



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

TEMA:

TRATAMIENTO CONTABLE DE LA CARTERA VENCIDA EN LA
COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO COMECSA S.A.,
CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021

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

AUTOR:

Jorge Javier Romero Sánchez

LA LIBERTAD – ECUADOR

FEBRERO – 2023

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “TRATAMIENTO CONTABLE DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021” elaborado por el Sr. Jorge Javier Romero Sánchez de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de licenciado en contabilidad y 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



Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo MSc.

Profesor tutor

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “TRATAMIENTO CONTABLE DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Jorge Javier Romero Sánchez con cédula de identidad número: 0940265507, 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.



Romero Sánchez Jorge Javier

C.C. No.: 094026550-7

Agradecimientos

En primer lugar, agradecer a Dios por darme salud y conocimientos en cada etapa de mi preparación académica, sin permitir rendirme ante cada adversidad, a mi madre y mis hermanos por brindarme su apoyo y la oportunidad de terminar una de mis metas propuestas; a los docentes de la carrera gracias a sus conocimientos brindado en cada clase impartida; a mi tutor por el tiempo y paciencia dedicado en cada una de las revisiones; y por último a los directivos de la Empresa Comecsa S.A. por brindarme el espacio para poder realizar mi trabajo de titulación en la empresa.

Jorge Javier Romero Sánchez

Dedicatoria

El presente trabajo de titulación se lo dedico primeramente a Dios, a mi abuela Barbara Bravo (+), quien fue mi primera inspiración a querer ser un profesional y aunque ya no se encuentre con nosotros yo sé que me acompaña en cada momento importante de mi vida, a mi madre Hortencia Sánchez por ese apoyo incondicional y ser guía en todo este proceso de estudio, a mi padre Jorge Romero por sus consejos brindados cuando era un niño, a mi novia y su familia por apoyarme y creer en mis capacidades; a mis hermanos que se convirtieron en una inspiración para seguir con mi preparación académica y ser un ejemplo a seguir en el futuro, a mis amigos que juntos superamos cualquier problemática estudiantil y por haber tenido una etapa universitaria llena de anécdotas.

Jorge Javier Romero Sánchez

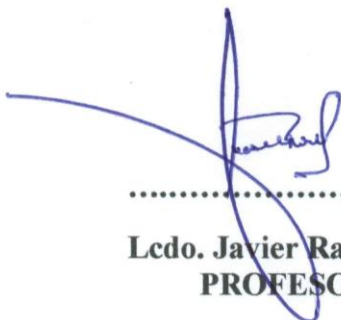
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



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



.....
**Ing. Edgar Cañizares Cedeño, MSc.
PROFESOR ESPECIALISTA**



.....
**Lcdo. Javier Raza Caicedo, MSc.
PROFESOR TUTOR**



.....
**Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, MSc.
PROFESOR GUIA DE LA UIC**



.....
**Lcdo. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO**

Índice

Introducción	13
Capítulo I. Marco Referencial.....	20
Revisión de la literatura	20
Desarrollo de las teorías y conceptos	22
Control Interno	22
Cuentas por cobrar	26
Fundamentación legal	29
Ley de Régimen Tributario Interno	29
Norma Internacional de Contabilidad 32 - Instrumentos Financieros (NIC 32)	31
Norma Internacional de Contabilidad 39 - Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición (NIC 32).....	31
Norma Internacional de Información Financiera 9 – Instrumentos Financieros (NIIF 9).....	31
Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado	32
Capítulo II Metodología.....	36
Diseño de investigación	36
Métodos de la investigación.....	36
Población y muestra	37
Recolección y Procesamiento de Datos	38
Capítulo III Resultados y Discusión	40
Análisis de datos.....	40
Entrevista dirigida a la Gerente General	40
Entrevista dirigida al Contador General.....	41
Entrevista realizada al jefe de Cobranzas.....	41
Análisis de resultado de la encuesta.....	42

Discusión.....	56
Cuestionario de evaluación de control interno cuentas por cobrar clientes	58
Tratamiento contable de las cuentas por cobrar.....	59
Desarrollo de la esquematización del modelo matriz de cartera vencida	61
Conclusiones	69
Recomendaciones.....	70
Referencias.....	71
Apéndice	77
Matriz de consistencia.....	77
Cronograma.....	80
Cuestionario de Evaluación de Control Interno	81
Tratamiento Contable de las Cuentas por Cobrar Clientes	82
Preguntas de la encuesta.....	83
Entrevista dirigida a la Gerente General	84
Preguntas dirigidas al Contador General.....	85
Preguntas realizadas al Jefe del Departamento de Cobranzas.....	86

Índice de tablas

Tabla 1 Primer población de estudio.....	37
Tabla 2 Segunda población de estudio.....	38
Tabla 3 Manuales de políticas de control.....	42
Tabla 4 Análisis para otorgar crédito	44
Tabla 5 Control y seguimiento de la cartera	45
Tabla 6 Conciliación y ajuste de los saldos contables	46
Tabla 7 Realización de reportes contables	47
Tabla 8 Disponibilidad de pago de los créditos	48
Tabla 9 Control a clientes con letras pendientes.....	49
Tabla 10 Estrategias para clientes morosos	50
Tabla 11 Envío de notificaciones legales.....	51
Tabla 12 Afectación de créditos.....	52
Tabla 13 Cartera general vencida en la empresa.....	53
Tabla 14 Situación crítica de la cartera vencida en la empresa.....	54
Tabla 15 Intereses a clientes morosos	55
Tabla 16 Ajustes por reclasificación de facturas no registradas	59
Tabla 17 Ajuste de reclasificación de transferencias que no han sido dada. 60	
Tabla 18 Matriz de la edad de cartera vencida.....	67

Índice de gráficos

Gráfico 1 Manuales de políticas de control.....	43
Gráfico 2 Análisis para otorgar crédito	44
Gráfico 3 Control y seguimiento de la cartera	45
Gráfico 4 Conciliación y ajuste de los saldos contables	46
Gráfico 5 Realización de reportes contables	47
Gráfico 6 Disponibilidad de pago de los créditos	48
Gráfico 7 Control a clientes con letras pendientes	49
Gráfico 8 Estrategias para clientes morosos	50
Gráfico 9 Envío de notificaciones legales.....	51
Gráfico 10 Afectación de créditos.....	52
Gráfico 11 Cartera general vencida en la empresa.....	53
Gráfico 12 Situación crítica de la cartera vencida en la empresa.....	54
Gráfico 13 Intereses a clientes morosos	55



**TRATAMIENTO CONTABLE DE LA CARTERA VENCIDA EN LA
COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO COMECSA S.A.,
CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021**

AUTOR:

Jorge Javier Romero Sánchez

TUTOR:

Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo, MSc.

Resumen

En la empresa Comecsa S.A., se determinó que existen inadecuados procesos en la gestión de las cuentas por cobrar, causado por la otorgación de créditos a los clientes sin mucho historial crediticio, los cuales no se logran recuperar en su totalidad, llevando a que la liquidez de la entidad se afecte de alguna forma y esta no conlleve sus ordenamientos de forma adecuada, faltando al cumplimiento de sus obligaciones, causado por el uso de políticas de créditos ambiguas. De tal manera que el presente análisis de caso tiene como principal objetivo la evaluación de las cuentas por cobrar de clientes mediante el tratamiento contable para la presentación de estados financieros en la empresa Comecsa S.A. En el presente trabajo se utilizó la investigación descriptiva, en la cual nos permitió visualizar, adquirir y examinar información, teniendo en cuenta un enfoque cualitativo el cual ayudo a detectar las causas-efectos, y un enfoque mixto que nos permitirá tener una manera más precisa de problema, mientras que el método de investigación se aplicó el deductivo, inductivo e investigación bibliográfica, utilizando la técnica de recopilación de datos; la entrevista y la encuesta, las mismas que permitieron adquirir información relevante con la finalidad de llegar a un buen criterio, indicándonos sobre los riesgos que se enfrenta la entidad al mantener estos niveles de morosidad .Se abordan teóricamente temas relacionados con la cobranza, definiendo puntos claves que abarquen a un replanteamiento de las políticas y la elaboración de un modelo de matriz.

Palabras claves: Cuentas por Cobrar, Políticas Contables, Tratamiento Contable.



**ACCOUNTING TREATMENT OF THE PAST-DUE PORTFOLIO AT
COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO COMECSA S.A.,
CANTON LA LIBERTAD, YEAR 2021**

AUTOR:

Jorge Javier Romero Sánchez

TUTOR:

Lcdo. Javier Arturo Raza Caicedo, MSc.

Abstract

In the company Comecsa S.A., it was determined that there are inadequate processes in the management of accounts receivable, caused by the granting of loans to customers without much credit history, which fail to recover in full, this has led to the entity's liquidity being affected in some way and it is not carrying out its orders properly, failing to meet its obligations, caused by the use of ambiguous credit policies. Therefore, the main objective of this case analysis is the evaluation of accounts receivable from customers through the accounting treatment for the presentation of financial statements in the company Comecsa S.A. In this work we used descriptive research, which allowed us to visualize, acquire and examine information, taking into account a qualitative approach which helped to detect the causes-effects, and a mixed approach that will allow us to have a more accurate way of problem, while the research method was applied deductive, inductive and bibliographic research, using the technique of data collection; the interview and the survey, the same that allowed to acquire relevant information with the purpose of arriving at a good criterion. Theoretically, issues related to collections are addressed, defining key points that cover a rethinking of policies.

Keywords: Accounts Receivable, Accounting Policies, Accounting Treatment.

Introducción

El presente proyecto de investigación basado en el “Tratamiento contable de la cartera vencida en la empresa Comecsa S.A., Cantón La Libertad, año 2021”, está orientado al análisis de una cuenta proveniente del Activo denominada como cuentas por cobrar-clientes, en la cual se detallan anomalías generadas en la compañía, particularmente se deriva en la ausencia de políticas y procedimientos contables en cuanto al otorgamiento de un crédito generando ausencia en los controles del área de crédito y cobranzas.

La cartera vencida desde un enfoque mundial, se basa en un factor importante para mejorar la administración de toda entidad, por esto, se conoce como un activo de gran magnitud en representación a empresas comerciales, de manera que, su rendimiento se mide con los ingresos pendientes de recaudación diarios, al no llevarse a cabo se desarrolla un riesgo con mayor morosidad, en otras palabras aumenta al momento de no realizar los debido procedimientos al otorgar un crédito o también al no aplicarse un seguimiento adecuado cuando se realizan los procesos de recaudación, errores como estos hacen que el cliente se atrase en sus pagos acordados o en el peor de los casos, que su saldo se manifieste como una cuenta incobrable.

En la actualidad, las compañías de actividad comercial realizan créditos a su nómina de clientes con el objetivo de aumentar su nivel en ventas, consiguiendo ingresos necesarios para poder solventar los costos y gastos generados al momento de adquirir o elaborar algún producto ofertado, por lo que obliga a tomar decisiones necesarias que permitan la funcionalidad de la empresa.

Desde el punto de vista de Miranda López y Santamaría Freire (2019), mencionan que uno de los principales problemas de la cartera vencida da inicio cuando la empresa ofrece crédito a sus clientes sin realizar un análisis a profundidad. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de créditos y cobranzas, ocasionando un indebido proceso al momento de otorgar un crédito.

En el artículo científico de Gonzalez (2018), dio a conocer un caso ocurrido en España, destaca que el 64% de las empresas con nacionalidad española, sufren por la morosidad de sus clientes, a causa de, acceder que el 83% de las empresas le permitan

a sus clientes pagar el producto adquirido fuera de su plazo acordado y que tan solo el 7% aplique un interés, cuando inciden en mora y el restante de compañía no cobra ningún valor agregado, permitiéndole que puedan cancelar el valor normal del producto, por lo cual, acostumbra que los clientes asemejen esa política y en particular, aumentará el porcentaje de cartera vencida al no llevarse un control de óptima recuperación.

De acuerdo con Arroba Salto y Arreaga Vera (2018), las empresas ya sean de tamaño grande o pequeña, que tengan como finalidad vender sus productos a crédito en Latinoamérica, se le dificulta el camino para crecer, especialmente si aún no han elegido sus objetivos o estrategias para lograrlo, se debe determinar el mejor escenario para ejecutar políticas y gestionar procesos de control que faciliten la recaudación de la cartera vencida.

De acuerdo con la investigación efectuada por Vargas Sánchez (2017), plasmó que el problema más común en las compañías es la cartera vencida, se entiende que son los documentos y créditos que no se han cancelado antes de su fecha de vencimiento; Los resultados muestran que aproximadamente el 46% de las empresas de Latinoamérica tienden a este problema, teniendo mayor impacto en las microempresas, en segundo plano las pequeñas y medianas empresas. Esta dificultad también existe en las grandes organizaciones, sin embargo, el efecto que tiene en la microempresa es mayor, de manera que no tiene un respaldo monetario para responder a sus obligaciones, manifestando falta de liquidez.

Moreira Villavicencio y Navas Bayona (2022), en su artículo científico da a conocer que en Ecuador, la cartera de clientes en mora se ve afectada por la ausencia del control para realizar sus pagos, las empresas de actividad comercial y financieras están al tanto del incremento de los impagos en su cartera de clientes causado por el bajo resultado en las estrategias de cobros efectivas realizadas; por lo cual se ve reflejado en el rendimiento económico de las organizaciones.

Por otra parte para Tomala Figueroa (2022), manifiesta que en Ecuador las empresas se centran a tener un beneficio de gran escala, con el fin de buscar un alto resultado económico, para dividir y reinvertir sus utilidades obtenidas, de manera que

al llegar a esta última etapa sin logro sin alguna falencia o inconveniente, para obtener estos resultados, se debe implantar controles y evaluaciones constantes.

Según Tomala Figueroa (2022), indica que en Santa Elena la mayoría de las empresas con finalidad comercial sin importar el tamaño tienen problemas al recuperar sus carteras impagas, a causa de esto su principal consecuencia radica en la falta de liquidez para solventar sus gastos administrativos, lo que conlleva a no cumplir con los objetivos propuestos. Esto incitará a los directivos del Departamento en optimizar controles de manera rápida mejorando sus políticas y procedimientos de cobro para disminuir el riesgo en el proceso de cobranza.

Para Raza Caicedo et al. (2022), las compañías de la provincia de Santa Elena del fragmento comercial por lo general exteriorizan carteras impagas con un promedio de saldos vencidos a más de 6 meses; con falta de controles en las cuentas por cobrar, no refieren con saldos razonables que generan incoherencias entre el auxiliar operativo de clientes frente la parametrización contable.

La empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado S.A., misma que fue fundada el 30 de septiembre de 2001, es una empresa distribuidora principalmente de calzado, prendas de vestir, electrodomésticos, equipos informáticos, cosas para el hogar, entre otros, se encuentra localizada en la calle 20 y 21, Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, en la cual totalmente trabajan 123 personas, que se dedica a servir a los habitantes ecuatorianos, con los mejores precios del mercado, en disponibilidad de pago por medio de efectivo y créditos con las cuotas más accesible a los clientes.

En definitiva, con lo antes mencionado, cabe resaltar que el ***planteamiento del problema***, radica de la siguiente manera, el departamento contable de la comercializadora presenta varias inconsistencias, iniciando por las debilidades que existen en el control y gestión de la cartera vencida ocasionado por una estructura deficiente de sus políticas contables lo que genera que existan errores en la información presentada por la empresa viéndose afecta de manera económica.

Por otra parte se manifiesta que pocas veces se elaboran análisis referente a la situación financiera que brinde un soporte sobre las cuentas incobrables, las cuales ameritan a ser estudiadas y evaluadas generada por la poca importancia que se le

presenta a estas acciones de parte del jefe de cobranzas y el contador general causando variaciones en los estados financieros presentados por la empresa, también se detectó que existe un alto porcentaje de morosidad el cuál va a ser determinado por medio del tratamiento contable de las cuentas por cobrar.

Debido a lo expuesto anteriormente la formulación del problema científico de la presente investigación es ¿Cuáles son los factores que influyen en las cuentas por cobrar de clientes mediante el tratamiento contable para la presentación de estados financieros en la empresa Comecsa S.A., año 2021?

En este sentido se tienen las siguientes sistematizaciones de la investigación:

- ¿Cuáles son las causas que han provocado el aumento de la cartera vencida en la empresa Comecsa S.A.?
- ¿Qué tan efectivas son las políticas de crédito y cobranza para la recuperación de la cartera de la empresa Comecsa S.A.?
- ¿De qué manera se puede evidenciar la periodicidad de la cartera vencida en la empresa Comecsa S.A.?

Para responder al problema planteado se estableció como objetivo general Evaluar las cuentas por cobrar de clientes mediante el tratamiento contable para la presentación de estados financieros en la empresa Comecsa S.A., Cantón La Libertad, año 2021, en base a la aplicación de técnicas de recopilación de información, se identificó los *objetivos específicos* del presente estudio, se emplearon los siguientes:

- Diagnosticar la existencia y cumplimiento del control al área de cobranza mediante el cuestionario de evaluación de control interno a la cuenta por cobrar de la empresa Comecsa S.A.
- Aplicar el tratamiento contable para la determinación de la cartera comercial pendiente de recaudación en la empresa Comecsa S.A.
- Esquematizar el modelo matriz de edad de la cartera vencida en la empresa Comecsa S.A.

Por tal razón, la necesidad de realizar la investigación en esta área surgió con la finalidad de que la empresa logre alcanzar una mejor efectividad en el manejo de sus recursos, y a su vez, obtener un buen control sobre los clientes que se encuentran

con sus saldos vencidos, permitiendo de esta manera que la organización sea más rentable y brindar un mejor servicio a sus clientes.

A través del la esquematización del modelo matriz de edad de cartera vencida, la empresa conseguirá identificar los clientes que se encuentran inmerso con su crédito vencido, así mismo ayudara a establecer un control y sistematización del tiempo de mora presentado por los mismos, siendo este un aporte favorable para la toma de decisiones por parte de los directivos de esta área en la empresa Comecsa S.A., y demás entidades dedicadas a la actividad comercial.

Así mismo, para los demás administradores que se encuentren en una situación por igual es recomendable la aplicación de políticas y procedimientos para una evaluación a clientes nuevos, verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, situación financiera y realizar actualizaciones periódicamente en las base de datos de la empresa lo cual nos permitirá disminuir en gran parte los riesgos a los que está expuesto la compañía y así poder tomar decisiones correctas al momento de otorgar los créditos manteniendo una mejor administración. Es importante que los administradores que la apliquen la revisen periódicamente para observar el cambio de periodicidad en los resultados y el comportamiento de esta herramienta.

Por otro lado, elaborar la matriz de edad de cratera vencida, ayudará a las demás empresas comercializadoras a reducir su índice de morosidad, una vez aplicada se compone por el nombre del cliente, sus rangos de vencimientos que están compensado en 30 a 300 días de plazo, con esta información obtenida se busca establecer las acciones correctivas de cobro y sus medidas a implementar para facilitar la toma de decisiones y la recuperación de valores.

En la presente investigación, la justificación teórica esta basada en recopilar y analizar varias fuentes relevantes de autores nacionales como internacionales, las cuales han podido sustentar teóricamente las variables de estudio con sus respectivas dimensiones e indicadores, por otra parte, también se realizó gracias a la confianza de los directivos, para poder analizar sus estados financieros y el interés de los involucrados en resolver la problemática, para proporcionar una mejora en su gestión de crédito y cartera vencida.

Por tal razón, esta investigación se enfoca en la recuperación de la cartera vencida que tiene la empresa Comecsa S.A., debido a que en la actualidad el índice de clientes con saldo vencido es un poco alto, al poder ejecutar la matriz de edad van a beneficiarse los trabajadores del departamento contable.

A través de la *justificación práctica*, se ha podido alcanzar en primera instancia nuestros tres objetivos propuestos, diagnosticar la existencia y cumplimiento del control al área de cobranza mediante el cuestionario de evaluación de control interno a la cuenta por cobrar, aplicar el tratamiento contable para la determinación de la cartera comercial pendiente de recaudación y esquematizar el modelo matriz de edad de cartera vencida, para finalmente poder evaluar las cuentas por cobrar de clientes mediante el tratamiento contable para la presentación de estados financieros en la empresa Comecsa S.A., cantón la libertad, año 2021.

La presente investigación quiere conocer cómo esquematizar la periodicidad de la cartera vencida de la empresa Comecsa S.A., por lo que se determinó la idea a defender: Elaboración de la sistematización de la matriz edad de cartera vencida, realizando un esquema de prioridades de acuerdo a la edad de las cuentas impagas de los clientes, cuyo sustento contribuirá a la recaudación de las cuentas pendientes por cobrar en el Departamento de Gestión de Crédito y cobranzas en la empresa Comecsa S.A., del Cantón La Libertad, año 2021.

Por último, se pretende que el presente estudio con sus conclusiones y recomendaciones sean entregados a los jefes directivos, para su posterior análisis y toma de decisiones en beneficios de alcanzar los objetivos.

La estructura del mapeo del presente trabajo de titulación está compuesta por tres capítulos, que se encuentran estructurado de manera cronológica:

El capítulo I incluye la revisión de literatura, desarrollo de teoría, marco legal de investigación basado en bibliografías de libros, revistas, artículos de investigación y trabajos de investigación, seguidamente el capítulo II consiste en la metodología utilizada en la investigación, que consta de tipos de investigación aplicada, poblaciones y muestras, desarrollo de la investigación basada en métodos o herramientas de recolección de datos, posteriormente se termina en el capítulo III que presenta el resultado y análisis de la recolección de datos del capítulo 2, incluyendo

conclusiones y recomendaciones para conocer el resultado final del estudio sobre operaciones de cuentas por cobrar y mejora de procesos.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión de la literatura

Hay una variedad de trabajos de investigación sobre antecedentes relacionados con el tema investigado de “Tratamiento Contable de la cartera vencida” en múltiples empresas del país y variables de estudios, que puedan ayudar a desarrollar la comprensión del trabajo de titulación, en función a esto se citan los siguiente trabajos:

Basado en los autores Arroba Salto y Solis Cabrera (2017) en su artículo científico denominado “Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez” realizado en la ciudad de Guayaquil, obtenido en el repositorio de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte, cuya investigación establece como objetivo general examinar las políticas y límites máximos de las cuentas por cobrar, a su vez evaluar la eficiencia de recuperación de la cartera vencida. Para el desarrollo de este proyecto se realizaron metodologías diferentes entre ellas se destacan las técnicas y procedimientos como los métodos analítico, documental e histórico. Uno de sus principales resultados mencionado se fija en las cuentas por cobrar son el principal activo en la clasificación corriente en la empresa, a su vez aplicar una excelente políticas y procesos de realización de crédito y cobranzas va a impedir cometer riesgos financieros muy elevados, con la finalidad de mejorar la cobranza y poder obtener mayor liquidez en la comercializadora.

En la investigación realizada por las autoras Zamora Mero y Veintimilla Aguilar (2007) en su tema “Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A.”, que surge para dar respuesta a la dominante necesidad de la organización para poder recuperar de forma eficiente los altos valores que deben las empresas distribuidoras en el país, mismo valores que al no recibir un tratamiento contable adecuado resultaran imposibles de manejar, al punto de ser incobrables. A pesar de tener una buena capacidad de solvencia financiera, se destacó que su cartera vencida sobrepasa el 10% de deudores en el país, la investigación se realizó con el fin de disminuir la misma.

En el trabajo de titulación “Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Dist. Quin´d cantón la libertad, año 2017” expresado por Parrales Tumbaco (2019), tuvo por objetivo establecer políticas y procedimientos a través de un manual

en la concesión de créditos que permitan el buen manejo de las cuentas por cobrar y mejora de liquidez.

Dicho trabajo se constituye por diferentes metodologías, entre ellas técnicas y procedimientos, donde se pudo establecer un análisis al momento de gestionar las cuentas por cobrar, lo que permitió entender la inexistencia de las políticas de créditos, como método se utilizó el analítico, histórico y documental. En lo que se pudo constatar que una de las principales cuentas de activos que maneja la empresa son las cuentas por cobrar.

En el artículo científico de los autores Cedeño Jaramillo y Zambrano Montesdeoca (2022) que tiene como título “La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021 - 2022” tiene como objetivo primordial analizar el acontecimiento de la recuperación de la cartera vencida en la liquidez de la Cooperativa, determinando como conclusión que la metodología cuantitativa que utilizaron fue de gran ayuda, así mismo el uso de los métodos documental, descriptivo, analítico-sintético, por lo tanto, hubo una gran recolección de datos.

Silva Aribay et al. (2017), en su trabajo de titulación denominada: “Las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Diseño de Papeles Murales S.A.C”, el objetivo primordial de esta investigación es, describir como inciden las cuentas por cobrar en la liquidez de la entidad Diseño de Papeles Murales S.A.C. se obtuvo un tipo de investigación descriptiva, por lo que su idea a defender estuvo aplicada al método deductivo. Se pudo determinar que la investigación presente tuvo la problemática de la deficiencia de políticas y procesos en cuanto a la cobranza, dando así como resultado la implementación de técnicas y procedimientos adecuados, las cuales contribuirán en mejorar el incremento en el área de las ventas, así tener una mejor rentabilidad y pueda solventar todos sus gastos.

El trabajo de estudio denominado, “Control en la Administración de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Globalolimp S.A”, realizado por Macías Calderón (2017) en la ciudad de Guayaquil, el objetivo de la presente investigación es evaluar el control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la entidad, que permita mejorar la administración de las cuentas por

cobrar. El tipo de investigación que se utilizó fue documental y descriptiva, obteniendo un enfoque cualitativo, por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos como las entrevistas y cuestionarios. En base a la investigación se determinó la ausencia de control administrativos en el área de las cuentas por cobrar, sus resultados obtenidos son manuales, políticas y flujogramas guiados a los procesos que puedan permitir el mejoramiento de la administración en las cuentas por cobrar.

Desarrollo de las teorías y conceptos

Control Interno

De acuerdo con Mendoza Zamora et al. (2018), dieron a conocer que el control interno no está adaptado a una definición apropiada o universal, que se encuentre aceptada o aprobadas por todos los indagadores del tema, no se consta con una completa combinación del significado de expresión. Sobre el tema de estudio se dieron varias definiciones, tanto de autores nacionales como internacionales, a continuación se detallan las mismas.

En base a lo expuesto Gómez y Lazarte Barbeito (2019), manifestaron al Control Interno como un proceso que se ejecuta en todos los niveles de una empresa, con la finalidad de alcanzar razonablemente sus objetivos corporativos propuestos. Es categorizado como un proceso factible al momento de comprobar la exactitud y la autenticidad de la información en el departamento administrativo y financiero, por otra parte nos permitirá medir la eficiencia de las operaciones, del valor monetario al momento de utilizar los recursos, y poder cumplir sus metas de las empresas.

Por otro lado, Robalino et al. (2018) dio a conocer al control interno como el diseño ejecutado por el personal del área de administración para reducir los riesgos encontrados en el negocio, catalogándose como amenazas al momento de ejecutar los objetivos y lograr un alto porcentaje la confiabilidad de la información financiera.

Clasificación y objetivos del control interno.

Al hablarse de la clasificación del control interno el autor Huilca Álvarez (2016), indicó que se denominan en dos tipos de controles, los cuales se evidencian a continuación:

El administrativo. relaciona al plan de organización y procedimientos lo que orienta la autorización de intercambio, involucra a las medidas relacionadas con la eficiencia operacional de la empresa.

El control interno contable: está compuesto por un sin números de elementos que se aplican a los procesos contables, los cuales comprenden al plan de organización y registros de la empresa para resguardar la información financiera y buscar una manera más efectiva en donde pueda tomar decisiones la entidad, los tipos de controles brindan seguridad a:

- a) Los intercambios se realizan cuando la gerencia de autorización.
- b) se registran para tener un adecuado control y permitir la elaboración de los estados financieros.
- c) Se resguardar los activos
- d) Se comparan con la existencia los activos existentes.

A continuación se presentan los objetivos del control interno desde la perspectiva de dos autores:

En base a lo expuesto por Guevara (2021) los objetivos del sistema de control interno se rigen a los objetivos fundamentales presentados a continuación:

- Proteger el capital de las empresas, resguardando su administración ante riesgos posibles.
- Responder a la eficacia y eficiencia de las operaciones para proveer y facilitar la correcta ejecución de las actividades para el cumplimiento de la empresa.
- Delimitar y emplear lineamientos para prevenir los riesgos, así también para detectar y corregir errores presentados en la empresa y que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos.
- Cuidar para que la empresa disponga de procesos al planear y usar mecanismos adecuados para el desarrollo organizacional.

Métodos de evaluación del control interno.

Según Meléndez Torres (2017), da a conocer que los métodos o medios más utilizados para evidenciar apropiadamente la evaluación de control interno en la organización y que a su tiempo pueda servir para constatar el efecto de la evaluación presentamos los siguientes métodos: el descriptivo, cuestionarios y flujogramas.

Método de cuestionario. este método es utilizado con un tipo de instrumento que sirve para recolectar información de la investigación proporcionada, los cuestionarios son previamente formulados, preguntas referidas a aspectos básicos del sistema, es utilizado extensamente por los auditores de clase interna, consiste en una encuesta sistemática.

Método descriptivo. radica en describir las diferentes actividades que suceden en cada área y empleados, así mismo la información relativa en el sistema. Sin embargo, no hay que fijarse en el error de solo describir las actividades de las áreas departamentales o de los empleados de manera reservada. Debe realizarse la ejecución del método en los departamentos esperados.

Método de flujogramas (Diagrama de Flujo): Este último método se basa en exponer los resultados encontrados en la investigación por medio de cuadros o gráficos. Por ejemplo si el auditor realiza un gráfico del control interno, es muy probable que se visualice el flujo de la información y los documentos procesados. Este método simplifica el uso de la descripción y permite apreciarlas por medio de flujograma o gráficos y se elaborara de manera estándar, para los investigadores que conozcan los símbolos puedan extraer la información plasmada.

Marco integrados del control interno.

De acuerdo con González Martínez (2019), el marco integrador está compuesto por todas las áreas de la organización, y está conformado por cinco componentes direccionados entre sí: el primero es denominado como la evaluación del riesgo, por consiguiente el ambiente de control, luego la valoración del riesgo y por último el sistema de investigación y comunicación. De la misma forma, el marco integrador apoya el área administrativa, la dirección, los inversionistas y demás áreas constituidas en la entidad, ofreciendo un alcance apropiado en lo que se constituye un sistema de control positivo.

COSO (2013) El marco integrador está compuesto por tres tipos de objetivos los cuales permiten a las empresas enfocarse en diferentes partes de los componentes del control interno:

Objetivos operativos. Establecen la eficiencia y veracidad de las operaciones en la empresa, incluyendo sus objetivos financieros y operacionales, así mismo la protección de sus activos por alguna pérdida prevista.

Objetivos de información. Hacen notoria a la información tanto financiera como no financiera en la empresa, pueden abarcar información exclusivamente confidencial.

Objetivos de cumplimiento. Este objetivo se relaciona al cumplimiento de las leyes y regulaciones que se manejen en la entidad.

Mecanismo para evaluar el control interno.

De acuerdo con Arévalo (2022) relaciona los siguientes pasos para evaluar el control interno:

Revisión general. Esta etapa de la evaluación consiste en realizar una identificación general por medio de documentos web, revistas literarias o personas encargadas de los departamentos en la empresa, para saber a fondo como se plantea el control.

Revisión detallada. En esta etapa se destaca la investigación profunda por medio de los manuales de la organizacional de la organización, también en las inspecciones y entrevistas más directa realizadas al gerente para saber cómo están establecidos los controles.

Evaluación preliminar. En esta etapa se comprueba si los controles diseñados son los adecuados y está saliendo de acuerdo a lo esperado y de no ser así poder realizar progresos o cambios para obtener los resultados esperados.

Ventajas de evaluar el control interno.

- Una de las principales ventajas es proteger los recursos y procesos de la institución con la finalidad de que se implemente procesos para reducir los riesgos que puedan efectuarse.
- Indaga que las operaciones sean viables por medio de funciones que ya estén realizadas para certificar una correcta funcionabilidad en la empresa.
- Permite que las actividades realizadas se enfoquen en el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Consiente que se generen los controles adecuados y la evaluación del riesgo proporcional.

Cuentas por cobrar

En base a lo expuesto por Morales Castro y Morales Castro (2014) mencionaron que las cuentas por cobrar son interpretadas como créditos, producidos al momento de realizar una venta de mercancía o servicio otorgados a los clientes, donde los recibos de la acción son el registro del pedido de compras ejecutado por el usuario o bien el contrato de compraventa.

De acuerdo con Stevens (2023), las cuentas por cobrar son de suma importancia, puesto que ayuda en garantizar un buen orden no solo en la totalidad de efectivo que se encuentre disponible, dando a conocer cuáles son los individuos que te deben dinero. En cuanto se pueda tener un patrón ordenado en la cobranza, sino también dependiendo de su historial de pago para otorgarle un nuevo crédito.

Sotomayor Cueva (2017), mencionó que las cuentas por cobrar están representadas por diversos tipos de acciones donde se visualizan los activos adquiridos por la empresa a través de letras de cambio, pagaré u otro documento de acción cobrable derivados de las operaciones de ventas de bienes o servicio.

Según Fabre Campozano y Tenesaca Gavilánez (2017) manifestaron que se aplica un eficiente control en las cuentas por cobrar mediante el uso de directrices definidas, al llevar a cabo una eficiente contabilización y el manejo apropiado de las provisiones de las cuentas incobrables, con el fin de disminuir la morosidad presentada

en la cartera vencida existente y conllevar a proporcionar mejores resultados financieros, optimizando la liquidez actual.

Las cuentas por cobrar se caracterizan por ser valores representativos por una venta de artículo o la prestación de un servicio realizado, por la cual, se va a realizar el pago en partes acordadas parcialmente, dependiendo del valor a cancelar o de la disposición del propietario, se debe hacer un control para el pago en las fechas pactadas, así evitamos que se establezca una deuda vencida.

Antigüedad de saldos. En base a lo expuesto por Lindao Lindao (2016), manifestó que a mayor tiempo que vence, el porcentaje será más alto. Un comité al analizar el riesgo se efectúa un estado de manera individual a partir de la información contable se pudo conocer los siguientes datos:

- Tipo de artículo adquirido que garantiza la compra.
- Tipo de clientela, en cuanto a la solvencia de pago.
- Avances captados en reclamos por la vía empleada y legal.

Tratamiento contable y reconocimiento de las cuentas por cobrar.

De acuerdo con Santistevan López (2021), el correcto funcionamiento del tratamiento en las cuentas por cobrar nos permitirá medir la eficiencia de la gestión de los valores incobrables. Así mismo va a permitir medir el grado de viabilidad para confirmar la fiabilidad de los registros que deben estar basados en las políticas de la empresa y las normas basadas en el país.

Por otro lado, Trejo (2016) definió al tratamiento contable como las operaciones de las cuentas incobrables en la empresa, al no llevar un tratamiento contable de manera organizada puede traer consecuencia como la generación de la pérdida y en casos extremos hasta el cierre de la institución.

Por otro lado, para Loconi León y Chávez Fernández (2018) las cuentas por cobrar se van a reconocer por su valor razonable, es generalmente igual al costo. Luego del reconocimiento inicial se realiza la medición al costo amortizado. Cuando exista una evidencia con el deterioro de las cuentas incobrables, el importe se va a realizar mediante una cuenta de valuación, para los efectos al presentarse en los estados

financieros. Las cuentas por cobrar clasificadas en monedas extranjera se pueden expresar al cambio aplicable por transacciones.

Control de la Cartera Vencida.

Según Ramírez (2016), manifestó en su blog denominado “Que es la cartera vencida” que son acciones de créditos cuyo capital no se ha pagado en el período máximo de 30 días de plazos determinados por ley institucional, dando lugar a la cancelación de sus pagos obligatoriamente a los clientes que adquieren los productos.

Por otro lado, para el autor Puppio González (2017) definió a la cartera vencida como todos los créditos que son realizados por todo tipo de organización con fin financiero y que no han sido cubiertos por los clientes en los términos acordados originalmente, en otras palabras, es la parte del activo formada por documentos y de forma general por todos los créditos que no han sido cancelados a su fecha de cumplimiento.

De acuerdo con Palacios (2023), la cartera de clientes son registro de los clientes actuales como potenciales. Brinda un amplio conocimiento basado en los clientes o empresas con las que se relacionan, prioriza contactos y facilita en personalizar la atención de clientes para otorgarle un nuevo crédito.

Nivel de morosidad y Métodos para el cálculo de posibles incobrables.

Sampaollesi (2021) manifiesta que el nivel de morosidad se considera como el elemento resultante de los riesgos inseguros y los riesgos generales que se afilian sobre los pagos de clientes. Con la finalidad de analizar correctamente esta tasa, por lo que, se manejan una serie de riesgos determinantes para establecer los datos de manera clara y concisa determinantes para interpretar los datos de manera clara.

A medida que el tiempo va transcurriendo, sin realizar un debido cumplimiento de pago por parte del cliente o garante de la compra adquirida, la deuda se va acumulando, teniendo un interés por mora que varía de manera ascendente mediante el paso de los días.

De acuerdo con Fernandes Diaz (2018), los métodos principales para realizar el cálculo de las cuentas incobrables, se basa en utilizar información histórica de las cuentas impagas y las provisiones para hacer la estimación.

Antigüedad de saldos y Rotación de cuentas por cobrar.

Método del porcentaje de ventas. Este método está basado en las cuentas incobrables que ya tiene un período de tiempo pasado, se catalogan y se registran como incobrables. También se las conocen como provisión para cuentas incobrables, la cual se acredita en un balance de situación y cuando se debita se conoce como gasto por deudas incobrables, el cuál es colocado en el estado de resultado.

Rotación de cuentas por cobrar. De acuerdo con Martínez Dueñas (2022) es uno de los indicadores que existen para el cálculo de la rotación, nos permite conocer las veces posibles que una empresa puede realizar sus cuentas pendientes de recaudación durante el período contable, en otras palabras, se puede deducir cuántas veces una empresa pudo convertir su activo en forma líquida.

Por otro lado Reséndiz (2022) clasificó a la rotación como una de las cuentas por cobrar, este término se utiliza en escenario como las finanzas, bancos y valores financieros. Así que para calcular la rotación de cuentas por cobrar consiste en dividir el total de las ventas producidas en el año con las cuentas pendientes de recaudación. Se determinará la rapidez con la que la organización cobra su cartera, es decir, la capacidad para poder transformarla en efectivo.

Fundamentación legal

Ley de Régimen Tributario Interno

De acuerdo con la Ley de Régimen Tributario Interno (2019), se pudieron identificar cuatro artículos relacionado al tema de investigación, los cuáles establecen lo siguiente:

Art. 10 numeral 11: Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del

mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. (pág. 20)

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento. (pág. 33)

Art. 20.- Principios generales. - La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo. (pág. 33)

Art. 21.- Estados financieros. - Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la

presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios. (pág. 33)

Norma Internacional de Contabilidad 32 - Instrumentos Financieros (NIC 32)

El objetivo de esta Norma es establecer principios para presentar los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio y para compensar activos y pasivos financieros. Ella aplica a la clasificación de los instrumentos financieros, desde la perspectiva del emisor, en activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionadas con ellos, y en las circunstancias que obligan a la compensación de activos financieros y pasivos financieros. (2001, pág. 5)

Norma Internacional de Contabilidad 39 - Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición (NIC 39)

La NIC 39 - Instrumentos Financieros: reconocimiento y Medición (2001), tiene como objetivo determinar normas relacionadas a la identificación de los rubros de cuentas y a los instrumentos financieros por cobrar, dado una vez en el nivel de estado financiero que se encuentre una institución y también en los estados de resultados. Por lo tanto, en la entidad se incrementan instrumentos financieros, los que han sido generados en un ámbito de trayectoria estable, dado a sus operaciones, esto se da por lo siguiente:

- Las ventas de bienes o servicios que se emplean directamente en las cuentas por cobrar Los préstamos o créditos que otorgan ciertas organizaciones o entidades.
- También se dan nuevas transacciones, por generar anticipos a los empleados y otras partidas parecidas; por otra parte, están los instrumentos financieros que han sido obtenidos en el mercado, con la finalidad de adquirir beneficios

Norma Internacional de Información Financiera 9 – Instrumentos Financieros (NIIF 9)

De acuerdo con la Norma Internacional de Información Financiera 9 (2001), tiene como alcance:

NIIF 9 tiene un alcance muy similar a NIC 39, de modo que los instrumentos financieros que se encuentran dentro del alcance de NIC 39 también lo estarán en el de NIIF 9, aunque adicionalmente:

- NIIF 9 incluye la posibilidad de designar determinados contratos de compra o venta de partidas no financieras para “uso propio” como a Valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias. Actualmente en NIC 39 estos contratos están fuera del alcance de la norma.
- Por otro lado, el alcance de los requisitos de deterioro de NIIF 9 es más amplio que el de su predecesor puesto que incluye ciertos contratos de garantía financiera y compromisos de préstamo, así como los activos contractuales de la norma de ingresos NIIF 15, que tampoco están actualmente en el alcance de la NIC 39.

Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado

En relación a las normas de auditoría (2014) la Contraloría General del Estado establece las siguientes normas:

100-01 Control Interno.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (pág. 3)

200 Ambiente de Control.

El ambiente de control define el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control

interno. Un ambiente propicio para el control estimula e influencia las tareas del personal con respecto al control de sus actividades. En este contexto, el personal es la esencia de cualquier entidad, al igual que sus atributos individuales como la integridad y valores éticos y el ambiente donde operan, constituyen el motor que la conduce y la base que soporta el sistema. (págs. 4-5)

200-01 Integridad y valores éticos.

“La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno” (pág. 5).

300 Evaluación de Riesgo.

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. El riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar o afectar adversamente a la entidad o su entorno. La máxima autoridad, el nivel directivo y todo el personal de la entidad serán responsables de efectuar el proceso de administración de riesgos, que implica la metodología, estrategias, técnicas y procedimientos, a través de los cuales las unidades administrativas identificarán, analizarán y tratarán los potenciales eventos que pudieran afectar la ejecución de sus procesos y el logro de sus objetivos. (pág. 8)

300-01 Identificación de riesgos.

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos. Los factores externos pueden ser económicos, políticos, tecnológicos, sociales y ambientales. Los internos incluyen la infraestructura, el personal, la tecnología y los procesos. Es imprescindible identificar los riesgos relevantes que enfrenta una entidad en la búsqueda de sus objetivos. (págs. 8-9)

300-02 Plan de mitigación de riesgos.

Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos. (pág. 9)

300-03 Valoración de los riesgos.

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras y servidores reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. (pág. 9)

400 Actividades de control.

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información. Las actividades de control se dan en toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una diversidad de acciones de control de detección y prevención, tales como: separación de funciones incompatibles, procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a recursos y archivos, revisión del desempeño de operaciones, segregación de responsabilidades de autorización, ejecución, registro y comprobación de transacciones, revisión de procesos y acciones correctivas cuando se detectan desviaciones e incumplimientos. (pág. 10)

401-01 Separación de funciones y rotación de labores.

La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones

incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares. Para reducir el riesgo de error, el desperdicio o las actividades incorrectas y el riesgo de no detectar tales problemas, no se asignará a un solo servidor o equipo para que controle o tenga a su cargo todas las etapas claves de un proceso u operación. La separación de funciones se definirá en la estructura orgánica, en los flujogramas y en la descripción de cargos en todas las entidades del sector público. (págs. 10-11)

Capítulo II Metodología

Diseño de investigación

Para la presente investigación se encuentra enmarcada en el enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo), por lo que nos permitirá tener una perspectiva más precisa del problema, mediante la recopilación de información, con la finalidad de llegar a un criterio sobre la problemática en la empresa Comecsa, al momento de no poder recuperar en gran magnitud su cartera vencida, permitiendo así examinar los datos numéricos recolectados en los Estados Financieros y en las observaciones dadas por los jefes de áreas.

Por lo tanto, se determinó que el alcance de estudio fue de tipo descriptivo, debido a que el tema principal se denomina tratamiento contable de la cartera vencida, en el cual se pudieron analizar sus características y propiedades, mediante las dimensiones e indicadores planteadas en la investigación, permitiendo conocer el plan de estudio que tiene las cuentas incobrables y cómo llevar un buen control de las mismas en la comercializadora “Comecsa S.A.”.

Métodos de la investigación

Para redactar la información literaria de la presente investigación se basaron en tres tipos de métodos, los cuales se definen a continuación:

El método deductivo permitió desarrollar el problema general, iniciando del estudio de las cuentas incobrables y cómo va a contribuir en la disminución de la cartera vencida en la empresa; analizando los sucesos que van dirigidos de general a específico, por lo que el estudio se basa en las bases definidas, con la finalidad de llegar a una conclusión determinada.

Por otra parte, se empleó el método inductivo el cual pudo facilitar el análisis e interpretación de los acontecimientos dentro de la empresa, al momento de aplicar los instrumentos de recolección como la entrevista, la cual fue dirigida a los principales influyentes que tengan conocimiento del área correspondiente a las cuentas incobrables como lo son: la gerente, el contador y el jefe de cobranzas.

Para el presente estudio, la investigación bibliográfica se ha puesto en función mediante la revisión de los temas relacionados con la información secundaria referente

a la problemática, es decir, aspectos relacionados con el control interno, y las cuentas por cobrar, para la cual se consultó toda la información de textos de tipo escrito como las leyes, libros, artículos científicos y proyectos de titulación relacionados a las dimensiones e indicadores de las variables del problema.

El diseño de la presente investigación es no experimental, de tipo transversal debido a que se logró observar y analizar los datos investigativos y en el proceso no se realizó manipulación alguna de la información proporcionada por los estados financieros de acuerdo a las variables de investigación, por consiguiente se observaron los sucesos tal y como se presentaron en la Comercializadora en un tiempo determinado.

Población y muestra

Para la primera población de la presente investigación ejecutada en la empresa Comecsa, se determinó un número de 3 personas que se encuentran laborando en distintas áreas relacionadas con las cuentas por cobrar. A los cuales se le realizará una entrevista conformada por siete preguntas abiertas, por lo tanto, esto indica que se trata de una población finita.

Además, en cuanto a la muestra se procedió a levantar información mediante un censo. A continuación se la representa de la siguiente forma:

Tabla 1

Primer población de estudio

No.	Cargo	Nº-	Relación porcentual
1	Gerente	1	33,33%
2	Contador	1	33,33%
3	Jefe De Cobranzas	1	33,33%
	Total	3	100%

Por otro lado, la segunda población utilizada para recolectar información tiene una totalidad de 15 personas conformadas por los supervisores, recaudadores de ruta y los oficiales de crédito en el Departamento de Crédito y cobranza, a los cuales se le realizarán una encuesta conformada por 13 preguntas, a continuación se presenta la población total:

Tabla 2*Segunda población de estudio*

No.	Cargo	N°	relación porcentual
1	Jefe de cobranza	1	7%
2	Supervisores de cobranza	2	13%
3	Recaudadores operacionales	6	40%
4	Recaudadores especiales	3	20%
5	Contador general	1	7%
6	Asistente de contabilidad	2	13%
	Total	15	100%

Recolección y Procesamiento de Datos

Para la presente investigación se procedió a aplicar dos instrumentos la primera herramienta conocida como la encuesta de investigación, el cual se basó en un cuestionario con el fin de poder recopilar información concisa y verídica sobre las estrategias para la disminución de la cartera impagas en la empresa Comecsa del Cantón La Libertad, la cual fue aplicada a 15 trabajadores del Departamento de cobranzas, las preguntas están divididas de la siguiente manera:

Debido a que el objeto a investigar se trata de la cartera vencida, se realizó el cuestionario basándose en la primera dimensión el control interno y la segunda las cuentas por cobrar para poder determinar si en la empresa cumplen con las políticas de las mismas. Para aquello, se formularon 13 preguntas, que se desglosan de la siguiente forma, las 7 primeras están direccionadas a la dimensión del control interno, las 3 primeras se basan en el indicador de los métodos utilizados para manejar el control interno y las 4 restantes en el mecanismo utilizado para evaluarlo, la segunda parte del cuestionario se basan en la segunda dimensión las cuentas por cobrar, las 2 primeras preguntas están dirigidas al indicador control de la cartera vencida y los métodos utilizados para realizar la cobranza, las 4 últimas al indicador de la antigüedad de saldo. Realizadas con la finalidad de conseguir la información interna, y poder

determinar el nivel de riesgo y confianza en el que se encuentra inmerso la comercializadora.

En el documento, se evidencia que cada opción de pregunta está compuesta por una escala de variación teniendo una calificación del 1 a 5, dando como resultado a 1 como la opción más viable y el 5 como la más baja.

Para el levantamiento de información también se utilizó un segundo instrumento como lo es la entrevista, realizada con preguntas abiertas en relación con la variable y sus dimensiones de investigación, las cuales se direccionaron a la gerente, al contador general y al jefe del Departamento de Gestión de Créditos y Cobranzas, con la finalidad de identificar la importancia de las operaciones, las estrategias, políticas de cobros y créditos, periodos de cobranzas, entre otras virtudes que permitieron complementar el plan estratégico de la empresa, se realizó un total de 21 preguntas, en las cuales se dividieron en tres partes 7 para cada funcionario empresarial.

Las 6 preguntas realizadas a la gerente de la empresa estuvieron dirigidas a las dimensiones de control interno y cuentas por cobrar, la cual se direcciona a los indicadores de recuperación de la cartera vencida, todo lo que abarca a las políticas de crédito y cobranza que maneja la empresa.

En las 5 preguntas siguientes; las preguntas que fueron realizadas al contador se basaron en las cuentas por cobrar, su medición, su tratamiento contable, si realizan el cálculo de las provisiones incobrables, en qué porcentaje se encuentra la cartera vencida actualmente y la relación de su liquidez.

Y por último las 6 preguntas realizadas al jefe de cobranza se establecieron de acuerdo al otorgamiento de créditos a los clientes, la manera de llevar el proceso de cobro y recaudación de dinero, si realizan análisis mensuales de acuerdo a la variación de valor en las cuentas incobrables y por último si realizan algún tipo de aviso cuando el cliente ya tiene su crédito vencido.

Capítulo III Resultados y Discusión

Análisis de datos

En este capítulo se muestran los datos y resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados; la entrevista y la encuesta, los cuales fueron realizados a los principales directivos y trabajadores del área contable.

Entrevista dirigida a la Gerente General

En la entrevista realizada a la Gerente General se pudo denotar lo siguiente:

- Las políticas contables que se manejan en la empresa son ambiguas, iniciadas desde que se originó la compañía y desde ese entonces no han mostrado cambio.
- Se realizan monitoreos, pero al finalizar el análisis de las metas propuestas se observa que los clientes no cancelan sus facturas en los tiempos acordados, ocasionando un riesgo de pérdidas en la empresa.
- Los parámetros utilizados no pueden determinar un 100% en la solvencia de los clientes nuevos, ocasionando un retraso en sus pagos y hasta el vencimiento de más de 300 días en sus cuentas, por no realizar un análisis minucioso a la persona que se le otorga el crédito.
- Máximo 24 horas, pero al realizar la aprobación la empresa no exige al cliente que firme un pagaré o algún documento que exija su cancelación del producto que adquiere, trayendo dificultades de cobro a futuro y por ende problemas en la liquidez.
- Uno de los problemas originados es la falta de liquidez en la empresa, ocasionando el retraso en pagos a proveedores, al personal y cumplir el pago de obligaciones financieras.
- Al momento de realizar procedimientos como enviar cartas legales no se encuentran a los clientes en su domicilio o al realizar llamadas, varios clientes no contestan o han cambiado sus números de teléfono, ocasionando una baja gestión a clientes morosos.

Entrevista dirigida al Contador General

En la entrevista realizada a la Contador General se denotó lo siguiente:

- La empresa presenta problemáticas en el tratamiento de las cuentas por cobrar, al no ejecutar completamente las políticas adecuadas en el otorgamiento de crédito, sin un estudio previo de clientes, ocasionando un elevado índice de morosidad en la cartera.
- Al proceso de cobranza se lo puede determinar cómo regular, por lo general, casi el 20% de los recaudadores llegan a sus metas propuestas en el mes.
- Al momento de realizar los análisis y la fijación de metas al terminar el periodo estimado, no se puede lograr el mayor porcentaje de la propuesta dada, al no tener una información actualizada de cada de uno de los clientes para poder tomar decisiones acertadas en tiempo y forma adecuados.
- Se obtuvo una estimación superior a años anteriores, pero no se pudo lograr lo que se tenía propuesto en la cobranza para este año, teniendo un grado medio de la cartera vencida por recaudar.
- Si la afecta en un gran porcentaje, al no contar con una cartera al día, el flujo de efectivo es más tardado, por lo que no se puede realizar inversión para nuevas adquisiciones de mercaderías.

Entrevista realizada al jefe de Cobranzas

En la entrevista realizada a la jefe de cobranzas se denotó lo siguiente:

- El proceso realizado para poder conseguir la aprobación de crédito no tiene un buen control, por lo general lo puede adquirir cualquier persona que tenga algún ingreso económico sin necesidad que sea fijo.
- Al momento de otorgar un crédito por primera vez se realiza un monto de \$200 o más, una de las principales problemáticas que causa un mayor índice de morosidad en la cartera vencida

- Cuando el cliente adquiere su crédito tiene un plazo de cancelar en un mes su primera cuota, en la mayoría de los casos, los clientes no cancelan a tiempo, ocasionando un retraso en su pago y la suma del interés en su capital de compra, luego se realizan llamadas telefónicas para llegar a un convenio de pago, mismo que suele ser incumplido por los clientes.
- No es muy eficiente debido al índice de morosidad que se abarca en la empresa, los créditos se están generando de una forma poco adecuada.
- Al momento de aplicar las estrategias de cobro, los clientes no terminan de recibir el mensaje de su saldo vencido, lo que ocasiona el retraso de su pago y que crezca su deuda.
- Se utilizan estrategias de cobros sin mucha presión y con poca gestión, lo que causa que el porcentaje total de la cartera vencida siga aumentando, teniendo problemas en la solvencia.

Análisis de resultado de la encuesta

Variable: Cartera Vencida

Dimensión 1: Control Interno

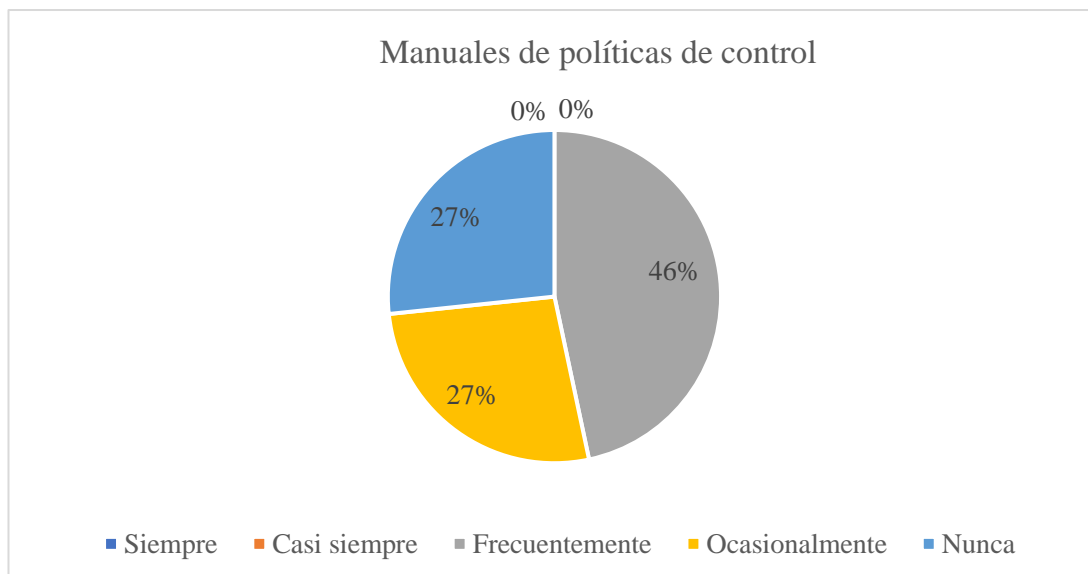
Pregunta 1: ¿La empresa cumple con los manuales de políticas y créditos de control interno en el departamento de gestión de cobranza?

Tabla 3

Manuales de políticas de control

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	7	46%
Ocasionalmente	4	27%
Nunca	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 1*Manuales de políticas de control*

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Según los datos detallados en la tabla 3 y el gráfico 1, donde se especifican los resultados del cumplimiento de los manuales de políticas de control, en la que se conciben que el 27% de los encuestados afirman que nunca cumplen con el manual estructurado en la empresa, por consiguiente el 27% de los trabajadores indican que se los utilizan ocasionalmente y el 46% que se representa en una forma poco positiva considera que frecuentemente se utilizan. Con base a la información presentada queda claro que en la empresa no cumple con la correcta utilización de estos tipos de manuales, los cuales puedan ayudar a realizar una mejor toma de decisiones al momento de otorgar un crédito, explicándole sus días plazos para realizar su abono o bien su pago total de la deuda.

Pregunta 2: ¿Se efectúa un análisis de los cupos y garantías existentes para los créditos otorgados?

Tabla 4

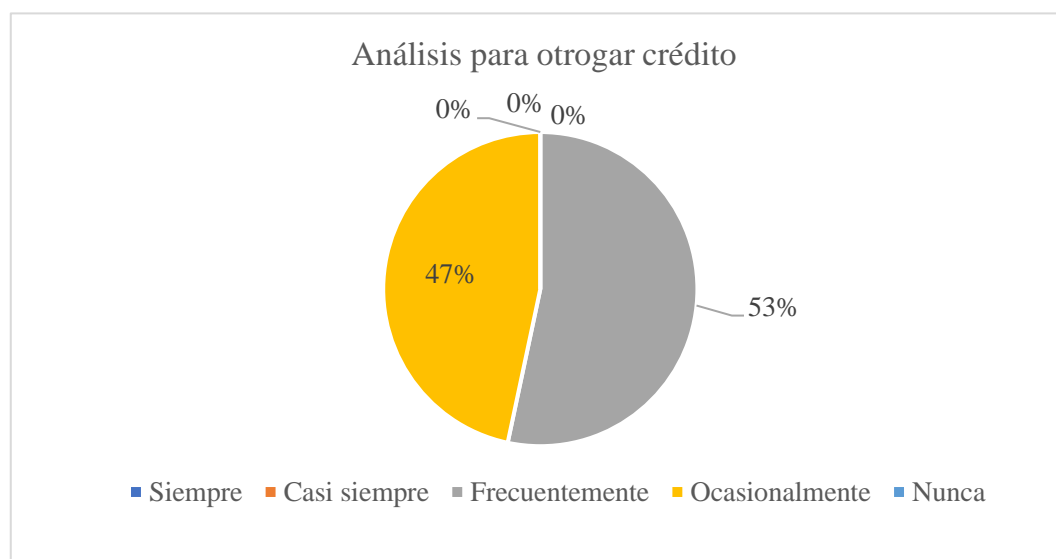
Análisis para otorgar crédito

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	8	53%
Ocasionalmente	7	47%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 2

Análisis para otorgar crédito



Fuente: Trabajadores de Comecsa

En relación con la información de la tabla 4 y el gráfico 2 que representa el análisis que se lleva a cabo para otorgar créditos en la empresa Comecsa S.A., se visualiza que para poder adquirir un crédito el cliente, frecuentemente se le realiza un análisis para su aprobación, lo que representa a un 47% de los encuestados y el 53% indica que ocasionalmente se le realiza ese respectivo análisis. Se denota que, al momento de otorgarle la aprobación del crédito a un cliente, existe un bajo control al momento de validar el proceso de aceptación en la empresa.

Pregunta 3: ¿Considera usted que el control y seguimiento de la cartera de cada gestor de cobranza es favorable a la recaudación de la morosidad de los clientes?

Tabla 5

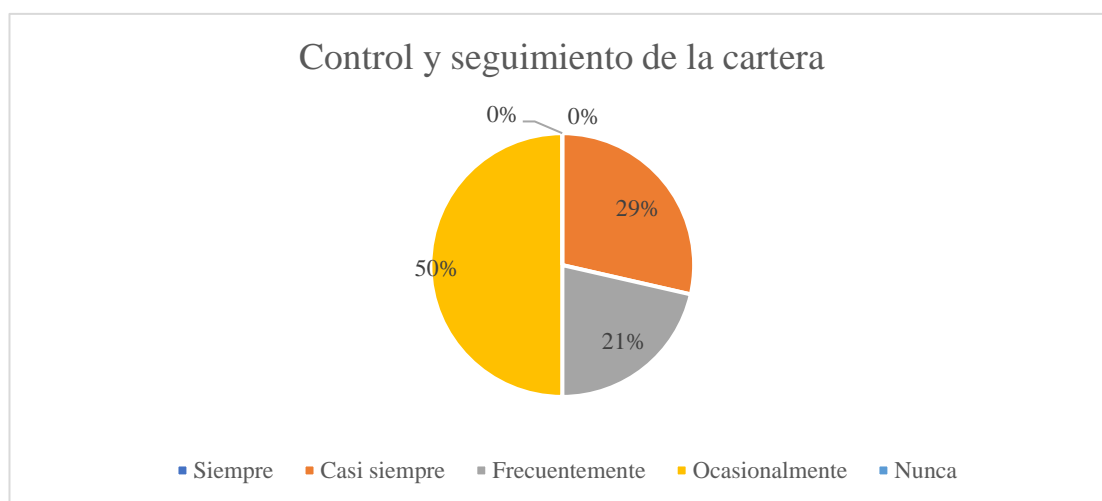
Control y seguimiento de la cartera

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	29%
Frecuentemente	3	21%
Ocasionalmente	7	50%
Nunca	0	0%
Total	14	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 3

Control y seguimiento de la cartera



Fuente: Trabajadores de Comecsa

Respecto a la información exhibida en la tabla 5 y el gráfico 3 enfocada en el control y seguimiento de la cartera vencida, mediante la cual se encontró principalmente el 50% de los trabajadores mencionaron que ocasionalmente se ejecuta el control y seguimiento de la cartera de cada gestor de cobranza es poco favorable a la recaudación de la morosidad de los clientes, seguido del 21% que expresa en minoría que frecuentemente es importante el debido control y el 29% siendo poco positivo indican que casi siempre la gestión de los oficiales de créditos ayudan a reducir la cartera vencida.

Pregunta 4: ¿Se concilian y ajustan periódicamente saldos contables frente a los saldos de cartera?

Tabla 6

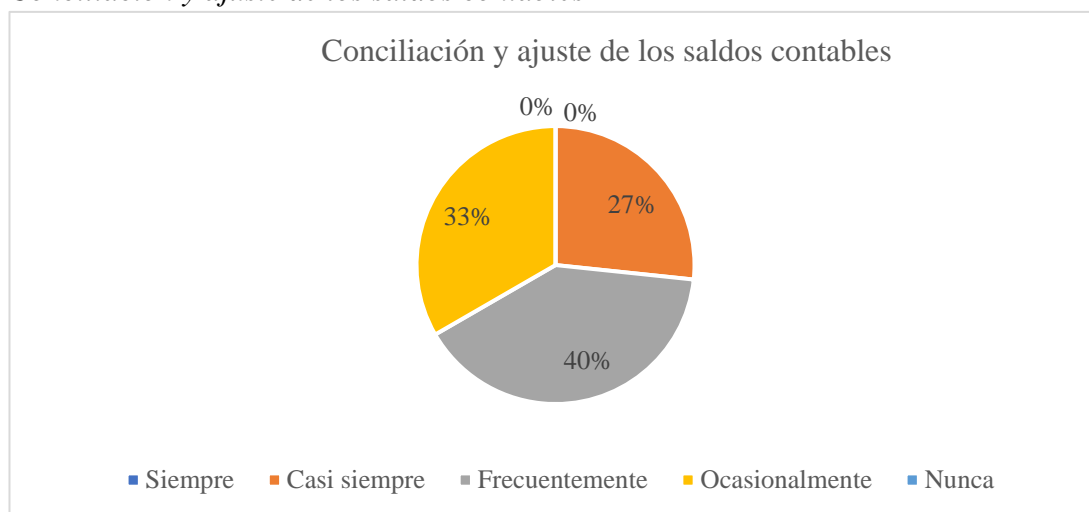
Conciliación y ajuste de los saldos contables

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	27%
Frecuentemente	6	40%
Ocasionalmente	5	33%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 4

Conciliación y ajuste de los saldos contables



Fuente: Trabajadores de Comecsa

De la información expuesta en la tabla 6 y el gráfico 4 sobre la conciliación y ajuste de los saldos contables, se obtiene que principalmente el 33% de los encuestados afirman que ocasionalmente se realizan estos procesos al momento de terminar de ingresar los valores cobrados en el día, mientras que el 40% representan que frecuentemente se realizan los procesos en la empresa y el 27% indica que casi siempre se lo concilia. A través de estos resultados se concluye que la empresa maneja un control óptimo en la elaboración de la conciliación y ajustes en valores representados en la cartera vencida.

Pregunta 5: ¿Los reportes de colocación y recuperación de Crédito se realizan diarios?

Tabla 7

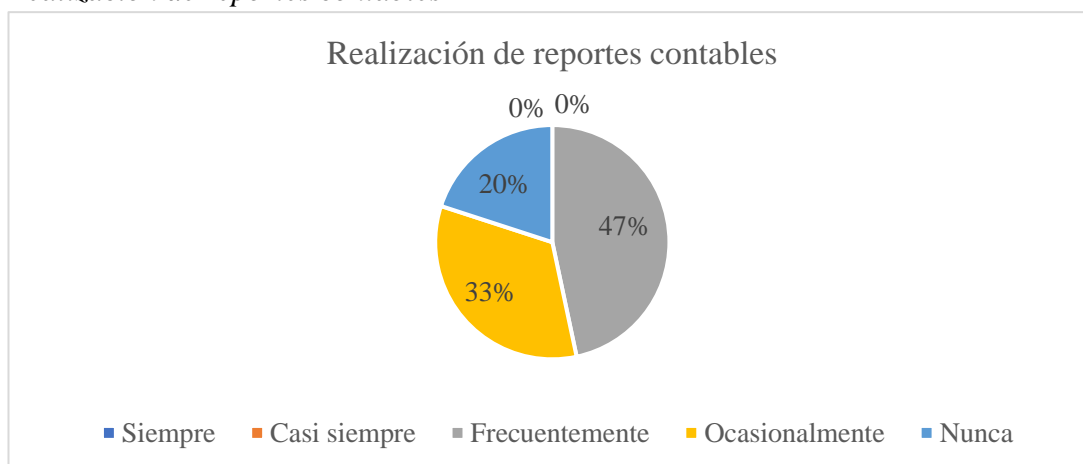
Realización de reportes contables

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	7	47%
Ocasionalmente	5	33%
Nunca	3	20%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 5

Realización de reportes contables



Fuente: Trabajadores de Comecsa

En cuanto a los resultados obtenidos y mostrados en la tabla 7 y el gráfico 5, referente a la realización de los reportes contables, del cual se determinó que la menor cantidad de ellos afirman que nunca se realizan los reportes de recuperación en la cartera vencida de manera diaria representando un 20% de los encuestados, siguiendo del 33% que indica que ocasionalmente se realizan los reportes y de forma poco positiva representando con el 47% casi siempre se realizan los reportes de manera diaria. Con base a la información presentada queda claro que en la empresa al finalizar la jornada laboral no se alcanza a realizar estos tipos de reportes para mantener la solvencia de la organización, mediante la recuperación de su cartera vencida.

Pregunta 6: ¿Los créditos otorgados en la empresa tienen una recuperación de cobros entre 90 días máximo?

Tabla 8

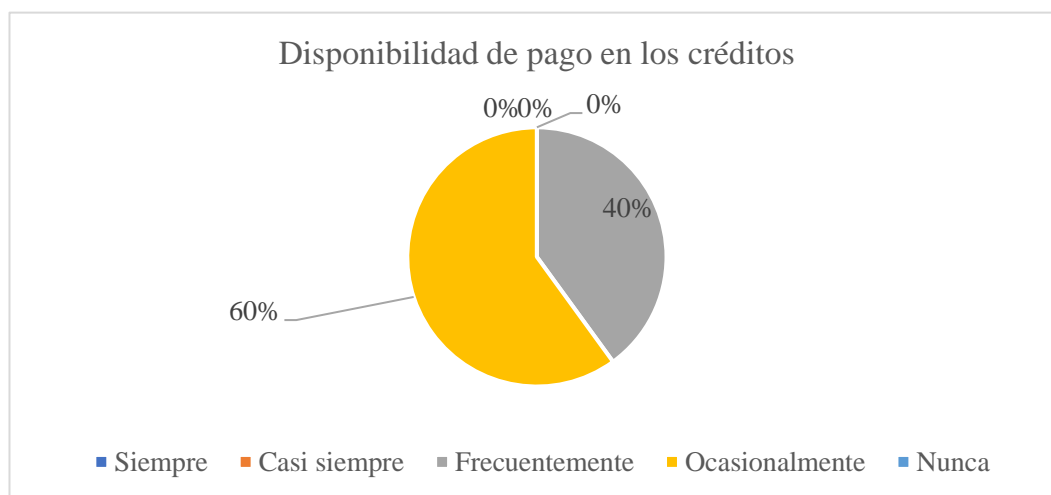
Disponibilidad de pago de los créditos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	6	40%
Ocasionalmente	9	60%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 6

Disponibilidad de pago de los créditos



Fuente: Trabajadores de Comecsa

En concordancia a la información de la tabla 8 y el gráfico 6 referida a la disponibilidad de pago que tienen los clientes al momento de adquirir un crédito en la empresa, se visualiza que el 60% de los encuestados afirman que ocasionalmente se realizan los plazos definidos a noventa días por lo que algunos clientes realizan pronto pago, mientras que el 40% indican que frecuentemente existe una ponderación a esos días. Se resalta que el período máximo otorgado por la empresa es entre 30 a 90 días plazo para que el cliente pueda cancelar su deuda, caso contrario ingresaría en la lista de los clientes morosos.

Pregunta 7: ¿La empresa realiza llamadas telefónicas o notificaciones legales, cuando un cliente se retrasa en sus cuotas de pago?

Tabla 9

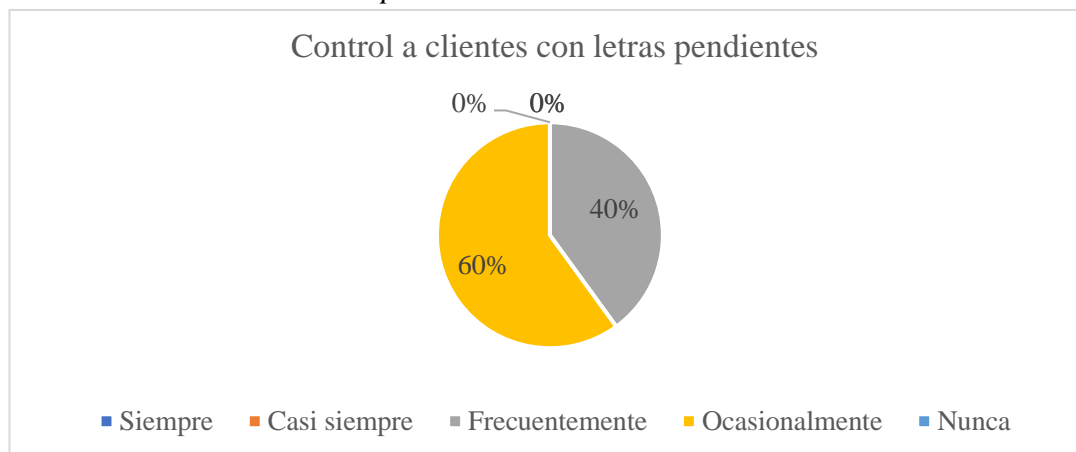
Control a clientes con letras pendientes

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	6	40%
Ocasionalmente	9	60%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 7

Control a clientes con letras pendientes



Fuente: Trabajadores de Comecsa

En concordancia a los resultados de la tabla 9 y el gráfico 7, referida al control en clientes con letras pendientes de pago, en donde se verificó que gran parte de los trabajadores encuestados afirmaron que ocasionalmente se realizan estos tipos de controles en la empresa, esto equivale al 60%, seguido de un valor poco positivo por el 40% representado por la opción frecuentemente sobre el control de los clientes impagos. Como se observa en manifiesto, se utiliza un óptimo control de llamadas, cartas, entre otro medio de cobros, es de gran ayuda para que no siga incrementando el porcentaje de los clientes morosos, teniendo como objetivo una mejor solvencia económica en la organización.

Variable: Cartera Vencida

Dimensión 2: Cuentas por Cobrar

Pregunta 8: ¿Se realiza un seguimiento a los clientes morosos y se propone estrategia de cobro para facilitar la recaudación de sus deudas?

Tabla 10

Estrategias para clientes morosos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	33%
Frecuentemente	7	47%
Ocasionalmente	3	20%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 8

Estrategias para clientes morosos



Fuente: Trabajadores de Comecsa

En relación con la información obtenida de la tabla 10 y el gráfico 8 que representa estrategias para clientes morosos, se visualiza que el 20% de los encuestados ocasionalmente realizan una implementación de estrategias para reducir el porcentaje de la cartera vencida, seguido del 47% representado por la opción frecuentemente y de una forma poco positiva el 33% indica que casi siempre se implementan diversas estrategias, con el objetivo de que el cliente se acerque a cubrir su deuda lo más pronto posible.

Pregunta 9: ¿Las notificaciones legales son enviadas en un período de 15 a 30 días, al momento en que el crédito se encuentre vencido?

Tabla 11

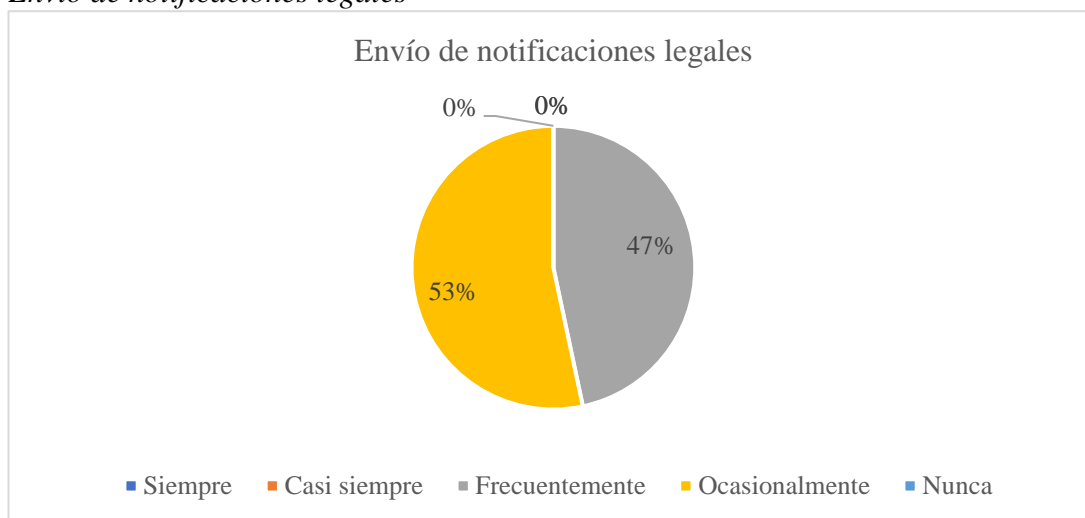
Envío de notificaciones legales

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	7	47%
Ocasionalmente	8	53%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 9

Envío de notificaciones legales



Fuente: Trabajadores de Comecsa

De acuerdo a la tabla 11 y el gráfico 9 que se refiere al envío de notificaciones legales a clientes que cuentan con su crédito vencido, indicaron en un 47% que frecuentemente se envían estos tipos de avisos en un período prolongado de 15 a 30 días y un 53% que ocasionalmente se realizan estos envíos en esos periodos. Debido a esto se infiere que la presión ejercida por los trabajadores del área de crédito y cobranza ayuda en lo general a reducir el porcentaje de cartera vencida por medio de avisos a los clientes con créditos vencidos, obteniendo una mayor grado de cancelación por parte de los deudores.

Pregunta 10: ¿La cartera vencida es afectada por clientes que no se consideran sujetos de créditos?

Tabla 12

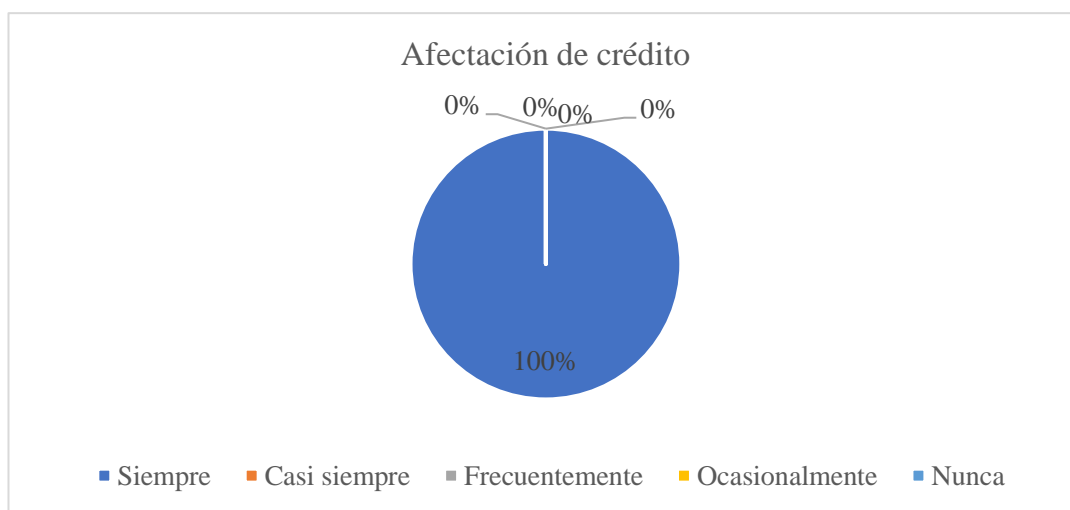
Afectación de créditos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	100%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 10

Afectación de créditos



Fuente: Trabajadores de Comecsa

Por lo que se puede observar en la tabla 12 y el gráfico 10 referente a la afectación del crédito, se pudo verificar que la totalidad de los trabajadores encuestados calificaron tal problemática al otorgamiento de un crédito como siempre, lo que equivale porcentualmente al 100%. Este tipo de problemática se da al momento en que el cliente está cancelando sus últimas letras del producto adquirido, al momento de que el encargado le pregunta cuales fueron sus principales causas por no haber cancelado el crédito el cliente indica por motivo de salud, de poco rendimiento económico y demás casos escuchados.

Pregunta 11: ¿La cartera vencida de clientes en general de la empresa se encuentra establecida entre un 20% a 40%?

Tabla 13

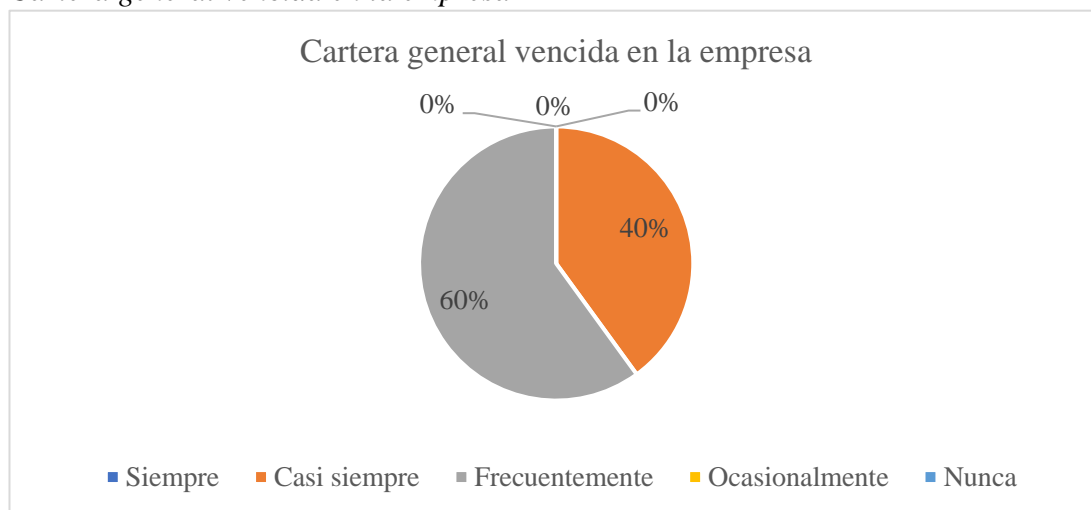
Cartera general vencida en la empresa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	6	40%
Frecuentemente	9	60%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 11

Cartera general vencida en la empresa



Fuente: Trabajadores de Comecsa

En relevancia a los datos mostrados de la tabla 13 y gráfico 11 que trata sobre la cartera general que se encuentra vencida en la empresa, se pudo determinar que el 60% de los encuestados afirmaron que casi siempre se obtiene un porcentaje de cartera entre el 20% al 40%, mientras que en menor porción de los encuestados mencionaron que frecuentemente se mantiene este porcentaje general. Queda claro que la cartera vencida en la empresa Comecsa S.A. se encuentra en una excelente escala valorativa, por lo que es muy probable que se recaude en gran magnitud los valores vencidos de los clientes, en un corto período de tiempo.

Pregunta 12: ¿La situación crítica presentada en la cartera vencida de la empresa son mayor a 120 días de mora?

Tabla 14

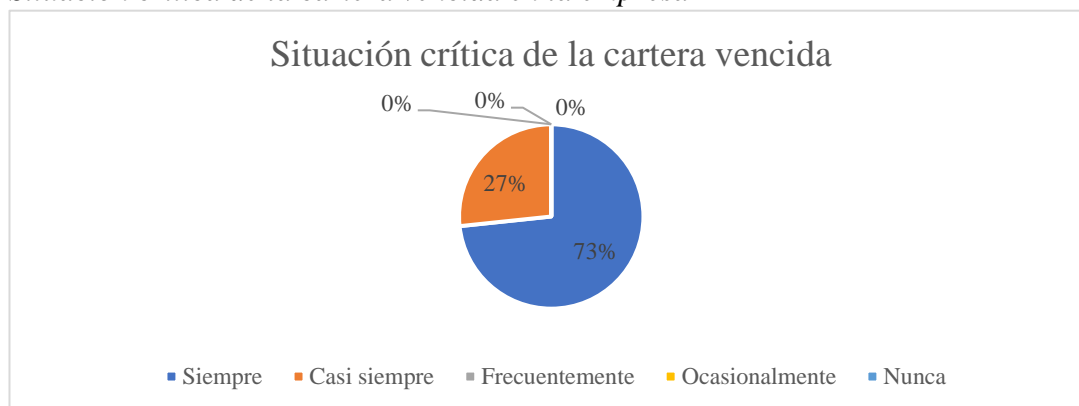
Situación crítica de la cartera vencida en la empresa

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	73%
Casi siempre	4	27%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 12

Situación crítica de la cartera vencida en la empresa



Fuente: Trabajadores de Comecsa

En relación con los datos obtenidos y mostrados en la tabla 14 y el gráfico 12 que se refiere a la situación crítica de la cartera vencida en la empresa, se observa que el 73% de los trabajadores encuestados manifiestan que los clientes que se encuentran inmerso en el tema de deudores tienen su crédito vencido entre 90 a 120 días, por otro lado el 27% afirman que casi siempre ocurren este tipo de retraso. Se resalta que la situación crítica en la cartera impaga de la empresa Comecsa S.A. está basado en los clientes que tienen sus créditos vencidos y se encuentran en un promedio entre más de 90 días, a los cuáles hay que emplearles los debidos lineamientos para poder generar efectivo su pago, que no se alargue más el tiempo de deuda y pueda incrementar su valor base debido a la mora por no cancelar.

Pregunta 13: ¿La empresa cuando los clientes no cumplen con los pagos a tiempo, toma de acción la generación de intereses?

Tabla 15

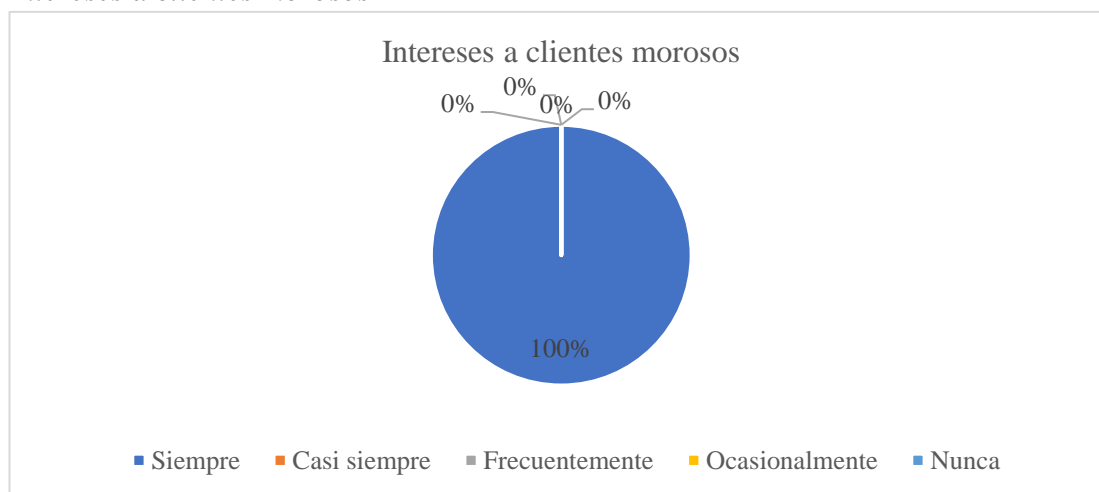
Intereses a clientes morosos

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	100%
Casi siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	0	0%
Nunca	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Trabajadores de Comecsa

Gráfico 13

Intereses a clientes morosos



Fuente: Trabajadores de Comecsa

En cuanto a los resultados obtenidos de la tabla y gráfico 15 referida a los intereses a clientes morosos, se visualiza que todos los encuestados mostraron afinidad y única elección sobre la suma del interés al valor de la compra por no cancelar en el tiempo acordado, representando al 100% de los trabajadores. El primer proceso que se realiza al momento de que un cliente no cancela su deuda en los plazos acordados es el incremento de su valor a menor escala en función a como avance el tiempo de su deuda, esto permite a la empresa ejercer una presión ante el cliente demostrándole que si no cancela su deuda su valor seguirá aumentando.

Discusión

Con los resultados obtenidos en la entrevista realizada a la gerente general de la presente investigación, se evidencia que no se han ejecutado los respectivos controles en el rubro de las cuentas por cobrar, de manera que las actividades realizadas por el personal que se encuentra en el departamento de gestión de créditos, no se realizan en base al cumplimiento de un mecanismo, debido a que las políticas contables utilizadas se catalogan como ambiguas, lo que ocasiona que no permita realizar un monitoreo a los procesos de elección de clientes de manera eficaz y eficiente, ocasionando que los mismos se atrasen en los pagos establecidos de las cuotas, además no se tiene un documento firmado que respalde a la empresa el pago obligatorio del cliente al instante de adquirir un crédito, por lo cual se generan problemas monetarios y al momento de realizar estrategias de cobro existe una baja gestión por motivo de la actualización de datos, teniendo como principal consecuencia la falta de liquidez en la empresa.

Por otra parte, de acuerdo a lo mencionado en la entrevista del contador general, se obtuvo que padecen de un bajo control en el tratamiento de las cuentas por cobrar, al momento de tener un índice de morosidad elevado, debido a que no ejecutan las políticas adecuadas en el otorgamiento de crédito, además cuando establecen sus metas mensuales de recaudación se estima que aproximadamente el 30% de los recaudadores llegan a lo establecido por el departamento de gestión de crédito, ocasionando que su cartera impaga no se encuentre al día, tardando así su flujo de efectivo formando problemas como la adquisición de nueva mercadería en la empresa, por motivo de que no hay una información actualizada de cada uno de los clientes, teniendo inconvenientes al ubicarlos para realizar un acuerdo de pago e impedir que su deuda siga aumentando por motivos de intereses, a causa de los días mora de retraso.

En base a la entrevista realizada al jefe de cobranzas, se obtuvo que el estudio de clientes al momento de otorgar un crédito no es lo suficientemente seguro, debido a que no se realiza un análisis minucioso por parte de la empresa, por otra parte, al considerar créditos a los clientes seleccionados estos no se recuperan en su totalidad causando a futuro la falta de liquidez y un mayor grado de porcentaje en la cartera vencida, en relación con el monto otorgado al momento de aprobar el crédito va desde los \$200 a \$ 300 dólares, dependiendo de sus ingresos monetarios, a causa del elevado

monto otorgado en algunos casos los clientes quedan en un proceso de endeudamiento establecidos en unos 200 días de mora, por motivo de no poseer ingresos en ese instante o problemas de salud, entre otras calamidades existentes, por ultimo al aplicarse estrategias de recaudación en clientes que tienen sus créditos totalmente vencidos, al momento de ejecutar la debida gestión y el dialogo con el cliente se propone un acuerdo de pago, mismo que los clientes en ocasiones se ven forzados a quebranta o al no cumplir con el monto pactado, ocasionando una pérdida monetaria en la empresa.

Por otro parte, en el estudio realizado por Tomalá Figueroa (2022) “Control interno en las cuentas por cobrar de la Junta Administradora del sistema regional de agua potable Olón, Parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021”. Donde el control interno aplicado en las cuentas por cobrar trasgrede de forma directa en el beneficio de la organización, para poder solventar sus respectivas obligaciones, en esta investigación se pudo determinar que el área contable no posee controles adecuados para los procesos en la organización, de manera que las actividades laborales ejercidas por el personal de operación, no se utilizan como guía un manual de políticas y procedimientos contables, situación similar se vio reflejada en la empresa Comecsa S.A., al tener políticas ambiguas la cual no permite evaluar la eficacia y eficiencia en las operaciones, con la finalidad de presentar mejores resultados a los altos directivos que conformar la empresa.

Por otro lado, en referencia a lo realizado por Alvear Vera y Hermenejildo Montaña (2022) en donde se menciona que la cartera vencida de la empresa no cuenta con sistemas contables que vayan a permitir obtener una información viable dirigidas a las cuentas por cobrar, por eso el nivel de morosidad es alto, basados en la rotación realizada en el personal de dicha área, problemas con las políticas de crédito y cobranza, por eso es indispensable la elaboración de un manual de políticas, también cuenta con una amplia lista de cartera de cliente, debido a que, la mapresa ofrece una variedad de productos, la solvencia de los clientes no es analizada de forma correcta al momento de otorgar un crédito, mismo escenario se observó con respecto a los lineamientos realizados la aprobación de un crédito en la empresa Comecsa S.A., debido a que solo se reúne datos del clientes, basados en un procedimientos empíricos,

de tal manera no se efectúa un control interno en las cuentas por cobrar, ocasionando un aumento en la cartera vencida.

Así mismo, la investigación llevada a cabo por Tomalá (2019), denominada control interno contable y la efectividad de las cuentas por cobrar de la Junta Administradora de agua potable y alcantarillado Ayangue, Parroquia Colonche, Provincia de Santa Elena, año 2019, en la cual se ve reflejado que su índice de morosidad de clientes en la cartera vencida es demasiado alto lo cual afecta de manera directa el rendimiento que produce las cuentas por cobrar de la empresa, en este estudio se determinó que no cuentan con un correcto control en los procedimientos efectuados de recaudación, de manera que las actividades que se realizan no están basada en un manual de políticas y procedimientos, situación similar se ve reflejada en la empresa Comecsa S.A., teniendo un índice de cartera vencida demasiado elevado, debido al bajo control en los lineamientos de recaudación y los montos elevados de créditos concebidos a clientes sin saber su antecedente crediticio.

Cuestionario de evaluación de control interno cuentas por cobrar clientes

Este cuestionario de análisis de controles se realizó con el objetivo de poder mantener los controles de la empresa en mayor funcionalidad y organización, con la finalidad de ofrecer una mayor información para que los directivos del departamento de crédito y cobranza puedan lograr un mejor diseño al momento de crear un nuevo manual de políticas de créditos, está conformado por 10 preguntas, de las cuales las 8 preguntas fueron afirmativas y 2 negativas, que luego de haber realizado una segunda intervención se pudo observar las respuesta correctas evidenciando 7 preguntas negativas y 3 afirmativas que conllevan a especificar las observaciones encontradas, se muestran en el apéndice 2.

En las observaciones que se pudieron encontrar se determinó que la empresa cuenta con una conciliación desactualizada, así mismo se pudo constatar que el departamento de crédito y cobranza no tiene estimaciones contables para el cálculo de intereses por moras a clientes con su saldo vencido. Por consiguiente la empresa no realiza un estudio minucioso de los clientes otorgándole el crédito sin saber la capacidad de pago por parte del mismo. Por último se evidencio que no se realizan confirmaciones de saldos a clientes con más problemas de endeudamiento y a la vez no aplican correctamente el manual de políticas contables. Una vez que se pudo

identificar el cumplimiento de los controles del cual se obtuvo 3 de calificación con respecto a su totalidad de 10 interrogantes, se alcanzó un nivel de confianza bajo establecido en un 30% mientras que su nivel de riesgo se catalogó como alto.

Tratamiento contable de las cuentas por cobrar

Se elaboro la cedula analítica de las cuentas por cobrar a clientes de la empresa Comecsa S.A., con el objetivo de evidenciar las personas que se encuentran con su plazo de crédito vencido, donde se detalló los nombres de un promedio de 25 clientes del año 2021, con la finalidad de poder verificar los saldos contables que pertenecen al estado de situación financiera, luego se aplicó el procedimiento de constatación de saldos de las cuales se recibieron 21 positivas y 4 negativas, lo que genero 4 diferencias acreedoras entre lo confirmado y el saldo contable de la institución, además analizar la fecha de adquisición del crédito con la de vencimiento para comprobar el tiempo pactado y verificar los plazos otorgados de días los cuales se establecen en las políticas de créditos contables.

Cabe recalcar que, 20 de los 25 clientes no están cumpliendo con el plazo otorgado por medio de la empresa, por eso se llevó a cabo el cálculo de los días caducados de todos los clientes con sus respectivas confirmaciones, para determinar la cartera impaga según el saldo. Las diferencias de \$ 144,11 y 102,81, corresponde a las factura N° 001-002-0078 y la N° 001-002-0095 de los clientes Angela Espinales y Denny Quimi, las cuales no fueron reportadas por el departamento de ventas a su vez no fue registrada por el departamento de contabilidad, caso por el cual se recomienda el siguiente asiento contable.

Tabla 16

Ajustes por reclasificación de facturas no registradas

Fecha	Descripción	Parcial	Debe	Haber
12/02/2021	1			
	Cuentas por cobrar clientes		\$ 246,92	
	Angela Espinales	\$ 144,11		
	Danny Quimi	\$ 102,81		
	Resultado acumulado de años anteriores			\$ 246,92

P/R Abono de los clientes Angela Espinales y Danny Quimi

De igual manera la diferencia corresponde a los clientes José Lucas y Cristhian Mero que demostraron que el 18 de octubre del 2021, mediante los comprobantes de pago N° 003-004-0897 y el N° 002-007-08753 con un abono de 38,58 y 79,92 a sus deudas, documento se observa la firma y nombre del recibí conforme por parte del encargado de cobranza sin que hasta la fecha ese abonó este ingresado en la empresa, por lo consiguiente se recomienda el siguiente asiento de reclasificación:

Tabla 17

Ajuste de reclasificación de transferencias que no han sido dada de baja

Fecha	Descripción	Parcial	Debe	Haber
12/02/2021	2			
	Cuentas por cobrar empleado		\$ 118,50	
	José Lucas	\$ 38,58		
	Cristhian Mero	\$ 79,92		
	Resultado acumulado de años anteriores			\$ 118,50

P/R Descuento al recaudador por el cobro a los clientes Angela Espinales y Danny Quimi

En el procesamiento de datos para calcular la cartera vencida de clientes morosos al 31 de diciembre del 2021, se constató que no se han realizado el pago de sus compromisos, por otra parte no concurre una gestión en la cobranza, esto se debe por la falta de actualización de un manual las políticas de créditos y contables para la recuperación del porcentaje de cartera en el departamento de cobranza.

Efectuando el análisis se determinó que la cartera vencida en mora es de \$ 4.462,01 es el mismo que incide en un 74,13% de la cartera incobrable correspondiente al período anual del 2021 sobre los créditos comerciales otorgados a clientes, ocasionando que las cuentas incobrables no se conviertan en efectivo.

Desarrollo de la esquematización del modelo matriz de cartera vencida

Justificación.

La empresa Comecsa S.A., necesita elaborar una sistematización donde especifique la edad de cartera vencida, para el departamento de gestión de crédito y cobranzas, el procedimiento consta de una guía para la elaboración de sus actividades diarias. Para lo cual se llevó a cabo una entrevista con el jefe del departamento de crédito y cobranza y las encuestas se la realizo a los demás trabajadores.

Por consiguiente, en base a los resultados obtenidos, se procederá a elaborar los procedimientos para llevar a cabo el uso de la matriz de edad y denotar la importancia de la misma mostrando eficiencia y eficacia en los respectivos procedimientos.

Objetivos.

Elaborar la matriz de edad de cartera vencida con la finalidad de generar beneficios al área de crédito y cobranza de la empresa, además puede servir como insumo en el análisis de las decisiones, permitiendo identificar los montos reales que se encuentran vencidos, por rangos expresados en un período de días facilitando su recuperación.

Listado de contenidos y flujo.

La investigación científica inicia con el desarrollo de un modelo de matriz donde el listado de sus contenidos se presenta generalidades, definiciones básicas, políticas, procedimientos, objetivos, alcances, departamento responsable

El modelo de matriz se presenta con apartados estrictamente necesarios para alcanzar los objetivos y mantener los controles indispensables, el cual el autor presenta el contenido de manera de descomposición funcional y segregada para cada proceso a detallarse, como se organiza a continuación:

PROCESO N° 1.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA RECAUDACIÓN DE CARTERAS	CÓDIGO: CDC007
		FECHA: 30/01/2023
	ESQUEMATIZACIÓN DE LA MATRIZ DE EDAD DE CARTERA VENCIDA	ELABORADO POR: JORGE JAVIER ROMERO SÁNCHEZ
		APROBADO POR: JEFE DE COBRANZAS

**GENERALIDADES.****A. Objetivo.****B. Alcance.****DEFINICIONES.****POLITICAS DE PROCESOS.****DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.****RESPONSABLE DEL PROCESO.****ANEXOS.**

- **Flujograma.**
- **Matriz de antigüedad de saldo**

Después de revisar la tabla de contenido, se presenta los procedimientos a implementarse en el departamento contable.

Desarrollo

La presente investigación radica en un proceso sobre las estructuras de evaluación del control interno, y la elaboración del modelo se orienta en la fundamentación teórica, como son los antecedentes, referencias de la investigación, referencias estratégicas, marcos teóricos, que nos permite presentar el modelo matriz

de edad de cratera vencida en la empresa Comecsa S.A., con la presentación de la presencia de los contenidos conceptuales y de su comprensión:

	MANUAL DE POLÍTICAS CONTABLES	CÓDIGO: CDC007
		FECHA: 30/01/2023
	ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE EDAD DE CARTERA VENCIDA	ELABORADO POR: JORGE ROMERO SÁNCHEZ
		APROBADO POR: JEFE DE COBRANZAS

DEFINICIONES BÁSICAS DEL DEPARTAMENTO DE REQUERIMIENTO DE LA MATRIZ.

Cuentas por cobrar.- Las cuentas por cobrar es la deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio, pueden ser a corto o largo plazo.

Cartera vencida. - Se define como la cuenta que no fue pagada en tiempo y forma. En general se asume cuando el deudor tiene más de 90 días en que debió liquidar una factura y no ha cancelado.

Clientes morosos. - Es aquel que no cumple con el plazo de pago otorgado o pactado. Estos retrasos en los pagos pueden afectar el flujo de efectivo de tu empresa.

Nivel de morosidad. - Es el medidor del volumen de las operaciones que han sido consideradas morosas, con relación al volumen de créditos concedidos por dicha entidad.

Políticas generales de cobranza

1. Monitorear las personas que quieren adquirir un crédito, deben demostrar sus ingresos y estabilidad laboral.
2. Generalmente el tiempo establecido depende de cada empresa, pero en algunos casos son 30 días, 60 días o en casos extremos un periodo mayor.

3. El adecuado manejo de las cobranzas es responsabilidad del área de créditos y cobros.
4. El jefe de créditos y cobranza en conjunto con el asistente y cobradores deberán mantener informados a los clientes sobre sus estados de cuenta y valores pendientes por cancelar.
5. El efectivo que se recibe diariamente por los cobros, deberá ser depositado el mismo día o más tardar el día siguiente.
6. El área con respecto al cupo de crédito y la categoría crediticia, solicitará autorización al jefe de créditos y cobranzas para disminuir o suspender en forma temporal o definitiva la venta.

Cartera vencida

A. Generalidades

Objetivo

- Establecer el modelo matriz de edad de cartera vencida, para la recategorización de los clientes acorde a sus días pendientes de pago.

Alcance

- Departamento de Créditos y cobranzas

B. Descripción del procedimiento

1. Jefe de Cobranzas

- 1.1 Analiza el monto de la cartera vencida
- 1.2 Revisa las recomendaciones y demás lineamientos al otorgar un nuevo crédito.
- 1.3 Efectúa un análisis acorde a la información emitida por el oficial de crédito.
- 1.4 Ingresa información a la base de datos del sistema si existen clientes nuevos.
- 1.5 Elabora informes sobre los pagos y atrasos en relación con el crédito otorgado.

2. Contador de cobranzas

- 2.1 Supervisa la información contable que ingresan al sistema.
- 2.2 Realiza la agrupación de los clientes acorde a sus saldos vencidos
- 2.3 Analiza y evalúa los cambios propuesto acorde de la matriz.

2.4 Elaborar reportes con saldos vencidos.

2.5 Elaboración de los cierres contables y correcciones por emitir informes a gerencia.

3. Gerente general

3.1. Toma decisiones

3.2 Autoriza la conversión de cuenta por cobrar a cuentas incobrables.

C. Anexos

D.1 Flujograma de procedimientos.

D. Formato de procedimientos

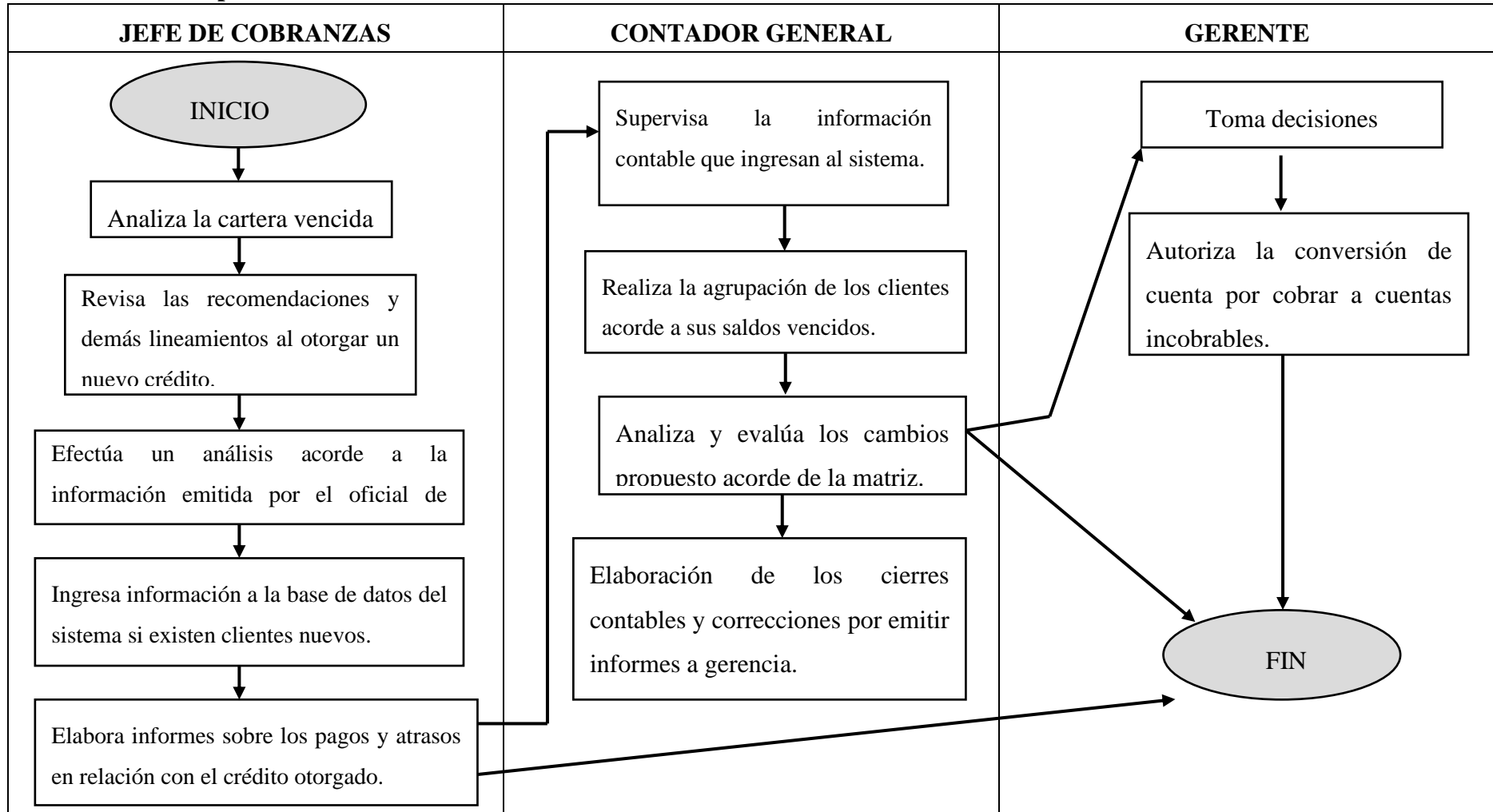
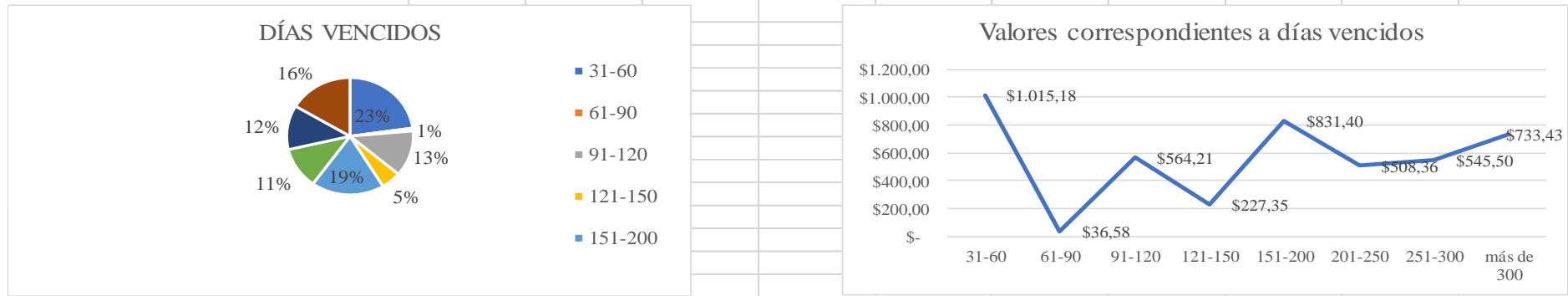


Tabla 18

Matriz de la edad de cartera vencida

COMECSA S.A.											
MTRIZ EDAD DE LA CARTERA VENCIDA											
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021											
Clientes	DIAS VENCIDOS									Total Vencido	PESO RELATIVO
	31-60	61-90	91-120	121-150	151-200	201-250	251-300	más de 300			
QUIMI QUIMIS HAMILTON EDUARDO		\$ 36,58								\$ 36,58	0,82%
ESPINALES MENDOZA ANGELA MAIRA	\$ 200,00									\$ 200,00	4,48%
PILA Y FIGUEROA KERLY GISSELLA							\$ 106,78			\$ 106,78	2,39%
REYES ORRALA SANDY ANABEL					\$ 444,85					\$ 444,85	9,97%
FLORES BELTRAN LUIS DANIEL					\$ 155,24					\$ 155,24	3,48%
CEVALLOS QUIROZ ANA GABRIELA	\$ 142,01									\$ 142,01	3,18%
QUIMI VELASQUEZ DENNY SABINO					\$ 110,00					\$ 110,00	2,47%
SALINAS MATIAS SHIRLEY MARISOL	\$ 324,33									\$ 324,33	7,27%
PEREZ PLUA HUGO WALTER					\$ 121,31					\$ 121,31	2,72%
YAGUAL REYES SEVERO FLORESMILO			\$ 208,91							\$ 208,91	4,68%
MUÑOZ ORRALA LUIS ANTONIO								\$ 163,57		\$ 163,57	3,67%
ROSALES GONZALEZ SILVIA CATALINA	\$ 61,41									\$ 61,41	1,38%
LUCAS DE LOS SANTOS JOSE ERNESTO				\$ 70,00						\$ 70,00	1,57%
PILCO SALAMBAY MAYRA ALEJANDRA			\$ 355,30							\$ 355,30	7,96%
VASQUEZ SOLIS LUIS ALBERTO	\$ 287,43									\$ 287,43	6,44%
CHANCA Y DOMINGUEZ OMAR SANTIAGO						\$ 119,36				\$ 119,36	2,68%
SUAREZ YAGUAL CESAR VENACIO				\$ 157,35						\$ 157,35	3,53%
MERO DE LA CRUZ CRISTHIAN STALIN						\$ 389,00				\$ 389,00	8,72%
SALTOS ARCENTALES MAYRA SANDRA							\$ 438,72			\$ 438,72	9,83%
RODRIGUEZ MATEO EDWIN EDBERTO								\$ 569,86		\$ 569,86	12,77%
TOTAL	Σ \$ 1.015,18	\$ 36,58	\$ 564,21	\$ 227,35	\$ 831,40	\$ 508,36	\$ 545,50	\$ 733,43	\$ 4.462,01	100,00%	
PORCENTAJE	23%	1%	13%	5%	19%	11%	12%	16%			

ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACION COMO INSTRUMENTO FINANCIERO



Comentario:

La aplicación de la matriz de edad de la cartera nos ayuda a reflejar los valores que se encuentran incobrables y el índice de morosidad, con el objetivo de generar beneficios al área de crédito y cobranza de la empresa además puede servir como insumo en el análisis de las decisiones, facilitando la recuperación de los montos vencidos, constituyéndose en una metodología de apoyo transversal para el personal de cobranzas, con el fin de proteger y salvaguardar el activo, permitiendo identificar los montos reales que se encuentran vencidos, por rangos expresados en un período de días ofreciendo un saldo exacto de las cuentas por cobrar, así mismo la cartera de clientes con el mayor índice de morosidad, se realizó con la finalidad de reflejar los valores de los clientes que se encuentran pendientes de recaudación y el índice de morosidad causado por los mismos, además sirve como insumo en las tomas de decisiones, ofreciendo una facilidad en el instante que se requiere recuperar los momentos vencidos.

Al momento de realizar el análisis de los 20 clientes de la empresa Comecsa S.A., los cuales se registraron en la matriz de edad de la cartera vencida por un monto relevante de \$ 5653,35 se evidencia que 4 clientes se acoplan entre 150 a 200 días vencidos por \$ 448,25 con la participación del 19%, así mismo se observa que 2 clientes registran sus deudas catalogadas como incobrables con un tiempo de más de 300 días por \$ 347,01 con una participación del 7%, representados como los rubros más relevantes de las operaciones realizadas por la empresa, también se evidencian que los clientes no han cumplido con sus obligaciones de pago causado por el bajo control establecido en el departamento de créditos y cobranzas, el cual no ayuda a cumplir con los objetivos financieros propuestos en la empresa y causando un bajo rendimiento monetario en las operaciones de la empresa.

Conclusiones

- El diagnóstico de la aplicación del control al área contable mediante el cuestionario de evaluación de control interno, en el cual se constató un nivel de confianza baja con el 30% y el nivel de riesgo alto del 70%, esto se debe a que la empresa no cuenta con la aplicación de su manual de funciones establecidas, demostrando las debilidades que existen en el departamento de cobranzas al momento de aplicar el procedimiento en la recuperación de valores vencidos en las planillas, teniendo como consecuencia un incremento en las cuentas por cobrar.
- A través del tratamiento contable realizado a las cuentas por cobrar clientes se identificó una cartera vencida alta, establecida en un 74,13%, ocasionado por el incumplimiento de clientes acorde a los plazos establecidos. La falta de conocimiento y gestión del departamento de cobranza y contabilidad facilitaron que se demuestren irregularidades donde no se realizaron los registros de los comprobantes de pagos, ni la baja de la transacción efectuada por medio de sistema, por un valor que asciende a \$ 1556,76.
- Se evidenció que la entidad no cuenta con una guía de procedimiento de cobros para evaluar los días de morosidad de sus clientes, así mismo prevenir el aumento de la misma y recuperar los valores incobrables de la cartera, por lo que se elaborará una matriz que consiste en una plantilla que tiene como propósito identificar la cantidad y el monto de operaciones vencidas de los clientes, la cual reflejara la situación de las cuentas por cobrar, con el fin de que surja un beneficio a la organización.
- Se concluye que la empresa tiene inconsistencias en lo que respecta al control de la cartera vencida debido a que las políticas de cobro estructuradas por la empresa son muy flexibles, ciertamente se realizan gestiones de cobro de manera diaria, pero no exigen el pago al cliente, por lo que se verifica que no tienen medidas preventivas de mora y a su vez no se usa la cobranza extrajudicial, además, la empresa no consta de un control fijo sobre la antigüedad de las cuentas por cobrar, dando como resultado una baja confianza en la cobranza y un riesgo alto de sufrir pérdidas monetarias.

Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa Comecsa S.A., efectuar un diagnóstico más constante en el área contable, el cual permita la detección y la prevención del aumento en las cuentas por cobrar, con la finalidad de salvaguardar la eficiencia y eficacia de esta cuenta contable, permitiendo tener una mayor recuperación de valores pendientes de cobrar.
- Aplicar estrategias para la reducción del porcentaje de la cartera vencida y generar constantes revisiones en los pagos efectuados por los usuarios, en el departamento contable, donde envían los comprobantes de abono, sean estos comprobantes de transferencias o de recibo manual elaborado por el recaudador, para garantizar un mejor servicio ante los clientes que pagan en sus fechas acordadas.
- Aplicar el modelo matriz de cartera vencida, realizará un cambio drástico a la cobranza de la empresa, estipulando lineamientos adecuados para que el grupo del departamento de cobranzas lleve sus actividades correctamente y en beneficios a la institución, dando a conocer los clientes que se encuentra con su saldo en mayor tiempo vencido y poder aplicarle los respectivos procesos para su pronta cancelación.
- Es necesario que la empresa implemente nuevas acciones como la cobranza judicial, donde se haría una búsqueda exhaustiva del cliente, si actualmente se encuentra laborando para ejercer la presión en el pago, así mismo desarrollar un nuevo manual de funciones que permita acelerar el proceso de recaudación con la finalidad de contar con un mayor control en la antigüedad del saldo, logrando ejercer una rotación y así poder recaudar cada uno de los valores mejorando el nivel de morosidad empresarial, obteniendo mejores resultados monetarios para la organización.

Referencias

- Alvear Vera, F. E., & Hermenejildo Montaña, W. F. (2022). *Evaluación en la recuperación de la cartera vencida y su efecto en la rentabilidad de la empresa Fredvy S.A.* Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5238>
- Arévalo, M. C. (2022). *Como realizar la evaluación del sistema del control interno.*
- Arroba Salto, J. E., & Arrega Vera, K. L. (2018). Costos Financieros en la Gestión de cartera de clientes. *Revista observatorio de la Economía Latinoamericana.* <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/costos-cartera-clientes.html>
- Arroba Salto, J., & Solis Cabrera, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.* <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Asamblea Nacional. (2019). *Ley de Régimen Tributario Interno.* Asamblea Nacional.
- Cedeño Jaramillo, J. E., & Zambrano Montesdeoca, J. L. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Credito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del conocimiento*, 7(6), 1949-1973. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4174>
- Contraloría General del Estado. (2014). *Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado.* Quito: Contraloría General del Estado.
- COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrador.* https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf
- Fabre Campozano, S. d., & Tenesaca Gavilanez, M. A. (2017). Control de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 22. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2018/control-cuentas-cobrar.html>

- Fernandes Diaz, M. (26 de Agosto de 2018). *Métodos de estimación en contabilidad para cuentas incobrables*. <https://www.cuidatudinero.com/13095551/que-es-la-cuenta-cuentas-por-cobrar-y-por-que-se-utiliza>
- Gómez, M. C., & Lazarte Barbeito, C. (2019). *Control Interno*. Tesis de grado, Universidad Nacional de Tucumán. <http://186.153.163.187:8080/xmlui/handle/123456789/29>
- González Martínez, R. (2019). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Gonzalez, R. (21 de Marzo de 2018). *El retraso intencionado, principal causa de morosidad entre empresas*. Cinco Días: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/03/21/pyme/1521616639_195606.html
- Guevara, D. (2021). *Control interno: definición, objetivos*.
- Huilca Álvarez, S. F. (2010). *Diseño de un manual de control interno para el área contable de la Empresa Molinos El Fénix de la ciudad de Riobamba*. Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/428>
- Lindao Lindao, Y. G. (2016). *Las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo en el la empresa Comsatel*. [Ingeniera en Contabilidad y Auditoría]: Universidad Laica Vicente Rocafuerte. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1288>
- Loconi León, j., & Chavez Fernandez, Y. d. (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. Propuesta de mejora*. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2141>
- Macías Calderón, P. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa globalolimp s.a. de la ciudad de*

Guayaquil. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1967>

Martínez Dueñas, C. (19 de Octubre de 2022). *Qué son las cuentas por cobrar y cómo se clasifican*. Drip/c: <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuentas-por-cobrar>

Meléndez Torres, J. (2017). *Métodos de evaluación del sistema de control interno*. Universidad "Los Ángeles" de Chimbote.
http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contenido_Sesion_08.pdf

Mendoza Zamora, W., García Ponce, T., Delgado Chávez, M., & Barreiro Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240.
<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>

Miranda López, R. F., & Santamaría Freire, E. J. (Enero de 2019). Análisis de los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de la seguridad social y sus niveles de rentabilidad. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 14. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/factores-incremento-cartera.html>

Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>

Moreira Villavicencio, D. E., & Navas Bayona, W. I. (2022). Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía "Dipor S.A.". *Polo del Conocimiento*, 7(4), 771-787.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8483037#:~:text=Buscar-,Incidencia%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez,compa%C3%B1a%20ADa%20E2%80%9CDipor%20S.A.%E2%80%9D%20Agencia%20Portoviejo&text=El%20presente%20estudio%20de%20invest>

- Norma Internacional de Contabilidad 39. (2001). *Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición*. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad.
- Norma Internacional de Información Financiera 9. (2001). *Instrumentos Financieros*. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad.
- Normas Internacional de Contabilidad 32. (2001). *Intrumentos financieros*. Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad.
- Palacios, D. (20 de Enero de 2023). *Cartera de clientes: qué es y cómo gestionarla (con ejemplos)*. <https://blog.hubspot.es/sales/gestion-cartera-clientes>
- Parrales Tumbaco, L. E. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Dist. Quin´d cantón La Libertad, año 2017*. Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4704>
- Puppio González, V. (9 de Marzo de 2017). *Cartera Vencida*. <https://diccionario.leyderecho.org/cartera-vencida/>
- Ramírez, J. (26 de julio de 2016). *¿Qué es la cartera vencida?* SoyConta: <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/>
- Raza Caicedo, J., Valencia Herrera, E., Lucio Suárez, B., & Alejandro Lindao, M. (2022). Matriz de edad de cartera vencida y su aporte en el procedimiento de auditoría a los créditos comerciales pendientes de recaudación originados en operaciones del giro del negocio. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(5), 328-344. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1383>
- Resendiz, F. (27 de Enero de 2022). *Rotación de las cuentas por cobrar (RCC): Qué es y cómo se calcula*. Fondimex: <https://fondimex.com/blog/rotacion-cuentas-cobrar/#:~:text=para%20tu%20negocio-,%C2%BFC%C3%B3mo%20se%20calcula%20la%20rotaci%C3%B3n%20de%20las%20cuentas%20por%20cobrar,cobrar%20en%20ese%20mismo%20periodo.>

- Robalino, A. P., Sanadrés Álvarez, L. G., & Ramirez Casco, A. d. (2018). Control interno como herramienta para la gestión administrativa caso de estudio cooperativa Sumac Llacta. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oe1/2018/04/control-interno-sumacllacta.html>
- Sampaiolessi, L. (23 de Noviembre de 2021). *Índice de morosidad: ¿Qué es y por qué medirlo en tu institución?* Aulicum: <https://aulicum.com/blog/indice-de-morosidad/>
- Santistevan López, E. J. (2021). *Tratamiento contable de las cuentas por cobrar y su prestación en los estados financieros en el sector ferretero*. Ensayo, Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5728>
- Silva Aribay, L., Vidal Chuco, C., & Tasayco Avalos, F. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa diseño de Papeles Murales S.A.C*. Tesis de grado, Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/125>
- Sotomayor Cueva, L. M. (2017). *Control Interno y su afectación en la recuperación de cartera vencida de la casa de salud clínica Araujo de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en el año 2015*. Universidad Tecnológica Equinoccial. <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/19865>
- Stevens, R. (11 de Enero de 2023). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Rankia: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Tomala Figueroa, J. A. (2022). *Control Interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021*. Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8475>
- Tomala Figueroa, J. A. (2022). *Control Interno en las cuentas por cobrar de la junta administradora del sistema regional de agua potable Olón, parroquia*

Manglaralto, provincia de Santa Elena, año 2021. Tesis de grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8475>

Trejo, K. (2016). *El tratamiento contable y financiero de las cuentas por cobrar.* Scielo.

Vargas Sánchez, V. A. (2017). *La recuperación de cartera vencida y al liquidez de Comercial Liseth de la Ciudad de Ambato.* Tesis para Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26034>

Zamora Mero, M., & Veintimilla Aguilar, J. (2007). *Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A.* Escuela Politécnica Nacional.
<http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/260>

Apéndice

Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Tratamiento contable de la cartera vencida en la comercializadora de calzado ecuatoriano Comecsa S.A., cantón La Libertad, año 2021	Formulación del problema ¿Cuáles son los factores que influyen en las cuentas por cobrar de clientes mediante el tratamiento contable para la presentación de estados financieros en la	Objetivo general Evaluar las cuentas por cobrar de clientes mediante el tratamiento contable para la presentación de estados financieros en la empresa Comecsa S.A., cantón La	Aplicar una matriz de edad de cartera vencida cuyo sustento contribuirá a la recaudación de las cuentas por cobrar pendientes en el departamento de gestión de crédito y	Cartera vencida	Control interno	*Clasificación y objetivos del control interno. *Métodos de evaluación del control interno *Marco integrados del control interno *Mecanismo para evaluar el control intento	Tipo de investigación: Descriptiva Enfoque de investigación: Cuanticualitativas (Enfoque Mixto) Método de investigación: Deductivo Inductivo

	<p>empresa Comecsa S.A., año 2021?</p> <p>Sistematización del problema</p> <p>*¿Cuáles son las causas que han provocado el aumento de la cartera vencida en la empresa Comecsa S.A.?</p> <p>*¿Qué tan efectivas son las políticas de crédito y cobranza para la recuperación de la cartera de la empresa Comecsa S.A.?</p>	<p>Libertad, año 2021</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>*Diagnosticar la existencia y cumplimiento del control al área de cobranza mediante el cuestionario de evaluación de control interno en la empresa Comecsa S.A.</p> <p>*Aplicar el tratamiento contable para la</p>	<p>cobranzas en la empresa Comecsa S.A.</p>		<p>Cuentas por cobrar</p>	<p>*Tratamiento contable y reconocimiento de las cuentas por cobrar</p> <p>*Control de la Cartera Vencida</p> <p>*Nivel de morosidad y Métodos para el cálculo de posibles incobrables</p> <p>*Antigüedad de saldos y Rotación de cuentas por cobrar</p>	<p>Investigación Bibliográfica</p> <p>Diseño del muestro</p> <p>Población de muestreo no Probabilístico</p> <p>Diseño de recolección de datos</p> <p>Fuentes de investigación: Bibliografías</p>
--	---	--	---	--	---------------------------	--	--

	<p>*¿Cuál es la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Comecsa S.A.?</p>	<p>determinación de la cartera comercial pendiente de recaudación en la empresa Comecsa S.A.</p> <p>*Esquematizar el modelo de matriz edad de la cartera vencida en la empresa Comecsa S.A.</p>					<p>Técnicas de investigación:</p> <p>Entrevista</p> <p>Encuesta</p>
--	--	---	--	--	--	--	--

Cronograma



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


MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

No.	Actividades planificadas	2022												2023				FECHA
		NOV				DIC				ENE								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
		07-11	14-18	21-25	28NOV-02DIC	05-09	12-16	19-23	26-30	02-06	09-13	16-20	23-27					
1	Introducción																	
2	Capítulo I Marco Referencial																	
3	Capítulo II Metodología																	
4	Capítulo III Resultados y Discusión																	
5	Conclusiones y Recomendaciones																	
6	Resumen																	
7	Certificado Antiplagio-Tutor																	
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 03 de febrero del 2023				

FIRMA DEL TUTOR
 Lic. Javier Arturo Raza Caicedo, Mgst.

FIRMA DEL ESTUDIANTE
 Nombre: Romero Sánchez Jorge

Cuestionario de Evaluación de Control Interno

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CECI									
EMPRESA DE ESTUDIO		COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO (COMESCA S.A.)							
ÁREA:		DEPARTAMENTO DE COBRANZAS (CUENTAS POR COBRAR)							
PERÍODO DE EVALUACIÓN		AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021							
COLABORADOR RESPONSABLE		JEFE DE DEPARTAMENTOS DE COBRANZAS							
AUTOR RESPONSABLE		LCDO, JORGE ROMERO							
No	PREGUNTAS Y CONTROLES	SI	NO	N/A	PREGUNTAS DE CUMPLIMIENTO	RESPUESTA ESPERADA CORRECTA	CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES	
1	¿Se determinan los saldos de las cuentas por cobrar clientes en forma periódica y se concilian la cuenta de mayor correspondiente?	X			¿Podría mostrarme el libro mayor de las cuentas por cobrar clientes?	NO	0	La empresa cuenta con conciliaciones desactualizadas.	
2	¿El area de recaudacion posee un sistema contable optimo para el desarrollo de cobro?		X		¿Podría mostrarme el sistema contable que maneja el departamento contable?	SI	1		
3	¿Existe un control constante y efectivo sobre el vencimiento de los plazos a cancelar?	X			¿Puede mostrar el control utilizado en los palzos vencidos?	NO	0	No se aplica un control constantes clientes con deudas vencidas.	
4	¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X			¿ Me podría mostrar el informe de las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	SI	1		
5	¿Se realizan el registro de los cobros de intereses por mora a los clientes que cancelan después de la fecha de pago estipulada?	X			¿Podría mostrar los cobros de interés por mora de sus clientes?	NO	0	El Departamento de creditos y cobranzas, no tiene estimaciones contables para calcular el porcenta de interes por mora.	
6	¿Respecto a la otorgación de crédito a los clientes se analizan y estudian los antecedentes de créditos?	X			¿Me podría mostrar el informe con los antecedentes del cliente?	NO	0	En la empresa no se realiza un control minucioso a los clientes que se le apertura un crédito.	
7	¿la cartera por cobrar se custodia física y electronicamente bajo suficientes medidas de seguridad?	X			¿Me puede mostrar el registro de la cartera por cobrar?	SI	1		
8	¿La administracion realiza actividades para evaluar riesgos en las cuentas por cobrar?	X			¿Podría evidenciar el tipo de actividades realizada?	NO	0	No evalúan los riesgos ocasionado por un alto porcentaje de morosida	
9	¿Se realizan recibos prenumerados de los pagos al momento que los clientes cancelan su deuda?	X			¿Podría facilitarme los recibos de cobro prenumerados?	NO	0	La empresa no recibe recibos de cobros prenumerados.	
10	¿Se cumple la política interna de la entidad con un plazo máximo de pago a sus clientes?		X		¿Podría evidenciarme si cumple con la política interna, de plazo de pagos a clientes?	NO	0	La empresa no cumple en totalidad el uso de las políticas para otorgar plazos a clientes.	
		NIVEL DE RIESGO			CALIFICACIÓN TOTAL			3	El nivel de confianza es bajo en un 30% mientras que el nivel de riesgo es alto.
		ALTO	MEDIO	BAJO	PONDERACIÓN TOTAL			10	
		15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%	CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL			30%	
		BAJO	MEDIO	ALTO					
		NIVEL DE CONFIANZA							

Fuente: jefe del Departamento de créditos y cobranzas


Tratamiento Contable de las Cuentas por Cobrar Clientes

COMECSA S.A.
TRATAMIENTO CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO CONTABLE	CONFIRMACIONES ENVIADAS	CONFIRMACION RECIBIDA		DIFERENCIAS		TIEMPO DE PLAZO (DÍAS)	FECHA DE CREDITO			PLAZO MÁXIMO DE PAGO	DIAS VENCIDOS MOROSIDAD AL 31-12-2020	CARTERA VENCIDA 31 DIC-2021
			POSITIVA	NEGATIVA	DEUDORA	ACREEDORA		FECHA DE INICIO	FECHA DE VENCIMIENTO	PLAZO OTORGADO			
QUIMI QUIMIS HAMILTON EDUARDO	\$ 36,58	\$ 36,58	\$ 36,58				60	02/08/2021	03/10/2021	62	01/10/2021	89	\$ 36,58
ESPINALES MENDOZA ANGELA MAIRA	\$ 344,11	\$ 344,11		\$ 200		\$ 144,11	60	03/09/2021	05/11/2021	63	02/11/2021	56	\$ 200,00
PILAY FIGUEROA KERLY GISSELLA	\$ 106,78	\$ 106,78	\$ 106,78				60	04/01/2021	11/03/2021	66	05/03/2021	295	\$ 106,78
REYES ORRALA SANDY ANABEL	\$ 444,85	\$ 444,85	\$ 444,85				60	05/05/2021	09/07/2021	65	04/07/2021	175	\$ 444,85
FLORES BELTRAN LUIS DANIEL	\$ 155,24	\$ 155,24	\$ 155,24				60	06/05/2021	12/07/2021	67	05/07/2021	172	\$ 155,24
CEVALLOS QUIROZ ANA GABRIELA	\$ 142,01	\$ 142,01	\$ 142,01				60	07/09/2021	16/11/2021	70	06/11/2021	45	\$ 142,01
QUIMI VELASQUEZ DENNY SABINO	\$ 212,81	\$ 212,81		\$ 110,00		\$ 102,81	60	08/05/2021	16/07/2021	69	07/07/2021	168	\$ 110,00
SALINAS MATIAS SHIRLEY MARISOL	\$ 324,33	\$ 324,33	\$ 324,33				60	09/09/2021	09/11/2021	61	08/11/2021	52	\$ 324,33
PEREZ PLUA HUGO WALTER	\$ 121,31	\$ 121,31	\$ 121,31				60	10/05/2021	17/07/2021	68	09/07/2021	167	\$ 121,31
BENITEZ DELGADO ABEL COLON	\$ 303,11	\$ 303,11	\$ 303,11				60	01/01/2022	06/03/2022	64	02/03/2022	0	\$ -
QUINDE GILER BRENDA ROXANA	\$ 107	\$ 107	\$ 107,67				60	31/12/2021	04/03/2022	63	01/03/2022	0	\$ -
YAGUAL REYES SEVERO FLORESMILO	\$ 208,91	\$ 208,91	\$ 208,91				60	09/07/2021	10/09/2021	63	07/09/2021	112	\$ 208,91
MUÑOZ ORRALA LUIS ANTONIO	\$ 163,57	\$ 163,57	\$ 163,57				60	30/12/2020	05/03/2021	65	28/02/2021	301	\$ 163,57
ARTEAGA SALVADOR JOSSIMAR JOSE	\$ 183,44	\$ 183,44	\$ 183,44				60	26/10/2021	31/12/2021	66	25/12/2021	0	\$ -
ROSALES GONZALEZ SILVIA CATALINA	\$ 61,41	\$ 61,41	\$ 61,41				60	05/09/2021	11/11/2021	67	04/11/2021	50	\$ 61,41
LUCAS DE LOS SANTOS JOSE ERNESTO	\$ 108,58	\$ 108,58		70		\$ 38,58	60	28/06/2021	28/08/2021	61	27/08/2021	125	\$ 70,00
PILCO SALAMBAY MAYRA ALEJANDRA	\$ 355,30	\$ 355,30	\$ 355,30				60	01/07/2021	11/09/2021	72	30/08/2021	111	\$ 355,30
VASQUEZ SOLIS LUIS ALBERTO	\$ 287,43	\$ 287,43	\$ 287,43				60	17/09/2021	29/11/2021	73	16/11/2021	32	\$ 287,43
BORBOR MUÑOZ JOEL ALEXANDER	\$ 375,90	\$ 375,90	\$ 375,90				60	31/10/2021	31/12/2021	61	30/12/2021	0	\$ -
SALDARRIAGA ZAMBRANO JORGE VENANCIO	\$ 221,22	\$ 221,22	\$ 221,22				60	31/12/2021	08/03/2022	67	01/03/2022	0	\$ -
CHANCA Y DOMINGUEZ OMAR SANTIAGO	\$ 136	\$ 119,36	\$ 119,36				60	01/04/2021	08/06/2021	68	31/05/2021	206	\$ 119,36
SUAREZ YAGUAL CESAR VENACIO	\$ 157,35	\$ 157,35	\$ 157,35				60	05/07/2021	05/09/2021	62	03/09/2021	117	\$ 157,35
MERO DE LA CRUZ CRISTHIAN STALIN	\$ 468,92	\$ 468,92		389		\$ 79,92	60	20/03/2021	28/05/2021	69	19/05/2021	217	\$ 389,00
SALTOS ARCENTALES MAYRA SANDRA	\$ 438,72	\$ 438,72	\$ 438,72				60	18/01/2021	25/03/2021	66	19/03/2021	281	\$ 438,72
RODRIGUEZ MATEO EDWIN EDBERTO	\$ 569,86	\$ 569,86	\$ 569,86				60	25/01/2021	05/04/2021	70	26/03/2021	270	\$ 569,86
TOTAL	\$ 6.018,77												\$ 4.462,01

Fuente: jefe del Departamento de créditos y cobranzas

Preguntas de la encuesta

 Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Administración de Empresas						
Trabajo de titulación: "TRATAMIENTO CONTABLE DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021"						
ENCUESTA DIRIGIDA TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMECSA S.A. CANTÓN LA LIBERTAD						
Objetivo: Analizar los riesgos financieros en la cartera de crédito de la empresa COMECSA S.A. período 2021, para el desarrollo eficiente de las actividades financieras.						
Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos, en la que se le pide encarecidamente aportar con información veraz, para el éxito de esta investigación.						
Variable dependiente: Cartera Vencida						
Preguntas / Items		Escala de valoración				
Dimensión 1- Control Interno		Siempre 1	Casi siempre 2	Frecuentemente 3	Ocasionalmente 4	Nunca 5
1	¿De los siguientes factores cual considera que ha provocado mayor pérdida económica para la empresa?					
	Incumplimiento de procesos					
	Errores del Personal					
	Fraude					
	Fallas del sistema					
2	¿Qué indicadores considera importante para medir el nivel, calidad y cobertura de los riesgos crediticios?					
	líneas especiales de financiación					
	Calidad de préstamos					
	políticas y procedimientos para otorgar un préstamo					
3	¿Con que frecuencia se presentan los reportes de colocación y recuperación de Crédito?					
	Diario					
	Semanal					
	Quincenal					
	Mensual					
4	¿Qué tipos de créditos otorga la empresa?					
	20 días					
	30 días					
	45 días					
	90 días					
5	¿Qué tipo de aviso recibe por parte de la empresa en caso de presentar días de retraso en sus cuotas de préstamos?					
	Llamadas telefónicas					
	Notificaciones legales					
	Cartas legales					
6	El plan estratégico de recuperación de créditos es claro y pertinente e incluye técnicas innovadoras en la negociación con el cliente deudor					
	Al momento de otorgar un crédito se le solicita al cliente demostrar su capacidad de pago?					
Variable dependiente: Cartera Vencida						
Dimensión 2- Cuentas por cobrar		Siempre 1	Casi siempre 2	Frecuentemente 3	Ocasionalmente 4	Nunca 5
8	Con qué frecuencia envían notificaciones de cobro cuando los créditos se encuentran vencidos					
	Una vez al día					
	Una vez cada semana					
	Una vez cada quince días					
9	¿Qué razones usted considera que afectan directamente a la cartera vencida de la empresa?					
	falta de gestión de crédito y cobranza					
	falta de procesos para correcta realización de cobros					
	el cliente no es sujeto de crédito					
10	¿Qué porcentaje de la cartera clientes está en mora?					
	0% - 20% clientes en mora					
	21% - 40% clientes en mora					
	41% - 60% clientes en mora					
11	Los clientes que se encuentran en mora y tienen concentración de cartera ¿Qué tan crítica es su situación?					
	Entre 1 a 30 días de mora					
	Mayor a 31 días de mora					
	Mayor a 61 días de mora					
	Mayor a los 120 días de mora					
12	¿Se realiza un seguimiento a los clientes morosos y se propone estrategia de cobro para facilitar la recaudación de sus deudas?					
	¿Qué acciones toma la empresa cuando los clientes no cumplen con los pagos a tiempo?					
13	Intereses					
	Embargos					
	Juicios					
	Ninguna					
14	Considera usted que el control y seguimiento de la cartera de cada gestor de cobranza es favorable a la recaudación de la morosidad de los clientes					

Nota: la información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica del Sr. Jorge Romero previo a obtener su título de Licenciada en Administración de Empresas, título gestionado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

¡Gracias por su colaboración!

Fuente: Trabajadores de Comecs

Entrevista dirigida a la Gerente General



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



Entrevista dirigida a la Econ. Miriam Valdiviezo, Gerente General de la empresa COMECSA S.A.

Tema: “TRATAMIENTO CONTABLE DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021”

Objetivo: Obtener información en relación a las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa a través del desarrollo de la entrevista para el trabajo de titulación

- 1.-¿Considera que se deberían reestructurar las políticas de recuperación y otorgamiento de créditos?
- 2.-¿La administración realiza monitoreos en las actividades de cobranzas?
- 3.-¿Que parámetros se utilizan para calificar a los clientes para otorgarles un crédito?
- 4.-¿En qué tiempo la empresa destina la aprobación de un crédito, considerando la información básica del cliente para saber si es sujeto de crédito?
- 5.-¿Considera usted que los créditos y los plazos que se otorgan han permitido establecer un nivel de competitividad adecuado?
- 6.-¿Qué tipo de problemas presenta la comercializadora a causa de la incobrabilidad de la cartera incobrable?

Preguntas dirigidas al Contador General



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



Entrevista dirigida a la Lcdo. Javier Ramírez, Contador General de la empresa COMECSA S.A.

Tema: “TRATAMIENTO CONTABLE DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021”

Objetivo: Obtener información en relación a las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa a través del desarrollo de la entrevista para el trabajo de titulación

- 1.-¿Cuál es el tratamiento contable de las cuentas por cobrar?
- 2.-¿Cómo calificaría el proceso de cobranza en la comercializadora?
- 3.-¿Como se analiza el incremento de las cuentas por cobrar de los años pasados?
- 4.-¿Efectúa un análisis comparativo de las cuentas por cobrar respecto a años anteriores?
- 5.-¿Como describiría el estado de las cuentas por cobrar en este momento?

Preguntas realizadas al Jefe del Departamento de Cobranzas



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



Entrevista dirigida al Sr William Díaz, jefe de Gestión crédito y Cobranzas de la empresa COMECSA S.A.

Tema: “TRATAMIENTO CONTABLE DE LA CARTERA VENCIDA EN LA COMERCIALIZADORA DE CALZADO ECUATORIANO COMECSA S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021”

Objetivo: Obtener información en relación a las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa a través del desarrollo de la entrevista para el trabajo de titulación

- 1.- ¿Actualmente existe algún proceso de vigilancia y aprobación al momento de otorgar un crédito?
- 2.- ¿Existen límites de monto de facturación para establecer los plazos de créditos a los clientes?
- 3.- ¿De qué manera se lleva el proceso de cobro y la recaudación de los clientes?
- 4.- ¿Considera usted que las políticas de créditos y procedimientos de cobro mejoran la liquidez de la empresa?
- 5.- ¿Se realiza un análisis mensual de la cartera vencida y antigüedad de saldo?
- 6.- ¿Se emiten cartas de circulación de cobro a los clientes como aviso de cobro que tienen su saldo vencido?

Anexo**Foto 1:** Entrevistando al Jefe de Cobranzas**Foto 2:** Entrevistando al contador General**Foto 3:** Entrevistando a un recaudador operativo