema.

**6. ¿Qué tan necesaria es la contratación de una persona que maneje los créditos?**

Para el mejoramiento del control de las cuentas por cobrar y la recuperación de la cartera vencida.

**7. ¿Con cuantas personas cuenta para estar encargadas de las cobranzas?**

Solo cuento con una persona encargada de llevar el seguimiento del área de cobranzas de la empresa.

**8. ¿Qué procedimientos son utilizados para realizar la gestión de cobranzas?**

El procedimiento utilizado en casos de que los clientes presenten retrasos en sus pagos, lo efectúa uno de los colaboradores al acercarse al domicilio para establecer un acuerdo de pago.

### **Análisis de la Entrevista**

Las respuestas por parte del Gerente General dejaron revelado que la entidad ha incrementado su cartera de clientes en un 9% a relación del año anterior y referente a las ventas a crédito se ha aumentado en 83% en el año 2021 y 88% en el año 2022, esto deja entrever el alto porcentaje de cuentas por cobrar, es decir solo el % de las ventas son de contado el resto es crédito, por otro lado, no cuenta con varios procedimientos para el debido proceso de cobranza, lo que pone en riesgo a la entidad, ya que si no existe el retorno esperado de los cobros la empresa no tendrá como solventar sus compromisos con los proveedores, considerando importante la necesidad de contratar a alguien que los maneje. Además, se queda a la espera de obtener más estrategias que ayuden con una gestión más eficiente a los clientes

## *Análisis de la Entrevista*

### **Contador**

Para obtener información veraz y autentica se eligió al contador para ser entrevistado, quien dará lugar para conocer como es el funcionamiento en el departamento de contabilidad con relación a las cuentas por cobrar, para el respectivo análisis y evaluación de estas. A continuación, se mostrarán las preguntas que le fueron realizadas al contador, teniendo constancia sobre la información que proporcionó.

#### **1. ¿Qué método utiliza la empresa para el cliente cancele el pago mensual?**

La responsabilidad de la cuenta por cobrar está dada por el mismo cliente, de tal manera que es consciente de que, si no cancela las respectivas cuotas del producto otorgado, en este caso del celular, será bloqueado directamente desde la central hasta que se realice la respectiva cancelación.

#### **2. ¿Cuáles son los requisitos solicitados para que él pueda obtener el celular?**

Los requisitos son básicos como, cedula actualizada, planilla de servicio básico y el chip con el que va a ir el nuevo celular.

#### **3. ¿Qué factores se consideran al otorgar el crédito en la empresa?**

El único factor que se considera y es que el cliente no esté en el sistema por mora en el historial crediticio de la misma entidad.

#### **4. ¿Qué razones han existido con respecto a la cancelación del crédito concedido a los clientes?**

Hay un porcentaje bajo de los clientes que, si cumplen el plazo establecido para que cancelen el celular, y otro porcentaje que opta por desinstalar la aplicación para no seguir cancelando, o simplemente ya no lo hacen porque el celular les fue robado. Lo que crea una pérdida para la entidad.

**5. ¿De qué manera se evita la cartera vencida?**

Se verifica la planilla de luz con la dirección del domicilio del cliente para llegar a un acuerdo con la realización del pago del crédito.

**6. ¿Con que frecuencia se evalúa la rotación de la cartera en la entidad?**

La gerencia se encarga de hacer una evaluación diaria de los pagos de los clientes para llevar el control semanal, cada semana debe aumentar o igualar al valor que se obtuvo de la semana anterior.

**7. ¿Cuál es el procedimiento que maneja la empresa para las cuentas incobrables?**

Lo que normalmente se hace es una visita domiciliaria esperando que el cliente acceda con la cancelación del celular, igual este queda registrado en el sistema.

**8. ¿Qué requisitos se solicitan al personal que trabaja en el departamento de cobranzas para considerarlo el idóneo?**

Contar con la capacidad para negociar y saber escuchar al cliente para lograr un acuerdo mutuo que resulte beneficiosos para las dos partes.

**Análisis de la entrevista**

Las respuestas recibidas por parte del contador dejaron revelado que la entidad no cuenta con un sistema claro de recopilación de información de clientes, y tampoco maneja acciones completas para la recuperación de la cartera vencida de aquellos clientes que no han cancelado las respectivas cuentas, todo este problema crece a raíz de que no se han estipulado políticas de crédito y cobranza que ayuden a mejorar el proceso y tratamiento de las cuentas por cobrar y la cartera morosa. Adicional, la carencia de un departamento de cobranzas encargado de gestionar la cartera de clientes dificulta la gestión de las cuentas por cobrar.



Tabla 3 Análisis de las cuentas por cobrar

DESCRIPCIÓN	2021	2022	VARIACIÓN 2021-2022	VARIACIÓN PORCENTUAL
<b>Cuentas por cobrar</b>	39.678,93	43.345,65	3.666,72	9%
<b>TOTAL</b>	<b>79.678,93</b>	<b>43.345,65</b>	<b>3.666,72</b>	<b>9%</b>

### Discusión

Con referencia a los resultados obtenidos y análisis del presente estudio de investigación, se detectó que Mundo Móvil SAS carece de un departamento de créditos y cobranzas capaz de establecer políticas de créditos que influya en el rendimiento de las operaciones de los rubros que son por cobrar, contando con una extensa cartera de clientes resulta necesario la intervención de la área dentro de la empresa que administre y establezca flujograma de procesos que describan el ciclo de vida de una cuenta por cobrar en la organización, y un distinto que detalle la intervención que se debe de tener con las incobrable o cartera vencida. Además, mediante este sistema de control se logrará recopilar la información necesaria para evaluar la capacidad de un cliente para adquirir un crédito con la entidad.

En la investigación realizada por Marroquín (2019) se evidencia la inexistencia de un manual de políticas de créditos y cobranzas, donde las reglas son dictaminadas de manera verbal, pero no en un documento físico o digital que sirva de guía para los trabajadores para la aplicación dentro de las operaciones, lo que ocasiona que la economía de la entidad se vea afectada, reflejada principalmente en los indicadores financieros, situación similar ocurre en Mundo Móvil SAS, que carecen de un manual de políticas de crédito capaz de retener y proporcionar información suficiente para el tratamiento de las cuentas por cobrar

El trabajo de grado realizado por Rivera (2020) trata acerca de la importancia de las cuentas por cobrar en una sociedad simplificada por acciones, donde los resultados demuestran que a pesar de contar con un sistema contable la insuficiencia de requisitos en el otorgamiento de créditos termino siendo un peso fundamental para afectar la liquidez de la organización, ocasionando importantes pérdidas por no manejar un control interno adecuado, coincidiendo con los resultados analizados dentro de Mundo Móvil SAS, quienes también cuentan con un departamento

encargado de la contabilidad, sin embargo carecen de programas y procedimientos para el manejo de crédito.

Finalmente, el estudio de Vera (2022) realizada a una entidad SAS concluyo que un correcto sistema de facturación y control relacionado con la ejecución de políticas y procedimientos de créditos claros son factores importantes para que la organización siga operando con normalidad, logrando obtener un activo con una liquidez razonable, además, es importante la realización de un estudio de mercado, capaz de analizar los consumidores y clientes, estableciendo una media de capacidad para adquirir un préstamo, situación similar a la empresa Mundo Móvil SAS, donde la implementación de un estudio de mercado de los clientes ayudara a estimar su eventual capacidad de pago. Sin embargo, es importante realizar ciertos correctivos y capacitación al personal para cumplir con los estándares necesarios.

## Conclusiones

En conclusión, el análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Mundo Móvil SAS reveló que presentan un activo corriente importante dentro del período 2022, puesto que representan un gran porcentaje del activo circulante, sin embargo, su administración ha ocasionado que el tiempo de pago se extienda, y en muchos casos que la cuenta pase a ser incobrable para la organización.

Se puede concluir que es importante la relación de la teoría contable con los procesos y operaciones de la entidad, estipulando un correcto tratamiento de las cuentas por cobrar, donde la teoría menciona la necesidad de una segmentación de una cartera por periodos de tiempo definidos, de tal manera de identificar aquellos rubros que están a punto de vencer y pasar a la cartera vencida, a través de una matriz de antigüedad de saldos que informe acerca del tiempo de vida, en consecuencia, las que necesiten una pronta intervención.

Tras los resultados obtenidos, se concluyen la implementación de procedimientos encaminados a la creación de un manual de políticas de créditos y cobranzas que contenga normativas como la evaluación de la capacidad de pago de los clientes, aplicar estrategias de recuperación como garantías, análisis de historiales crediticios de las personas, capacitación del personal encargado, entre otros, adicionalmente la ejecución de un flujograma que contenga todo el proceso para adquirir un préstamo y su recuperación, finalmente, la necesidad aplicar indicadores financieros capaces de evaluar la situación financiera de la entidad.

La empresa Mundo Móvil SAS se encuentra en riesgo para afrontar sus obligaciones a corto plazo, ya que las cuentas por cobrar al representar un mayor porcentaje del activo corriente presentan una improbabilidad de cobertura de sus deudas, puesto que la empresa está tardando 220 días en la recuperación del crédito, por consiguiente, es primordial que sea frecuente el análisis de estos rubros, y poner en marcha la recuperación de cartera para evitar serios problemas a la organización.

## **Recomendaciones**

Se recomienda realizar un constante análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Mundo Móvil SAS, a través de indicadores financieros como la liquidez, la rentabilidad, la rotación de cartera, capaces de indicar el estado económico de las cuentas, y que sirvan como medidor para la toma de decisiones para el mejoramiento de la gestión de cobranzas.

Tras la investigación teórica realizada, se recomienda que es fundamental la revisión de los conceptos y normativas relacionadas al tratamiento de las cuentas por cobrar, como son las normas de información financiera que promueven un correcto control de la situación financiera de las empresas, además, incentivar procedimientos ya reconocidos, como la segmentación de cartera de clientes, por periodos de tiempo de pago y por importancia y representación de montos y saldos.

En base a los resultados obtenidos, es recomendable la aplicación de las políticas y procedimientos antes mencionados como son, la creación de un manual de normas de crédito físico, flujogramas de procesos que informen acerca del ciclo de vida del préstamo, del cobro y la recuperación de la cartera morosa, la implementación de elementos como indicadores financieros y matrices de antigüedad de saldos capaces de controlar la cartera de clientes.

Se recomienda realizar una política que promueva una aceleración y recuperación de las cuentas con mayor antigüedad de saldos de la empresa Mundo Móvil SAS, con el objetivo de recuperar la mayor parte de activos que cuenta la entidad, posteriormente aplicar las políticas antes mencionadas para contar con un mejor control y gestión de los créditos y cobranzas de la entidad.

## Referencias

- Balarezo Zuñiga, M. I. (2019). *Cuentas por cobrar y la liquidez en la empresa Margelal SA, cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2018 (Bachelor's thesis, La Libertad*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Retrieved 09 de julio de 2023, from <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/5147/UPSE-TCA-2019-0087.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bravo Naula, J. (2017). *Análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito pacífico ltda. en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015*. Universidad Nacional de Chimborazo. Retrieved 20 de junio de 2023.
- Bustamante Caldas, C. J. (2019). *Tratamiento contable y tributario de los impuestos diferidos y su impacto Económico-Financiero según las NIIF en el sector de la construcción de las PYMES de la ciudad de Cuenca*. Universidad de Cuenca. Retrieved 05 de julio de 2023, from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33510>
- C-3, Norma de Información Financiera (NIF ). (2019). *Norma de Información Financiera (NIF ) C-3*. Retrieved 14 de junio de 2023, from <https://impuestos.info/norma-de-informacion-financiera-c-3-cuentas-por-cobrar/>
- Chávez Fernández, Y. D., & Loconi León, J. K. (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*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Retrieved 09 de julio de 2023, from [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL\\_ChavezFernandezYsela\\_LoconiLeonJenny.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf)
- Culquicondor Neira, G. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export EIRL*. Universidad Nacional de Piura. Retrieved 27 de enero de 2023, from <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1398>

- Espinosa García, L., Juárez Pineda, B. A., Ruiz Magaña, J. P., & Vazquéz Vargas, A. C. (2022). *Segmentación de clientes para Herman Delikatessen*. Instituto Tecnológico y de estudios superiores de Occidente. Retrieved 22 de junio de 2023, from [https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/8230/Herman\\_RPAP\\_P2022.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/8230/Herman_RPAP_P2022.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Espinoza Banchón, L. P., & Ibarra Aucaquispe, L. A. (2019). *Las cuentas por cobrar y el crecimiento empresarial de la empresa LLantasjevi sa, cantón Milagro, Ecuador 2019-2020*. Universidad Estatal de Milagro. Retrieved 05 de julio de 2023, from <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5055/1/2.%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20EL%20CRECIMIENTO%20EMPRESARIAL%20DE%20LA%20EMPRESA%20LLANTASJEVI%20S.A.%2c%20CANT%2c%93N%20MIL.pdf>
- González Guere, N. L. (2021). *Morosidad y utilidad contable en la agencia Huancayo de una cooperativa de ahorro y crédito periodo 2019*. Universidad Continental. Retrieved 14 de junio de 2023, from [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8769/4/IV\\_FC\\_E\\_310\\_TI\\_Gonzalez\\_Guere\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8769/4/IV_FC_E_310_TI_Gonzalez_Guere_2021.pdf)
- Herz Ghersi, J. (2018). *Apuntes de contabilidad Financiera*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <https://elibro.net/es/ereader/upse/41280?page=148>.
- Jaime, J. J. (2014). *Contabilidad Financiera I*. Retrieved 20 de julio de 2023, from <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Finanzas/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Contabilidad%20financiera%20I.pdf>
- Jaramillo Jaramillo, J. M., & Restrepo Montoya, L. A. (2020). *Factores relevantes en el otorgamiento de crédito a personas naturales: Estudio de caso para una empresa no financiera. 2020*. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Retrieved 13 de junio de 2023, from <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/660/Ortogamiento%20credito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Lino Tumbaco, J. A. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa comercializadora ecuatoriana de calzado, Comecsa SA, cantón La Libertad, año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Retrieved 14 de junio de 2023, from <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4529/UPSE-TCA-2018-0009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lozada Díaz, C. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil"*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador . Retrieved 13 de junio de 2023, from <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Marin Montenegro, C. X., & Samaniego Macías, C. Y. (2022). *Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Unidad Educativa Particular Babahoyo*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Retrieved 22 de junio de 2023, from <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5793/1/T-ULVR-4737.pdf><http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5793/1/T-ULVR-4737.pdf>
- Marroquin, M. (2019). *Estrategias de recuperación de crédito aplicable a la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Kolque e inversiones 2019*. Universidad Nacional de San Agustín Arequipa.
- Montoya Sandoval, L. E. (2019). *Préstamo back to back como alternativa de financiamiento a corto plazo para las empresas privadas del sector comercial en Guayaquil. 2019*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Retrieved 13 de junio de 2023, from <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14080/1/T-UCSG-POS-MFEE-186.pdf>
- Nieto Cuadrado, F. X. (2021). Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador, previo a Emergencia Sanitaria. Podium. *Scielo*, 2588-0969, 39. Retrieved 22 de junio de 2023, from <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.3>

- Ordoñez Balón , K. B. (2021). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de empresas del sector comercial*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Retrieved 04 de junio de 2023, from <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6251/1/UPSE-TCA-2021-0121.pdf>
- Osorio Fonseca, N., & Guerrero Vizcaya, L. T. (2020). *Auditoría financiera a las cuentas por cobrar de la empresa Sida SA al 31 de marzo de 2020*. Universidad Cooperativa de Colombia.
- Peralta Urda, D. M. (2021). *Incidencia de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez del Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, en el período 2017-2018*. Universidad Peruana Unión. Retrieved 05 de julio de 2023, from [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5166/Delcy\\_Tesis\\_Maestro\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5166/Delcy_Tesis_Maestro_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pineda Pauta, S. (2016). *Análisis de las cuentas por cobrar de Almacenes Politex del Cantón El Guabo periodo 2015*. Universidad Técnica de Machala. Retrieved 04 de junio de 2023, from <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/8634/1/TTUACE-2016-CA-CD00099.pdf>
- Prieto Briceño, Y. E. (2022). *Análisis del impacto de los créditos otorgados por la banca privada, periodo 2007-2021*. Universidad Andina Simón Bolívar. Retrieved 13 de junio de 2023, from <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8760/1/T3838-MGFARF-Prieto-Analisis.pdf>
- Quiroz Romero, H. K. (2022). *La gestión de créditos y cobranzas y el flujo de caja operativo en la Empresa Segymaq SAC Lima 2022*. Universidad Peruana de las Américas. Retrieved 09 de julio de 2023, from <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2205/1.Trabajo%20de%20tesis-%20Huber%20Kenjo%20Quiroz%20Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Rivera Montes, K. J. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar*. Universidad de La Salle. Retrieved 29 de mayo de 2023.
- Rivera, K. (2020). *Analisi del sistema de control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid SAS*. Universidad de la Salle.
- Ruiz Huaman, Y. (2018). *Gestion de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega SA, distrito Miraflores año 2018*. Universida Peruana de las Américas. Retrieved 14 de junio de 2023, from <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/511/GESTI%c3%93N%20DE%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20TRADE%20FEGA%20S.A%2c%20DISTRITO%20MIRAFLORES%20A%20%202018.pdf?sequence=1&isAl>
- Salazar García, C. B. (2016). *El sistema del control internio en el ciclo de Cuentas por Cobrar*. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7912/TD-1393.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sandoval Tangoa, E. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en la microempresas de La Victoria 2017*. Universidad Norbert Wiener. Retrieved 09 de julio de 2023, from <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2452/TESI%20Sandoval%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santillana González, J. R. (2020). *Manual práctico de contabilidad: elementos para su elaboración*. Ciudad de México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/upse/130928?page=66>.
- Santisteban López, E. J. (2021). *ratamiento contable de las cuentas por cobrar y su presentación en los estados financieros en el sector ferretero*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Retrieved 22 de junio de 2023, from <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5728/1/UPSE-TCA-2021-0006.pdf>

- Sarmiento Ricardo, N. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Aquafit SA, provincia de Santa Elena, año 2017*. 2019. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Retrieved 05 de julio de 2023, from <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4749/1/UPSE-TCA-2019-0029.pdf>
- Solano Duran, L. G. (2018). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa mercantil S.A.C. año 2018*. Universidad Peruana de las Américas. Retrieved 13 de junio de 2023, from <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo Tamayo, M. (21 de marzo de 2001). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa. Retrieved 26 de junio de 2023, from <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>
- Tomalá Tomalá, C. G. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de servicio de taxis convencional Servisoltax SA, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena año 2017*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Retrieved 09 de julio de 2023, from <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4750/1/UPSE-TCA-2019-0032.pdf>
- Vera Veliz, E. L. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la distribuidora Walter Caicedo SCC, periodo 2017-2018*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Retrieved 13 de junio de 2023, from <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6238/1/T-UTEQ-136.pdf>
- Vera, A. (2022). *Cumplimiento crediticio en las cuentas por cobrar de la empresa Serviagro Expo Agrícola SASs, durante los ejercicios fiscales 2020-2021*. Universidad Técnica de Babahoyo.
- Vilches, R., & Vilches, R. (2019). *Apuntes de Contabilidad Básica*. Córdoba: El cid Editor. <https://elibro.net/es/ereader/upse/105652?page=100>.

## Apéndice

### Apéndice 1

#### *Cronograma*

		2023												
		MAYO				JUNIO				JULIO				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
No.	Actividades planificadas													FECHA
1	Introducción	X	X											
2	Capítulo I Marco Referencial		X	X	X	X								
3	Capítulo II Metodología						X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión									X	X	X		
5	Conclusiones y Recomendaciones												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 2

### Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Análisis de las cuentas por cobrar Mundo Móvil S.A.S	<b>Objetivo General</b> ¿Qué problemas presentan las cuentas por cobrar en la empresa Mundo Móvil S.A.S?	<b>Formulación del Problema</b> Analizar las cuentas por cobrar Mundo Móvil S.A.S. para determinar las falencias que afectan la rentabilidad de la empresa.	Análisis de las cuentas por cobrar	Créditos comerciales	Tratamiento contable.	<b>Enfoque:</b> Cualitativo  <b>Alcance:</b> Descriptivo no experimental transversal  <b>Métodos:</b> Deductivo y Analítico  <b>Población:</b> Gerente, Contador  <b>Instrumentos:</b> Entrevista
	<b>Objetivos Específicos</b> ¿Cuál es el tratamiento contable de las cuentas por cobrar?	<b>Sistematización del Problema</b> Definir los referentes teóricos para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar.  Implementar procedimientos para el correcto tratamiento de las cuentas por cobrar que inciden en la toma de decisiones.  Especificar la liquidez de Mundo Móvil S.A.S. para la evaluación de la gestión de cobranza.			Segmentación de clientes.	
					Antigüedad de saldos.	
				Políticas de crédito	Otorgamiento de crédito.	
	Plazo de cobro					
	Morosidad					
	¿Cómo elaborar estrategias de cobro para mantener la liquidez de Mundo Móvil S.A.S?	¿Cómo evaluar la gestión de cobranzas de Mundo Móvil S.A.S?		Gestión de cobranza	Rotación de cartera.	
					Cartera vencida.	
					Cuentas incobrables	



### Apéndice 3

#### Guía de entrevista al Gerente General

 <b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</b> <b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b> 	
<b>Encuestador:</b>	<b>Fecha:</b> / /
<b>Objetivo:</b>	
Analizar las cuentas por cobrar Mundo Móvil S.A.S. para determinar las falencias que afectan la rentabilidad de la empresa.	
<b>Entrevista a jefe(a) Departamento de Contabilidad de la Empresa Mundo Móvil S.A.S. La presente entrevista, se desarrolla con fines de investigación y educativos. Le agradecemos su predisposición de antemano.</b>	
1. ¿En qué porcentaje se han incrementado los clientes en relación con el año anterior?	
2. ¿Del total de las ventas, que porcentaje representan las ventas a crédito?	
3. ¿Qué factores se consideran al otorgar el crédito en la empresa?	
4. ¿Cómo se corrobora que el cliente está apto para obtener un crédito?	
5. ¿Cree usted que, con la implementación de la segmentación de clientes, se minimizan los riesgos de pérdida económica?	
6. ¿Considera necesaria la contratación de una persona que maneje los créditos?	
7. ¿Considera usted que el departamento de cobranzas está estructurado correctamente? ¿no? ¿sí?, ¿Por qué?	
8. ¿Qué procedimientos son utilizados para realizar la gestión de cobranzas?	

## Apéndice 4

### Guía de entrevista a jefe de Departamento de Contabilidad

	<b>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS</b>	
<b>Encuestador:</b>		<b>Fecha:</b> / /
<b>Objetivo:</b>		
Analizar las cuentas por cobrar Mundo Móvil S.A.S. para determinar las falencias que afectan la rentabilidad de la empresa.		
<b>Entrevista a jefe(a) Departamento de Contabilidad de la Empresa Mundo Móvil S.A.S. La presente entrevista, se desarrolla con fines de investigación y educativos. Le agradecemos su predisposición de antemano.</b>		
1. ¿Hay una persona encargada de la gestión de cuentas por cobrar?		
2. ¿Tiene la empresa política de crédito y considera usted que es la adecuada?		
3. ¿Qué factores se consideran al otorgar el crédito en la empresa?		
4. ¿Se cumplen los plazos en la cancelación del crédito concedido a los clientes?		
5. ¿Tienen acciones establecidas para evitar la cartera vencida?		
6. ¿La gerencia evalúa constantemente la rotación de la cartera en la entidad?		
7. ¿Cuál es el procedimiento que maneja la empresa para las cuentas incobrables?		
8. ¿Considera que el personal que trabaja en el departamento de cobranzas es el idóneo?		

**Tabla 1***Rotación de cartera*

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Año</b>
Rotación de cartera	Ventas cuenta por cobrar	2022

**Tabla 2***Población*

<b>Departamento contable</b>	<b>Nº</b>
Jefe departamental	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**Tabla 3***Análisis de las cuentas por cobrar*

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>VARIACIÓN 2021-2022</b>	<b>VARIACIÓN PORCENTUAL</b>
<b>Cuentas por cobrar</b>	39.678,93	43.345,65	3.666,72	9%
<b>TOTAL</b>	<b>39.678,93</b>	<b>43.345,65</b>	<b>3.666,72</b>	<b>9%</b>