



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA

**CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN EL CAPITAL DE TRABAJO DE
LA EMPRESA FERRETERA CIL**

TUTOR

MSC. ESTELA HURTADO P.

AUTORES

ISAAC RAFAEL BAJAÑA JIMA

LINDSAY FÁTIMA SAN ANDRÉS BRIONES

GUAYAQUIL

2022

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la Empresa Ferretera CIL

AUTOR/ES:

Isaac Rafael Bajaña Jima

Lindsay Fátima San Andrés Briones

REVISORES O TUTORES:

MSC. Estela Priscila Hurtado Palmiro

INSTITUCIÓN:

**Universidad Laica Vicente
Rocafuerte de Guayaquil**

Grado obtenido:

Licencia en Contabilidad y Auditoria

FACULTAD:

ADMINISTRACION

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2022

N. DE PAGS:

78 paginas

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y administración

PALABRAS CLAVE:

CUENTAS POR COBRAR, LIQUIDEZ, EMPRESA, ESTADOS FINANCIEROS, CAPITAL SOCIAL

RESUMEN:

La situación actual de la economía está generando que muchas entidades tanto públicas, privadas o mixtas se vean obligadas a ductilidad sus políticas de ventas, es decir, las efectuaciones de ventas al crédito, con tarjetas de crédito, con garantías y sin garantías. Ya sean estas por sus volúmenes, especialidades, catálogos entre otros productos o servicios que la entidad proporcione al cliente. Esta diversidad de ofertas que se ofrecen provoca en los clientes un cierto grado de incumplimientos de sus obligaciones adquiridas,

dando como resultado que la entidad desarrolle e implemente políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que garanticen y sirvan de guía ante alguna novedad que se presente, con el fin de lograr que los entornos de los créditos contribuyan en mejorar la liquidez de la Empresa Ferretera CIL.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
---	-----------------------------

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
---------------------	---	------------------------------------

CONTACTO CON AUTOR/ES: Isaac Rafael Bajaña Jima Lindsay Fátima San Andrés Briones	Teléfono: 0980009262 0968096214	E-mail: ibajanaj@ulvr.edu.ec lsanandresb@ulvr.edu.ec
--	--	---

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	<p>Director de carrera: Mgtr José Roberto Bastidas Romero</p> <p>E-mail: jbastidasr@ulvr.edu.ec</p> <p>Decano de la Facultad: Mgtr. Oscar Machado Álvarez</p> <p>E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec</p>
------------------------------------	---

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

TESIS DEF CUENTAS POR COBRAR

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

pirhua.udep.edu.pe

Fuente de Internet

1%

2

www.perucontadores.com

Fuente de Internet

1%

3

www.suinba.com

Fuente de Internet

1%

4

scielo.sld.cu

Fuente de Internet

1%

5

anterior.banxico.org.mx

Fuente de Internet

1%

6

www.soyconta.com

Fuente de Internet

1%

7

concepto.de

Fuente de Internet

1%

8

www.ensayostube.com

Fuente de Internet

1%

9

institutedevaluacion.com

1

10	www.rp3.com.ec Fuente de Internet	1 %
11	docs.com Fuente de Internet	1 %
12	renatiqa.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1 %
13	sites.google.com Fuente de Internet	1 %

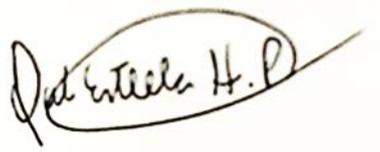
Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo



Firma:

ESTELA HURTADO PALMIRO

C.C. 0915999155

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El(Los) estudiante(s) egresado(s) ISAAC RAFAEL BAJAÑA JIMA y LINDSAY FÁTIMA SAN ANDRÉS BRIONES, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA FERRETERA CIL corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

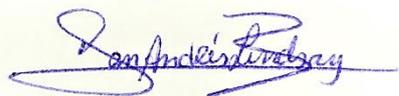
Autor(es)



Firma:

ISAAC RAFAEL BAJAÑA JIMA

C.I. 0953799541



Firma:

LINDSAY FÁTIMA SAN ANDRÉS BRIONES

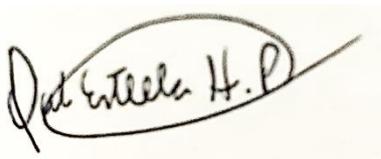
C.I. 0952158194

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la Empresa Ferretera CIL, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la Empresa Ferretera CIL, presentado por los estudiantes ISAAC RAFAEL BAJAÑA JIM Y LINDSAY FÁTIMA SAN ANDRÉS BRIONES como requisito previo, para optar al Título de LCDO DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA encontrándose apto para su sustentación.

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is written in a cursive style and appears to read 'Estela H.P.'.

Firma:

ESTELA HURTADO PALMIRO

C.C. 0915999155

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento de Isaac Bajaña

Le agradezco a Dios por su infinita bondad en darme fortaleza, salud y sabiduría, que me ha permitido lograr la culminación de esta meta.

A mis padres, y demás familiares, por dedicar tiempo, esfuerzo y dedicación, para ser alguien de bien, y darme consejos en mi diario caminar.

A todos mis maestros que con sus sabios conocimientos me supieron dirigir en mi meta profesional.

Agradecimiento de Lindsay San Andrés

Agradezco a Dios, a María Santísima y San José por darme fortaleza a lo largo de mi vida personal y profesional.

Gracias a mis padres, hermano y tío P. José por ser los principales promotores de mis sueños y metas, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos.

Agradezco a la universidad por permitir convertirme en un profesional, gracias a todos mis profesores que fueron parte de este proceso de mi formación.

DEDICATORIA

Dedicatoria de Isaac Bajaña

El presente proyecto de investigación lo dedico a Dios que ha sido quien me ha dado fuerzas y salud para seguir adelante.

A mis padres que siempre me dieron ejemplos dignos de superación y entrega, admiro su fortaleza y todo lo que han hecho por mí.

Dedicatoria de Lindsay San Andrés

Esta tesis está dedicada a:

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy una meta más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi hermano y tío P. José por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento.

ÍNDICE GENERAL

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	II
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	II
CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA	IV
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	VI
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	VII
AGRADECIMIENTO.....	VIII
DEDICATORIA	IX
ÍNDICE GENERAL.....	X
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.3. Formulación del Problema.....	4
1.3.1. Sistematización del Problema.....	5
1.4. Objetivo General	5
1.5. Objetivos Específicos	5
1.6. Idea a Defender	5
1.7. Línea de Investigación Institucional/Facultad.	5
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Marco teórico	6
2.1.1. Antecedentes	6
2.2.1. Empresa.....	8
2.2.2. Contabilidad en una empresa	8
2.2.3. Administración de las cuentas por cobrar	9
2.2.4. Clasificación de cuentas por cobrar	9
2.2.5. Tipos de créditos.....	10
2.2.6. Políticas de crédito	12
2.2.7. Morosidad crediticia	13
2.2.8. Capital	14

2.2.9.	Capital de trabajo.....	14
2.2.10.	Capital Social	14
2.2.11.	Capital financiero	15
2.2.12.	Elementos del capital de trabajo	15
2.2.13.	Financiamiento del capital de trabajo	15
2.2.14.	Control Interno	16
2.2.15.	Control Interno administrativo.....	16
2.2.16.	Objetivos del Control Interno	18
2.2.18.	Elementos intangibles.....	19
2.2.19.	Flujo de efectivo.....	19
2.2.20.	Método Financieros	20
2.2.	Marco Legal	20
2.1.1.	NIIF C-3 cuentas por cobrar	20
2.1.2.	Cartera de cuentas por cobrar	21
2.1.3.	NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición	22
2.1.4.	Ley de Régimen Tributario Interno	23
2.1.5.	Créditos incobrables	23
CAPÍTULO III.....		24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		24
3.1.	Enfoque de la investigación.....	24
3.2.	Alcance de la investigación	24
3.3.	Técnica e instrumentos para obtener los datos.....	25
3.4.	Población y muestra	25
3.5.	Presentación y análisis de resultados	27
3.5.1.	Respuestas a primer modelo de entrevistas.....	27
3.5.2.	Análisis de la entrevista realizada al gerente, subgerente y contador.....	31
3.6.	Informe técnico	39
CONCLUSIONES		49
RECOMENDACIONES		50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		51
ANEXOS		54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Clasificación de cuentas por cobrar.....	9
Tabla 2 Componentes de la empresa	13
Tabla 3 Empleados administrativos de Ferretería CIL	26
Tabla 4 Entrevista al gerente	28
Tabla 5 Detalle de Cuentas por Cobrar.....	36
Tabla 6 Listado de clientes	38
Tabla 7 Cuestionario de actividades de control.....	41
Tabla 8 Matriz de riesgo de Control Crédito	43
Tabla 9 <i>Matriz de riesgo de control Cobranza</i>	44
Tabla 10 Descripción del proceso.....	46
Tabla 11 Flujograma de Solicitud de crédito	47
Tabla 12 Análisis de Estado Situación Financiera	62
Tabla 13 Análisis de Estado de resultado Integral.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Causas principales y específicas	3
Figura 2 Árbol del problema	4
Figura 3 Categorías de Control Interno en una empresa	16
Figura 4 Componentes del Control Interno	17
Figura 5 Elementos de la Gestión Administrativa.....	17
Figura 6 Estado de Situación Financiera 2019	32
Figura 7 Estado de Resultado Integral 2019.....	33
Figura 8 Estado de Situación Financiera 2020	34
Figura 9 Estado Resultados Integral 2020.....	35
Figura 10 Análisis Horizontal	37
Figura 11 Estado de Resultado al 2019	54
Figura 12 Estados de resultados al 2020	55
Figura 13 Encuesta realizada al Gerente	56
Figura 14 Encuesta realizada al Gerente	57
Figura 15 Encuesta realizada al Gerente	58
Figura 16 Encuesta realizada al Gerente	59
Figura 17 Encuesta realizada al Subgerente.....	60

INTRODUCCIÓN

Dentro de los negocios de las empresas las cuentas por cobrar es un recurso esencial, esta cuenta es una de las fuentes de ingresos que tiene la actividad económica, que se genera por los créditos otorgados a los clientes de la entidad, en el que dicho beneficiario se compromete a ejecutar pagos de los valores a determinados plazos.

El correcto manejo en el otorgamiento y cobro evita pérdidas a futuro de las compañías. Uno de los riesgos que se generan en la empresa es la falta de seguimiento de las cuentas incobrables o moras por atrasos en el pago de ciertos clientes que perjudican en la rentabilidad de los negocios, en este caso se puntualiza la Empresa Ferretera CIL la cual pertenece a la compra y venta de productos de ferretería, la cual se expone como problemática en las operaciones crediticias.

El estudio de esta investigación pretende generar un análisis de la gestión de estas cuentas por parte de la empresa, examinación de su parte financiera y desarrollo de una propuesta que faculte una mejor administración de las cuentas por cobrar en la entidad para la mejora del capital social, para esto, se presentará una serie de apartados que permitan profundizar en el fenómeno a desarrollar.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la Empresa Ferretera CIL.

1.2. Planteamiento del Problema

Las condiciones económicas, los precios, la calidad del producto o servicio, las políticas de crédito son los factores primordiales que influyen en los niveles de una empresa, entidad u organización, ya que resulta una oportunidad de poder realizar pagos a futuros.

La situación actual de la economía está generando que muchas entidades tanto públicas, privadas o mixtas se vean obligadas a ductilidad sus políticas de ventas, es decir, las efectuaciones de ventas al crédito, con tarjetas de crédito, con garantías y sin garantías. Ya sean estas por sus volúmenes, especialidades, catálogos entre otros productos o servicios que la entidad proporcione al cliente. Esta diversidad de ofertas que se ofrecen provoca en los clientes un cierto grado de incumplimientos de sus obligaciones adquiridas, dando como resultado que la entidad desarrolle e implemente políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que garanticen y sirvan de guía ante alguna novedad que se presente, con el fin de lograr que los entornos de los créditos contribuyan en mejorar la liquidez de la Empresa Ferretera CIL.

Estas cuentas por cobrar se volvieron una gran problemática debido a la parálisis mundial que genero el brote del virus Covid-19, pero para esta investigación se tomara la cuentas por cobrar antes de la pandemia.

Nro.	Causa principal	Porcentaje del total	Problemas específicos
1	Problemas en la administración	46%	Fijación de precios inadecuada
			Nivel de gastos por encima de las posibilidades del negocio
			Falla en el pago de los impuestos
			Falta de conocimiento sobre fijación de precios
			Falta de planificación
			Falta de conocimiento en finanzas
2	Falta de preparación o de experiencia en aspectos de dirección o gerencia	30%	Falta de experiencia en aspectos contables
			Políticas inadecuadas de aprobación de créditos
			Incapacidad para asimilar un crecimiento muy rápido
3	Falta de conocimiento o experiencia sobre los productos o servicios	11%	Sobre endeudamiento o malas prácticas de financiamiento
			Niveles de inventario inadecuados
			Falta de conocimiento de los proveedores
4	Negligencia, fraude o desastre	1%	Inversión inadecuada en publicidad
			AsesoraPYME

Figura 1. Causas principales y específicas

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Tal y como se muestra en la figura 1 el 30% de empresas fracasan por Políticas inadecuadas o mal ejecutadas que se aplican al momento de otorgar créditos a los clientes, que afecta directamente a la liquidez de la misma.

Para que CIL pueda recuperar la inversión de la empresa se debe realizar el seguimiento de las carteras de los clientes, los plazos de crédito no efectuados, seguimiento constante de estas cuentas, identificar el motivo de la carencia de políticas crediticias y su respectiva recaudación con el fin de generar un impacto favorable en el flujo de la compañía a través del presente estudio.

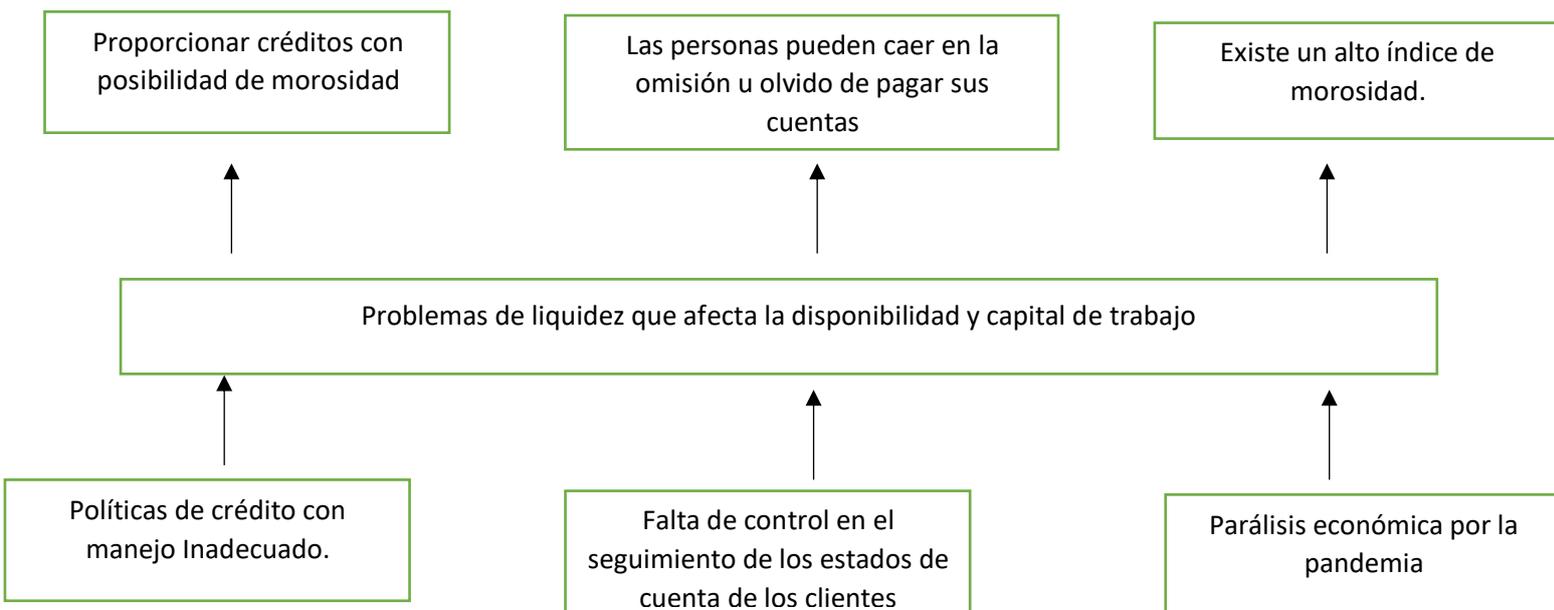


Figura 2 Árbol del problema

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Si no se genera una solución para mejora de la empresa esta puede desencadenar problemas económicos que tendrán que ser solucionados a través de medidas inapropiadas como es el despido de trabajadores, cierre de áreas de producción, entre otros

Con lo anteriormente expuesto, se puede proveer que con la aplicación de una adecuada administración en las cuentas por cobrar por parte del personal encargado; con respecto a las medidas que se deben de tomar al momento de otorgar un créditos, se debe analizar el tiempo en el que se va a cobrar, que no sea demasiado extenso y que no acumule, ya que esto generaría una reducción en el capital manejado para cubrir gastos, con esto se busca logra un mejor nivel de eficiencia en el procesos de la evaluación de créditos, mejoras en sus políticas y condiciones como parte de la gestión de cobranza.

1.3. Formulación del Problema

¿De qué forma incide las cuentas por cobrar en el capital de trabajo de la Empresa Ferretera CIL?

1.3.1. Sistematización del Problema

- ¿Cuál es la situación actual en la composición de las cuentas por cobrar de Empresa Ferretera CIL??
- ¿Cómo se realiza la programación y control de flujos de la cartera en CIL?
- ¿Cuál es el resultado de un diseño de control de las cuentas por cobrar?

1.4. Objetivo General

Analizar cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la Empresa Ferretera CIL

1.5. Objetivos Específicos

- Presentar la situación actual de la composición de las cuentas por cobrar de la Empresa Ferretera CIL
- Analizar la programación y control de flujos de cartera en la Empresa Ferretera CIL
- Establecer la incidencia que tendría un diseño de controles internos de las cuentas por cobrar en las actividades de la empresa.

1.6. Idea a Defender

Un correcto procedimiento en el control de las cuentas por cobrar, se obtendría una eficiente recaudación y restablecimiento del capital de trabajo en la Empresa Ferretera CIL

1.7. Línea de Investigación Institucional/Facultad.

Línea institucional

Línea 4. Desarrollo estratégico empresarial y emprendimiento sustentable.

Líneas de Facultad

Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Marco teórico

2.1.1. Antecedentes

La Empresa Ferretera CIL es una compañía familiar que fue fundada hace más de 30 años en el área comercial de venta al por menor de artículos de ferretería: martillos, sierras, destornilladores y pequeñas herramientas en general, equipo y materiales de prefabricados para armado casero (equipo de bricolaje); alambres y cables eléctricos, cerraduras, montajes y adornos, extintores, segadoras de césped, siendo una de las empresas pioneras en su sector desde 1983 hasta la actualidad.

Esta empresa da empleo a aproximadamente a 30 personas las cuales se han vuelto pilares fundamentales en la compañía, y con esto dando sustento a las familias de los empleados.

Las actividades de la empresa se basan en la compra y venta de los artículos de ferretería, convirtiéndose en un intermediario entre las empresas grandes o importadores con los clientes, que pueden ser los consumidores finales y/o empresas minoristas.

Según Noriega (2011) afirma que:

Las cuentas por cobrar consisten en el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios. Estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las compañías, además de representar proporciones considerables de los activos totales de las empresas de diversos ramos industriales; sobre todo en aquellas que participan en el comercio al mayoreo. (p. 1)

Nos indica que el crédito es un incentivo eficaz para las ventas, esta puede ser por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago. Cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, puede crear un riesgo de incobrabilidad

Nos indica que una empresa que vende al crédito a sus clientes, incurre en ciertos costos propios del crédito que son:

- El costo de capital necesario para financiar las cuentas por cobrar durante el período de crédito.
- Los costos de cobranza como facturación, contabilidad y sueldos.
- Costos de morosidad cuando el cliente se demora en pagar, creando un costo de oportunidad por el tiempo adicional en que los recursos están inmovilizados después de transcurrido el período de cobro normal.
- Costos de incumplimiento cuando el cliente no paga definitivamente. La empresa pierde el costo de los artículos vendidos y no pagados. Noriega (2011)

Los procesos administrativos son la esencia que da vida a las organizaciones. Algunas de las empresas que cerraron sus puertas lo hicieron por falta de conocimiento sobre el control interno en las áreas administrativas y gerenciales, descontroles internos en el departamento de cobranza trae como consecuencias retraso en el cobro de la empresa, se pueden considerar como fallas graves en los manejos administrativos (Perez & Ramos, 2016, p. 12).

Actualmente las empresas tienen problemas con la liquidez, debido a que la mayor parte de sus ventas son al crédito, no llevan el control de cuando el comprobante caduco o no tienen algún programa de cobros.

También argumenta que las empresas necesitan mantener un mínimo de efectivo para financiar sus actividades operacionales diarias. A largo plazo estas dependen de los recursos que se consigan en el corto plazo es por ello que los administradores financieros deben tomar las medidas necesarias para obtener esos recursos, convertir cuentas por cobrar en efectivo. La liquidez es la capacidad para convertir un activo en efectivo.

2.2.1. Empresa.

Se puede considerar como una unidad económico- social, en la cual se compone por varios elementos y recursos como lo son los humanos, materiales y técnicos, para esto se realiza el uso de factores productivos como son (Trabajo, Tierra y Capital)

Según la RAE (Real Academia Española) propone la siguiente definición: Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos. (Real Academia Española, Actualización 2021)

Los autores Julio García y Cristobal Casanueva en su libro **Prácticas de la gestión empresarial**, mencionan una empresa es “una entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de recursos y la consecución de determinados objetivos.” (Julio García del Junco, 2000)

El autor del libro *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial*, Idalberto Chiavenato, menciona la empresa es “una organización social, por ser una asociación de personas, para la explotación de un negocio, que tiene un determinado objetivo como el lucro o la atención de una necesidad social.” (Chiavenato, 1993)

Los componentes de una empresa son fundamentales para el desarrollo de esta por lo cual es fundamental detallarlos.

2.2.2. Contabilidad en una empresa.

Para Tuttillo (2017) al hablar de contabilidad, se entiende como un medio que permite dar a conocer información referente a las actividades financieras que una persona, natural o jurídica, realizada con otros. Entre los conceptos más aceptados esta aquel que menciona que la contabilidad es una técnica a través de la cual se registran, clasifican y se resumen todas las operaciones que una empresa realiza, además de eventos económicos identificables y cuantificables que influyen en la misma, expresándolos en unidades monetarias, facilitando su análisis e interpretación para la toma de decisiones.

2.2.3. Administración de las cuentas por cobrar

Para Tuttillo (2017) Existen cuentas por cobrar que son derivadas de las operaciones de la empresa y las cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Es decir, las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del giro de negocio son provenientes de diversas transacciones como por ejemplo préstamos y anticipos a empleados, etc. Por otro lado, las que si son derivadas de las operaciones de la organización se refiere a la adición de las cuentas de los clientes por ventas de bienes o servicio a crédito

Con el fin de mantener la fidelidad de los clientes las empresas para no decaer sus ventas se enfocan en establecer políticas de créditos manejables, pero los riesgos implícitos en establecer normas muy flexibles pueden aumentar este rubro y quitarle liquidez a la empresa, que puede poner en riesgo el desarrollo de sus actividades a futuro.

2.2.4. Clasificación de cuentas por cobrar

En los activos de la empresa las cuentas por cobrar se encuentran en esta clasificación, se otorgan plazos respectivos a los pagos que se realicen por ventas. Estas se dividen en corto y largo plazo.

Tabla 1 Clasificación de cuentas por cobrar

CORTO PLAZO	<ul style="list-style-type: none">• Cancelación inmediata- plazo no superior a un año.• Se encuentra en el activo corriente.
LARGO PLAZO	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad superior a un año.• Se encuentra fuera del activo corriente.

Fuente: Tuttillo 2017

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Para Tuttillo (2017) se entiende por cuentas por cobrar a cargo de otros deudores todos los rubros que se originan por créditos otorgados que no tienen ninguna conexión con la actividad operacional de la compañía, por ejemplo, los créditos otorgados a empleados u

accionistas, este tipo de crédito no tiene una rentabilidad grande ya que su naturaleza es más social.

2.2.5. Tipos de créditos

2.2.5.1. Créditos corporativos

Para Banco Internacional los bancos brindan este apoyo financiero, pues se encargan de impulsar el desarrollo económico y la creación de valor dentro de un país. Es aconsejable tener claro cuál será el monto solicitado y en qué se va a utilizar los fondos. Mientras más claro el objetivo, más clara la cantidad de dinero necesario. De esta forma serán menos las posibilidades de endeudamiento por encima de la capacidad de pago.

Los créditos empresariales tienen grandes beneficios para quien lo solicite, entre esos están: la agilidad del proceso, la flexibilidad para poder crear la mejor combinación de tasas y plazos, la comodidad para realizar los pagos, y por su puesto la exclusividad que se entrega a cada compañía. Banco Internacional (2020)

2.2.5.2. Créditos a grandes empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que poseen al menos una de las siguientes características:

- Ventas anuales mayores a S/. 20 millones, pero no mayores a S/. 200 millones en los dos (2) últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.
- El deudor ha mantenido en el último año emisiones vigentes de instrumento os representativos de deuda en el mercado de capitales. La Superintendente de Banca, Seguros y Administración privadas de fondo de pensiones, (2019)

2.2.5.3. Créditos a medianas empresas

Son aquellos créditos otorgados a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300.00 en los últimos seis (6) meses y no cumplen con las características para ser clasificados como créditos corporativos o grandes empresas.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/. 20 millones durante dos (2) años consecutivos o el deudor hubiese realizado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberán reclasificarse como créditos a grandes empresas o corporativos, según corresponda. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero disminuyese posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300,00 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a pequeñas empresas o microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento. La Superintendente de Banca, Seguros y Administración privadas de fondo de pensiones, (2019)

2.2.5.4. Crédito a pequeñas empresas

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20,000 pero no mayor a S/. 300,000 en los últimos seis (6) meses. La Superintendente de Banca, Seguros y Administración privadas de fondo de pensiones, (2019)

2.2.5.5. Crédito a microempresas

Para BanEcuador este crédito va dirigido a personas naturales o jurídicas cuyas ventas en el último año sean iguales o menores a 100000,00\$ y no obligados a llevar contabilidad.

Las características de este crédito son:

- Financiamiento al sector de la producción desde \$50 hasta \$150000
- Plazos de pago hasta 10 años para activos fijos y 3 años para capital de trabajo.
- Periodo de gracia: total o parcial de hasta 3 años para activos fijos y 1 año para capital de trabajo.
- La forma de pago es muy flexible, siendo estas Mensual, bimestral, trimestral, semestral, anual o al vencimiento.

- Las tasas de interés son de 15.30% para comercio y servicios y del 11.25% para producción.

Los requisitos que se pide para ser beneficiario a este crédito en la presentación de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación y la planilla de servicios básicos. (BanEcuador , 2022)

1.2.5.6. Crédito de consumo revolvente

Son aquellos créditos revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda). La Superintendente de Banca, Seguros y Administracion privadas de fondo de pensiones, (2019)

2.2.5.7. Crédito de consumo No revolvente

Para la superintendencia de banca, seguros y AFP de Perú definen mediante resolución # 5570-2019; Son aquellos créditos no revolventes otorgados a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300,000 por seis (6) meses consecutivos, los créditos deberán ser reclasificados como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos otorgados a personas naturales que sólo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda. La Superintendente de Banca, Seguros y Administracion privadas de fondo de pensiones, (2019)

2.2.6. Políticas de crédito

Para Aguilar (2017) Las políticas de crédito son importantes en la empresa para mejor cumplimiento de procedimientos de los mismos y realizar una correcta gestión.

Normas que utiliza una entidad para brindar oportunidades de pago a los clientes, determinando ya que se encuentre apto para un crédito, con los procedimientos y políticas de la empresa.

Estas políticas de crédito en una empresa son aquellos reglamentos que permiten el cumplimiento con los otorgantes de crédito, con el fin de tener una mejor gestión y cumplimiento de las metas

2.2.7. Morosidad crediticia

Al momento que el cliente no cumpla con los pagos de su crédito este estará aumentando la morosidad de la empresa, para esto el cliente deberá contar con un límite de crédito el cual deben ser revisados y actualizados en un periodo de tiempo.

Para otorgar un crédito es importante según las políticas que la empresa haya establecido evaluar si este puede acceder, siempre y cuando cumpla con sus obligaciones. El encargado deberá revisar dentro de los 12 meses de crédito del cliente si cumple con sus pagos y puntualidad.

Se entiende como morosidad crediticia a los resultados de los créditos que después de su fecha de vencimiento siguen sin regularse lo cual esto ocasionan pérdidas a futuros en la empresa. Esto también se considera como un indicador de medición, pues estos ayudan a medir el cumplimiento de los pagos de los créditos que los bancos o entidades financieras otorgan.

Tabla 2 Componentes de la empresa

	ELEMENTOS MATERIALES		ELEMENTOS INMATERIALES	ELEMENTOS HUMANO	
	Capital Físico	Capital Financiero	Bienes Intangibles	Capital Humano	Entorno
EJEMPLOS	Inventarios, Edificio, Terrenos	Dinero en cuentas Corrientes	Marcas, patentes	Operarios	Clientes, proveedores

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

2.2.8. Capital

Equipo Editorial (2021) Autores como Pierre Bourdieu afirman que el capital excede lo material, es decir el dinero y los bienes, a lo que él llama el capital simbólico y cultural. Dentro de este término se incluyen valores tales como la generosidad, la honradez y sobre todo los conocimientos adquiridos.

La manera de acceder a dicho capital es diversa. En algunos casos puede ser por medio de la experiencia y en otras ocasiones se adquiere por medio de las instituciones, por ejemplo, educativas. Este capital es utilizado como un medio de poder para poder conservar e incrementar el propio capital.

2.2.9. Capital de trabajo

(Weston & Brigham, 1994) explican que el capital de trabajo es la inversión que realiza la empresa en activos a corto plazo (efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar, inventarios) teniendo siempre en cuenta que su administración determina la posición de liquidez de la empresa. (Albornoz, 2006) reafirma como capital de trabajo a los activos de trabajo (involucra a la inversión de la empresa en activos corrientes o activos circulantes).

(Moreno & Rivas, 2003) sentenciaron que el capital de trabajo representa el ciclo financiero a corto plazo de la empresa, que se puede definir como el tiempo promedio que transcurre entre la adquisición de materiales y servicios, su transformación, su venta y finalmente su recuperación convertida en efectivo.

2.2.10. Capital Social

El capital social incorpora bienes, servicios, información, conexiones emocionales y otros recursos que a los individuos o grupos tienen acceso a investigaciones específicas permitiendo beneficios a todos los miembros de una red.

El enfoque que tiene la diversidad de organizaciones tiene una estrecha relación con el capital social ya que la entidad como empresa como estructura social ha sido

estudiada se desarrolla en el nivel interno y su participación fundamental en cuando a la distribución de su capital social a otras estructuras sociales

2.2.11. Capital financiero

Este capital une, ordena, y estructura los demás capitales y señala en términos monetarios a los elementos de valor de las organizaciones, se constituye como necesario para la demanda de insumos y activos que requieren estas organizaciones, pero no es suficiente para el sistema. (Ccopa, 2021, p. 59)

Este capital financiero es la manifestacion de factores monetarios y condiciones que se encuentren en relación con la economía. Una aplicación de este capital se aprecia en el desarrollo medido por los estados financieros, es decir, este se desglosa en diversos activos financiados ya sea por sus recursos propios o incluso deudas.

Para la medición del capital financiero se considera la estructura de los demás capitales, ya que se expresan en términos monetarios a factor de producción y las condiciones económicas en las que se encuentran.

2.2.12. Elementos del capital de trabajo

El Capital de trabajo también conocido como activo circulante consta de tres elementos primordiales los cuales son el efectivo, cuentas por cobrar e inventarios.

2.2.13. Financiamiento del capital de trabajo

(Bertran & Casanova, 2015) Plantean que el financiamiento del capital de trabajo “se ejecuta a través de políticas y controles que permitan manejar el saldo de efectivo para lograr conservar grandes cantidades de activos que ayuden a mantener las actividades diarias.” (p. 12)

2.2.14. Control Interno

En su trabajo de investigación nos indica “La estructura y disciplina que mantiene la empresa, para la ejecución de políticas y procedimientos para lograr sus objetivos y por contar con un sistema de información y comunicación, les ayudara con la implementación de un área de Control Interno en las líneas de crédito en un margen positivo” (Pariapaza & Torres, 2020, p. 10)

El control interno es descrito en forma amplia como un proceso, efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad, planificado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la ejecución de objetivos en las siguientes categorías:

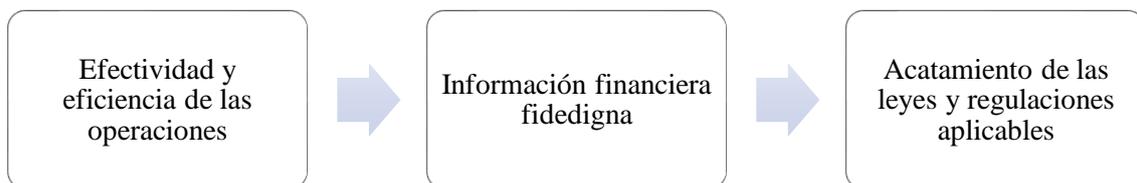


Figura 3 Categorías de Control Interno en una empresa

Obtenido de: Control Interno y Cuentas por Cobrar en la Empresa Metro comunicaciones S.A.C

2.2.15. Control Interno administrativo

Las funciones del Control Interno tienen por objeto apoyar a la administración en el logro de los objetivos, proporcionando información mediante análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con su gestión, es importante tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos (Mendoza, Garcia, Delgado, & Barreiro, 2018, p. 12)



Figura 4 Componentes del Control Interno

Fuente: (Charry-Rodriguez, 2013)

(Charry-Rodriguez, 2013) Afirma que planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

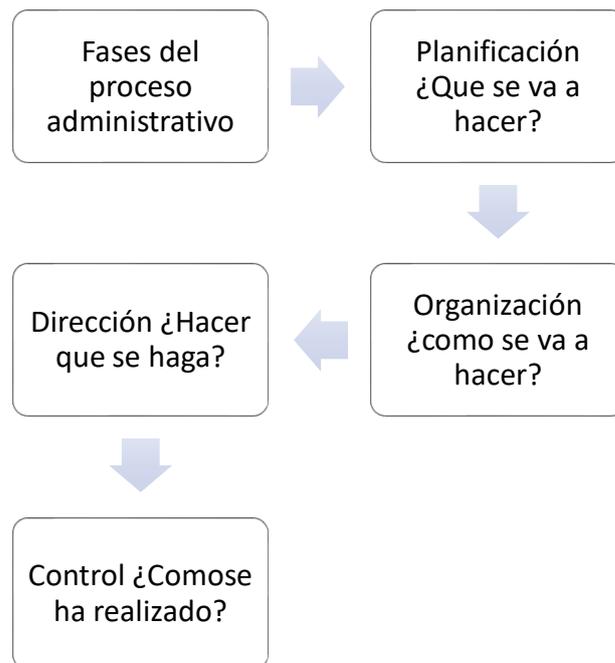


Figura 5 Elementos de la Gestión Administrativa

Fuente: (Mendoza, Garcia, Delgado, & Barreiro, 2018)

La gestión administrativa trabaja en conjunto con los demás departamentos que contiene la entidad, asegurando de esta forma un desarrollo exitoso en las actividades pertinentes, además de impulsar una organización más eficiente, asimismo, este busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva.

2.2.16. Objetivos del Control Interno

Según Mendoza & García & Delgado & Barreiro (2018) nos indica:

- a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b) Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
 - 1. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- c) Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- d) Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- e) Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado

El control interno es una fortaleza para una entidad u organización en la medición, acción, plan o sistema que emprenda esta. Así mismo si se descuidan estos objetivos es una debilidad al momento de identificar los factores de riesgos que se identifiquen en ciertas áreas e impidan que los objetivos establecidos se cumplan.

Tomando en consideración que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro, siendo la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el Control Interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que

proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico (Mendoza, Garcia, Delgado, & Barreiro, 2018, p. 10).

2.2.18. Elementos intangibles

(Aguila, 2017) nos indica que Los créditos otorgados que realiza la empresa “BARTHE PUSCAN LUIS” E.I.R.L. es deficiente, puesto que se evidenció, que la empresa no cuenta con una estructura que planifique las actividades, y que contribuyan a lograr los objetivos planteados debido a la falta de organización en el área de crédito.

La deficiencia de las empresas es que no realizan seguimientos de sus procedimientos para así lograr un mejor crecimiento de cumplimiento de metas y lograr cumplir con objetivos a corto y largo plazo.

2.2.19. Flujo de efectivo

Se conoce como flujo de efectivo (o cash flow, en inglés) al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo conserva alguien después de los gastos, los intereses y el pago al capital. La expresión que en el ámbito de la Contabilidad se conoce como estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un parámetro de tipo contable que ofrece información en relación a los movimientos que se han realizado en un determinado periodo de dinero o cualquiera de sus equivalentes.

Las actividades operativas, las inversiones y el financiamiento forman parte de las categorías contempladas en el marco del estado de flujo de efectivo. El flujo de caja operacional indica el efectivo percibido o invertido como consecuencia de las actividades básicas de la empresa. El flujo de caja de inversión hace lo propio respecto a los gastos en inversiones (de capital, adquisiciones, etc.), mientras que el flujo de caja de financiamiento considera el efectivo resultante de la recepción o pago de préstamos, las emisiones o recompra de acciones y el pago de dividendos. (Gardey, 2009)

2.2.20. Método Financieros

2.2.10.1. Método Horizontal

Para este análisis se toma los valores que integran las cuentas del Balance General, estas tienen como base el valor total de la cuenta del activo, en relación a los estados porcentajes hallados de las cuentas del Estado de Resultados teniendo como base las ventas que se hayan generado durante el periodo.

2.2.10.2. Método Vertical

El análisis horizontal es aquel que se realiza mediante la comparación de las variables de las cuentas de patrimonios de los años anteriores, para determinar su variación y evolución, en la cual en una tabla respectiva se colocan los valores arrojados de los estados financieros actuales y otra de los periodos anteriores. En otras columnas se identifican los porcentajes y sus variaciones.

2.2. Marco Legal

Según él (Plan Nacional para el Buen Vivir , 2013,2017) nos indica en el objetivo 3: Mejorar la calidad de vida en la población. La Constitución, en el artículo 66, establece “el derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad social y otros servicios sociales necesarios”. Por ello, mejorar la calidad de vida de la población es un proceso multidimensional y complejo. Entre los derechos para mejorar la calidad de vida se incluyen el acceso al agua y a la alimentación (art. 12), a vivir en un ambiente sano (art. 14), a un hábitat seguro y saludable, a una vivienda digna con independencia de la situación social y económica (art. 30), al ejercicio del derecho a la ciudad (art. 31) y a la salud (art.32). La calidad de vida se enmarca en el régimen del Buen Vivir, establecido en la Constitución, dentro del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social (art. 340), para la garantía de servicios sociales de calidad en los ámbitos de salud, cultura física y tiempo libre, hábitat y vivienda, transporte y gestión de riesgos.

2.1.1. NIIF C-3 cuentas por cobrar

Se considera que las cuentas por cobrar y las otras cuentas por cobrar son Instrumentos Financieros por Cobrar (IFC) cuando están basadas en un

contrato, el cual establece las obligaciones de las contrapartes. Las cuentas por cobrar y las otras cuentas por cobrar que no están basadas en un contrato, no se consideran un IFC. Ambos tipos de cuentas (las consideradas IFC y las que no se consideran IFC) se tratan en esta NIFBdM, siempre y cuando no contengan un componente de financiamiento; es decir, no devenguen interés, o sean de largo plazo sin interés explícito. (NIF; p. 164)

El objetivo de la norma es establecer las normas relativas al conocimiento de los rubros de cuentas e instrumentos financieros por cobrar dentro del estado de posición financiera de una empresa.

Estos se integran por instrumentos financieros que la entidad genera dentro del curso normal de sus operaciones por:

- Ventas de bienes o servicios, que originan las cuentas por cobrar comerciales;
- Préstamos otorgados por instituciones de crédito y otras entidades; y
- Otras transacciones, tales como préstamos a empleados, reclamaciones derivadas de derechos contractuales y otras partidas similares; instrumentos financieros de deuda adquiridos en el mercado, con el objeto de obtener un rendimiento sobre su principal.

2.1.2. Cartera de cuentas por cobrar

En la Carteras de Cuentas por cobrar, pagar, Depósitos y fondos terceros en función del tratamiento presupuestario o no adoptado en la institución y de acuerdo a sus particulares necesidades, las carteras registradas en las cuentas del subgrupo Cuentas por Cobrar que mantengan saldos pendientes al 31 de diciembre de cada año, serán trasladadas, mediante asiento de cierre, a las cuentas por Cobrar Año Anterior o Cuentas por Cobrar de Años Anteriores con o sin afectación presupuestaria; en el siguiente ejercicio, como paso previo a las recuperaciones o recaudaciones que se obtengan y sólo por las magnitudes en que ocurran, mediante asientos de tipo financiero se trasladarán a las cuentas por Cobrar Año Anterior o Cuentas por Cobrar de Años Anteriores con o sin afectación presupuestaria, respectivamente. (Ministerio de Finanzas, 2021)

2.1.3. NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición

Dentro de las (NIC 39) en el párrafo 5.5.15 se menciona lo siguiente

Enfoque simplificado para cuentas por cobrar comerciales, activos de los contratos y cuentas por cobrar por arrendamientos A pesar de lo establecido en los párrafos 5.5.3 y 5.5.5, una entidad medirá siempre la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo para:

(a) cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos que procedan de transacciones que están dentro del alcance de la NIIF 15 y que:

(i) no contienen un componente financiero significativo (o cuando la entidad aplica la solución práctica para los contratos que son a un año o menos) de acuerdo con la NIIF 15; o

(ii) contienen un componente financiero significativo de acuerdo con la NIIF 15, si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Esa política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos, pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar comerciales y activos de los contratos.

(b) Las cuentas por cobrar por arrendamientos que proceden de transacciones que están dentro del alcance de la NIC 17, si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor por pérdida a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Dicha política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar por arrendamientos, pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar por arrendamientos operativos y financieros.

Una entidad puede seleccionar su política contable para cuentas por cobrar comerciales, cuentas por cobrar por arrendamientos y activos de los contratos de forma independiente una de la otra.

2.1.4. Ley de Régimen Tributario Interno

LAS PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES ORIGINADOS LEY NO. 56)- LA LEY DE RACIONALIZACIÓN TRIBUTARIA (LEY 99-41, 46 R.O. 321-S, 18-XI-99) introduce importantes reformas a esta Ley, mismas que entrarán en vigencia a partir del 1 de enero del año 2.000.

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

2.1.5. Créditos incobrables

Nos indica que 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.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. (SRI)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación tiene un enfoque mixto, ya que a través de este se recopiló y analizó procesos, lineamientos y criterios los cuales se vincularon con datos cualitativos y cuantitativos para plantear el problema. En el enfoque cualitativo se obtuvieron diferentes puntos de vista en cuanto al reconocimiento de las cuentas por cobrar y la influencia de este en el capital de trabajo ya que gran parte de ésta involucra políticas y procedimientos internos. Con las técnicas de investigación aplicadas se analizó el grado de conocimiento de su personal involucrado en el tema.

Los métodos que fueron aplicados en la investigación son el analítico, el deductivo y el inductivo, se utilizó el primero debido a que se procedió a separar los elementos de la investigación y analizarlos por separado para conseguir resultados más específicos y lograr la observación de todos los aspectos de la investigación, mientras que el método deductivo se utilizó justificándose en que el razonamiento que se usará va de lo general a lo específico lo que permite que la investigación obtenga los resultados deseados. Por su parte el método inductivo es aquel en que el investigador da sus propios conceptos o interpretaciones del problema en base de las características encontradas.

3.2. Alcance de la investigación

En el presente estudio del caso fueron aplicados tres tipos de investigación los cuales son documental, descriptivo y estudio de campo.

En los tipos de investigaciones empleados tenemos que este estudio fue aplicados tres tipos de investigación que son el descriptivo, el documental y el de campo. Fue considerada como investigación descriptiva entendiéndose que la misma permitió caracterizar a los elementos pertenecientes al problema estudiado, revisando cada particularidad de los componentes del problema describiendo sus características y

analizando variables como los excesivos plazos de crédito y la falta de diseño de políticas y procedimientos de cobro.

En el caso de la investigación documental, se revisó la base bibliográfica que hemos empleado para el estudio utilizado para el sustento de las teorías, conceptos y definiciones ya citadas dentro de nuestro proyecto.

3.3. Técnica e instrumentos para obtener los datos

Las técnicas utilizadas en este proyecto son técnicas documentales y técnicas de campos. La técnica documental permite la reunión de la información a través de libros, revistas de contenido científico, informes investigativos.

Para la investigación de campo se utilizó la herramienta de la entrevista documental, la cual recopila la información de forma personal la cual esta aporta con aspectos relevantes y característicos de la problemática, como esta es una investigación descriptiva se considera que el entrevistador deberá gestionar un cuestionario de preguntas el cual aporten opiniones de acuerdo al problema, escoge a una persona que a su criterio conozca de esta información y realiza la entrevista de forma cortés y amable, al tener preguntas concretas se permitirá que el análisis de los resultados se efectúe de mejor forma conociendo datos imprescindibles para el estudio.

Se tomó como técnica de investigación:

- Observación o análisis: se aplicó el análisis contable horizontal y vertical del estado de situación financiera, estado de resultado integral, estado de cambios en el patrimonio y asientos contables
- Entrevista: aplicada al área de la compañía mediante un cuestionario de preguntas abiertas, las cuales fueron elaboradas en función a los procesos del tema a tratar, con el propósito de obtener información importante que permita analizar y explicar el problema.

3.4. Población y muestra

Se precisa que población es el conjunto de individuos que poseen características comunes, a los cuales se les realiza la investigación científica.

Con respecto a la Muestra esta se refiere a una parte en específico que se desprende de un conjunto, en el cual se podría coger como base de un estudio científico, cuyos resultados dan como resultados parecidos a los de la población, pero de una manera más precisa.

La población y muestra se limitará a los 2 principales administradores de la empresa generando un 100% en el resultado, siendo estos, el gerente general y dueño de la empresa, subgerente y un contador externo que brinda servicios a la empresa

Tabla 3 *Empleados administrativos de Ferretería CIL*

Empleados de Ferretería CIL

Gerente

Subgerente

TOTAL

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

3.5. Presentación y análisis de resultados

3.5.1. Respuestas a primer modelo de entrevistas

Objetivo: El siguiente cuestionario se realiza con el fin de establecer un diseño de controles internos de las cuentas por cobrar en las actividades de la empresa.

Dirigido a: Gerente de la empresa

1. ¿Cómo los créditos con plazos excesivos han sido manejados?
2. ¿Cuáles son las políticas de cobro y créditos que aplica su en la empresa?
3. ¿De acuerdo a su perspectiva cuales son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos?
4. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?
5. ¿Qué influencia tienen esta cuenta en la rentabilidad de la empresa CIL S.A.?
6. ¿Cuántas veces se realizan los cobros con respecto a las cuentas por cobrar?
7. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?
8. ¿usted cree que debería existir algún departamento de control interno?
9. ¿Cuáles son los criterios que se aplican para dar el crédito?

Tabla 4 *Entrevista al gerente*

1. ¿Qué es una cuenta por cobrar?	Es un crédito que le hemos dado a un cliente para que cancele su factura después de un tiempo convenido entre los clientes y nuestra empresa
2. ¿Cómo su empresa maneja las cuentas por cobrar?	Cada vez con más cuidado, tenemos clientes muy ordenados y cumplidos, pero también de los que se han hecho imposible cobrar
3. ¿Cómo los créditos con plazos excesivos han sido manejados?	Es más, de una ocasión nos han causado problemas de liquidez
4. ¿Cuáles son las políticas de cobro y créditos que aplica su en la empresa?	Tomamos en cuenta la trayectoria de movimientos comercial del cliente
5. ¿De acuerdo a su perspectiva cuáles son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos	Por el mal manejo del negocio del cliente por enfermedades que sufren ellos o su familiar, por si también las catástrofes globales, pandemias, entre otros
6. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?	Cuando los cobros los hemos realizados puntualmente nos favorece y cuando es difícil cobrar y dependiendo del monto adecuado nos han traído dificultades
7. ¿Qué influencia tienen esta cuenta en la rentabilidad de la empresa CIL S.A.?	El dinero tiene un costo y la empresa tiene utilidades si la mercadería tiene una rotación correcta y si recuperamos los valores a tiempo
8. ¿Considera usted qué es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?	Puede ser, o que la persona que lleve la contabilidad pueda dar el asesoramiento respectivo
9. ¿Usted cree qué debería existir algún departamento de control interno?	Depende del tamaño de la empresa. EL control interno es fundamental para el correcto funcionamiento de cualquier empresa

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Dirigido al subgerente.

1. ¿Cómo los créditos con plazos excesivos han sido manejados?
2. ¿Cuáles son las políticas de cobro y créditos que aplica su en la empresa?
3. ¿De acuerdo a su perspectiva cuales son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos?
4. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?
5. ¿Qué influencia tienen esta cuenta en la rentabilidad de la empresa CIL S.A.?
6. ¿Cuántas veces se realizan los cobros con respecto a las cuentas por cobrar?
7. ¿Considera usted que es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?
8. ¿usted cree que debería existir algún departamento de control interno?
9. ¿Cuáles son los criterios que se aplican para dar el crédito?

Tabla 4 Entrevista al subgerente

1. ¿Qué es una cuenta por cobrar?	son los valores que no han sido cancelados por los clientes
2. ¿Cómo su empresa maneja las cuentas por cobrar?	Dependiendo del cliente se aprueban los montos y los plazos
3. ¿Cómo los créditos con plazos excesivos han sido manejados?	Se comunica con el cliente para poder cobrar la deuda
4. ¿Cuáles son las políticas de cobro y créditos que aplica su en la empresa?	Mantener los datos de las cuentas para poder tomar decisiones tales como cerrar el crédito y empezar a realizar gestiones de cobro, reunirse con el cliente para acordar pagos.
5. ¿De acuerdo a su perspectiva cuáles son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos	Factores ajenos a los clientes como pandemias o huelgas, hemos tenidos casos de muertes de los clientes también. No podemos otorgar crédito a clientes con los que no tengamos cierto lapso de tiempo trabajando.
6. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?	Por lo general trabajamos con pagos al contado, el cliente con crédito afecta la liquidez del negocio, dado que siempre se necesita liquidez para trabajar.
7. ¿Cuántas veces se realizan los cobros con respecto a las cuentas por cobrar?	Dependiendo de los plazos que se negociaron
8. ¿Qué influencia tienen esta cuenta en la rentabilidad de la empresa CIL S.A.?	Las demoras en los pagos afectan a la rentabilidad, porque la liquidez se disminuye y no permite seguir trabajando de la misma manera.
9. ¿Considera usted qué es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?	Somos una empresa familiar pequeña, no trabajamos otorgando tanto crédito. no creo que lo necesitemos por el momento
10. ¿Usted cree que debería existir algún departamento de control interno?	El control siempre es necesario, en toda actividad, si debe haber
11. ¿Cuáles son los criterios que se aplican para dar el crédito?	Tener buenas referencias del cliente Que el cliente posea un local propio o bienes Que tenga algunos años con el negocio Buenas referencias bancarias

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaan, I. y San Andrés, L. (2022)

3.5.2. Análisis de la entrevista realizada al gerente, subgerente y contador

Con respecto a la entrevista realizada al Gerente, subgerente y contador de la Empresa Ferretera CIL, se pudo conocer el manejo de una cuenta por cobrar en dicha empresa, el conocimiento que tienen del área y la capacidad para la mejora u oportunidades futuras con los clientes. Si bien es cierto como lo indicado por los entrevistados los factores que afectaron en su momento a la compañía eran la muerte de sus clientes, las catástrofes y pandemia que ha recibido el país.

Los entrevistados indicaron que las políticas de cobro y crédito que manejan son según la trayectoria del movimiento comercial del cliente, e incluso interactuar con el cliente en casos de demoras en el plazo de sus cobros.

Además, confirman que existen problemas en cuanto estas cuentas afectan a la rentabilidad de la empresa, más que nada la liquidez disminuye y genera inconsistencias en el movimiento que mantiene la empresa en el mes. Genera problemas en la rotación correcta de poder generar sus cobros a tiempo.

En conclusión, los resultados de la entrevista reflejan es necesario un departamento de control interno o un mejor control por parte de la misma empresa en todo crédito y cobranza que se genere a los clientes. Estableciendo montos y plazos factibles al cliente, generar algún seguimiento de las deudas que se generen para evitar que estas afecten a la rentabilidad futura de la empresa

FERRETERIA XYZ
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

A C T I V O

ACTIVO CORRIENTE

Caja-Bancos	"	25,678.42	
Cuentas por Cobrar	"	19,257.11	
Inventario de Mercadería	"	<u>312,345.12</u>	\$ <u>357,280.65</u>

TOTAL DEL ACTIVO CORRIENTE

ACTIVO NO CORRIENTE

Equipo de Computación	"	1,390.00	
Depreciación de PPE	"	<u>926.00</u>	" <u>464.00</u>
			\$ <u>357,744.65</u>

PASIVO Y PATRIMONIO

CORRIENTE

Cuentas por Pagar (Proveedores)	\$	43,378.22	
Retención en la Fuente por Pagar	"	304.69	
Retención en el Iva por Pagar	"	1,778.73	
Impuesto a la Renta por Pagar	"	3,771.96	
Participación de Utilidades	"	2,166.40	
Obligaciones al IESS	"	<u>387.47</u>	\$ <u>51,787.47</u>

PATRIMONIO

S/Cuenta Alban Jose	\$	291,930.87	
Credito Trib Año Anterior	"	1,750.06	
Utilidad del Ejercicio	"	<u>12,276.25</u>	\$ <u>305,957.18</u>

TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO **\$ 357,744.65**

XYZ
PROPIETARIO

ECON. XYZ
CONTADOR PUBLICO #

Figura 6 Estado de Situación Financiera 2019

Fuente: Empresa Ferretera CIL

FERRETERIA XYZ
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Ventas			\$	495,410.17
Netas	\$	467,306.51		
Exentas	"	<u>28,082.96</u>		
COSTO DE VENTA				
Inv. Inicial	\$	294,160.20		
Compras Netas	"	<u>427,630.72</u>		
DISPONIBLE PARA LA VENTA			\$	721,990.92
MENOS: Inv. Final			"	<u>312,345.12</u>
				<u>409,645.80</u>
		UTILIDAD BRUTA	\$	<u>85,764.37</u>
 GASTOS OPERACIONALES				
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN				
Sueldos			\$	49,202.32
Beneficios Sociales				
Aporte Patronal	\$	5,486.06		
SECAP-IECE	"	492.02		
Décimo Cuarto Sueldo	"	3,306.46		
Décimo Tercer Sueldo	"	4,100.19		
Fondo de Reserva	"	<u>4,098.55</u>	\$	<u>17,482.28</u>
 Impuestos				
Cuerpo de Bomberos	\$	458.00		
Pago de 1.5 por Mil	"	387.00		
Tasa de Habilitación	"	400.00		
Impuesto Predial	"	350.00		
Patente	"	<u>200.00</u>	\$	<u>1,795.00</u>
 Otros Gastos				
Telefono	\$	902.47		
Transporte	"	5.50		
Agua	"	500.35		
Luz	"	1,306.45		
Gasolina	"	10.18		
Varios	"	<u>5.77</u>	\$	<u>2,729.72</u>
 Depreciaciones				
Equipo de Computacion	"	<u>1,390.00</u>	\$	<u>112.40</u>
			\$	<u>71,321.72</u>
			\$	<u>14,442.65</u>
		(-) 15% Participación de Utilidades	"	<u>2,166.40</u>
			\$	<u>12,276.25</u>
		Impuesto a la Renta	"	<u>3,771.96</u>
		Utilidad Líquida del Ejercicio		<u><u>8,504.29</u></u>

XYZ
PROPIETARIO

ECON. XYZ
CONTADOR PUBLICO # XYZ

Figura 7 Estado de Resultado Integral 2019

Fuente: Empresa Ferretera CIL

FERRETERIA XYZ
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
A C T I V O

ACTIVO CORRIENTE			
Caja-Bancos	*	35,667.56	
Cuentas por Cobrar	*	11,356.89	
Inventario de Mercadería	*	<u>336,945.12</u>	\$ <u>384,169.57</u>
TOTAL DEL ACTIVO CORRIENTE			
ACTIVO NO CORRIENTE			
Equipo de Computacion	*	1,390.00	
Depreciacion de PPE	*	<u>926.00</u>	* <u>464.00</u>
			\$ <u>384,633.57</u>
P A S I V O Y P A T R I M O N I O			
CORRIENTE			
Cuentas por Pagar (Proveedores)	\$	34,600.00	
Retencion en la Fuente por Pagar	*	1,401.45	
Retencion en el Iva por Pagar	*	55.69	
Impuesto a la Renta por Pagar	*	-	
Participación de Utilidades	*	1,624.28	
Obligaciones al IESS	*	<u>906.71</u>	\$ <u>38,788.13</u>
PATRIMONIO			
Si/Cuenta Alban Jose	\$	344,095.38	
Credito Trib Año Anterior	*	1,750.06	
Utilidad del Ejercicio	*		\$ <u>345,845.44</u>
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO			
			\$ <u>384,633.57</u>

XYZ
PROPIETARIO

ECON. XYZ
CONTADOR PUBLICO #

Figura 8 Estado de Situación Financiera 2020

Fuente: Empresa Ferretera CIL

FERRETERIA XYZ
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

Ventas			\$	400,955.49
Netas	\$	377,802.44		
Exentas	"	<u>23,153.05</u>		
COSTO DE VENTA				
Inv. Inicial	\$	312,345.12		
Compras Netas	"	<u>339,188.41</u>		
DISPONIBLE PARA LA VENTA			\$	651,533.53
MENOS: Inv. Final			"	<u>336,945.12</u>
				<u>314,588.41</u>
		UTILIDAD BRUTA	\$	86,367.08
 GASTOS OPERACIONALES				
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN				
Sueldos			\$	48,077.28
Beneficios Sociales				
Aporte Patronal	\$	5,360.62		
SECAP/IECE	"	480.77		
Décimo Cuarto Sueldo	"	3,187.08		
Décimo Tercer Sueldo	"	4,006.44		
Fondo de Reserva	"	<u>4,004.85</u>	\$	<u>17,039.76</u>
 Impuestos				
Cuerpo de Bomberos	\$	458.00		
Pago de 1.5 por Mil	"	387.00		
Tasa de Habilitación	"	400.00		
Impuesto Predial	"	350.00		
Patente	"	<u>200.00</u>	\$	<u>1,796.00</u>
 Otros Gastos				
Mantenimiento y reparación	"	308.00		
Combustible y lubricantes	"	3.80		
Suministro, herramientas, materiales y rep.	"	264.34		
Servicios Públicos	"	2820.90		
Seguro		297.05		
Pagos otros servicios		3,262.87		
Pagos por otros Bienes		<u>223.83</u>	\$	<u>7,180.78</u>
 Depreciaciones				
Equipo de Computación	"	<u>1,390.00</u>	\$	<u>112.40</u>
			\$	<u>74,205.22</u>
			\$	12,161.86
		(-) 15% Participación de Utilidades	"	<u>1,824.28</u>
			\$	10,337.58
		Impuesto a la Renta	"	
		Utilidad Líquida del Ejercicio		<u>10,337.58</u>
 <hr/>				
XYZ				
PROPIETARIO	ECON. XYZ			
	CONTADOR PUBLICO #			

Figura 9 Estado Resultados Integral 2020

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Tabla 5 *Detalle de Cuentas por Cobrar*

		2019	2020
#	Cliente	Valor de cuenta	Valor de cuenta
1	Marcos Ballesteros Cobos	\$5,000.00	\$2,050.00
2	Inversiones y Negocios	\$2,650.00	\$3,074.97
3	Almacenes Dulce sueño Almadulce C. Ltda.	\$637.11	\$261.22
4	Iglesia del Pacto Evangélico	\$660.00	\$470.60
5	Inmobiliaria Sánchez	\$1,530.00	\$900.30
6	Sysdatel S. A.	\$1,730.00	\$709.30
7	Alessa S.A.	\$5,000.00	\$3,050.00
8	Jorge Ramírez Rosero	\$500.00	\$205.00
9	Esther Arévalo Zambrano	\$700.00	\$287.00
10	Soluciones Inmobiliarias Inmoinvestment	\$850.00	\$348.50
	TOTAL	\$19,257.11	\$11,356.89

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Mediante los datos obtenidos se pudo visualizar que durante el periodo del 2020 en comparación del 2019 ha habido una involución en las cuentas por cobrar, esto se debe a que la empresa en un periodo trimestral dejó de funcionar por problemas de Pandemia. Se considera que las cuentas por cobrar son la parte fundamental en la administración financiera del capital de trabajo.

A continuación, se detalla el análisis horizontal de la empresa:

1. El Capital de Trabajo:				
AC-PC		\$	345,381.44	
2.- Calcular el ROA:				
UTILIDAD NETA			VENTAS	
VENTAS		X	ACTIVOS	
\$	10,337.57		\$	400,955.49
\$	400,955.49		\$	385,559.57
	0.025782344		1.039931365	0.026811869
3.- Calcular el ROE				
$ROE = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos}} \times \frac{\text{Activos}}{\text{Recursos propios}}$				
UTILIDAD NETA			ACTIVOS	
VENTAS		X	PATRIMONIO	
\$	10,337.57		\$	385,559.57
\$	400,955.49	x	\$	356,183.02
	2.58%		104.0%	108.2%
				= 2.90%
4.- Rotacion de Activos Fijos				
VENTAS	\$	400,955.49	1.039931365	
TOTAL DE ACTIVOS	\$	385,559.57		

Figura 10 Análisis Horizontal

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Véase Tabla 8 y 9 de Anexos

El análisis horizontal obtenido de la empresa comparando los años 2019 y 2020 en la cuenta por cobrar han involucronado en el 41% en su valor relativo. Recordemos que este tipo de análisis se lo realiza con el fin de verificar el comportamiento ya sea descenso o crecimiento en lo referente a los rubros, calculándose el porcentaje en que estos rubros han variado

- **Antigüedad de la cartera**

La Empresa Ferretera CIL en sus 39 años de funcionamiento a otorgado créditos a los siguientes cliente en el periodo 2019-2020

Tabla 6 *Listado de clientes*

#	CLIENTE	ANTIGÜEDAD DE LA CARTERA	FECHA LIMITE DE COBRO
1	Marcos Ballesteros Cobos	15 años	30-60-90 días
2	Inversiones y Negocios	5 años	30 días
3	Almacenes Dulce sueño Almadulce C. Ltda.	15 años	30 días
4	Iglesia del Pacto Evangélico	6 años	30 días
5	Inmobiliaria Sánchez	5 años	30 días
6	Sysdatel S. A.	4 años	30 días
7	Alessa S.A.	6 años	30 días
8	Jorge Ramírez Rosero	6 años	30 días
9	Esther Arévalo Zambrano	8 años	30 días
10	Soluciones Inmobiliarias Inmoinvestment	4 años	30 días

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Se indica que la empresa no cuenta con indicadores de periodicidad con respecto a sus cuentas pendientes, para lo cual la empresa debería establecer algún índice de cobranzas para la ejecución de cobros ágiles.

Se deben identificar los:

- Pagos totales a créditos
- Promedio general de cuentas por cobrar
- Índices de cobranzas
- Tasas

3.6. Informe técnico

3.6.1. Tema

Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la Empresa Ferretera CIL

3.6.2. Objetivos

3.6.2.1. Objetivo general.

Diseñar un Manual de funciones y procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar para la Empresa Ferretera CIL.

3.6.2.2. Objetivos específicos.

- Identificar las funciones y responsabilidades que se deben ejecutar en el área de cuentas por cobrar con el fin de establecer una delegación de funciones basadas en el perfil profesional.
- Crear procedimientos aplicables en la empresa que permita procesar información oportuna, veraz y confiable.

3.6.3. Justificación

La propuesta de un diseño de control interno a la Empresa Ferretera CIL permitirá administrar correctamente las cuentas por cobrar, al ser eficiente en los procesos recuperación, se evitará que aumenten las cuentas incobrables que afectan directamente el capital de trabajo; ayudando así a mantener los niveles aceptables en las cuentas de activos corrientes y pasivos corrientes, con el fin de disponer de mayores fondos para cubrir obligaciones a corto plazo.

Con la adaptación de un sistema de control permitirá que la empresa mantenga su liquidez a futuro, de acuerdo al cumplimiento de procesos contables y procedimientos de crédito y cobranza que aumentarán los niveles de eficiencia administrativa; donde el personal deberá regirse a un conjunto de políticas, funciones y normas de acuerdo al nivel de jerarquía en el departamento contable y de crédito y cobranza.

3.6.4. Exposición de hechos

En la elaboración del presente Informe se consideró la información de la empresa durante el periodo del 2019 hasta 2020, de la cual se obtuvo los datos que se encuentran explicados en el capítulo 3, para esta obtención de datos se recurrió a la entrevista del gerente y del subgerente con el fin de evidenciar los procesos que se realizan al momento de otorgar créditos y el manejo de las cuentas por cobrar.

La empresa no cuenta con alguien experimentado en el manejo de las cuentas contables como lo es las cuentas por cobrar, sin embargo, la empresa cuenta con la ayuda de un contador externo, el cual solo se limita a sus funciones fuera de la empresa, debido a que trabaja para una oficina de asesoramiento lo cual implica que tiene varias empresas a las que les lleva la contabilidad.

También mediante la encuesta se han expuesto que, a existido falta de fluidez debido a la falta de cobros de estas cuentas, ya sea debido a problemas económicos, problemas de salud en el cliente, pandemia o hasta en el peor de los casos fallecimiento del cliente.

En el transcurso del año 2019 se logró el cobro del 41.08% de la deuda total de la cuenta por cobrar, los cobros se los realiza a través de transferencias bancarias y uso de efectivo, durante los plazos acordados entre las dos partes.

La entrevista también revelo que, debido a la inexperiencia o falta de conocimientos en materia de contabilidad, no se han puesto en marcha un manual de políticas crediticias y un manual de procedimiento por escrito, la empresa procede con el otorgamiento de los créditos mediante la trayectoria que se tienen entre la empresa y el cliente, adicionalmente dependiendo del cliente se le solicita requisitos extras.

La falta de fluidez de efectivo podría afectar gravemente a la empresa ya que tienen un proceso cíclico en el cual se compra el inventario, se vende al consumidor final, se generan ingresos y con estos mismos se vuelve a comprar inventario ya sea para cubrir la demanda o aumentar la oferta.

3.6.5. Análisis de lo actuado

Como se ha manifestado a lo largo de la investigación, la empresa no cuenta con un control de las cuentas por cobrar y también el personal no tiene tanto conocimiento de la importancia de esta cuenta con la rentabilidad de esta.

La compañía debió crear un departamento de cuentas por cobrar o un departamento de control interno para el correcto manejo y seguimiento de estas.

Por este motivo se procedió a crear un cuestionario de actividades como se menciona en la Tabla 4 Actividades de Control de créditos con el fin de que el gerente o el encargado de esta cuenta pueda gestionar de manera eficiente el correcto manejo y mejora en el capital social de la empresa.

Caso: Creación de una manual de procesos y funciones de la empresa:

Para lo cual la empresa puede crear actividades:

Tabla 7 *Cuestionario de actividades de control*

CUENTAS POR COBRAR			
#	Actividades	Evidencia	Documentos
1	Solicitar los anexos de la cuenta Crédito para verificar los detalles relacionados a esta.	Revisión de facturero	
2	Determinar si existe eficiencia en las políticas del manejo de la cuenta Crédito.	Libro mayor de cuentas por cobrar	Facturas emitidas por el proveedor
3	Verificar si los documentos tienen las correspondientes firmas	Facturas emitidas por el proveedor	
4	Verificar si existe una correlación entre los pedidos realizados.	Revisión de facturas emitidas	Revisión de pagaré
5	Solicitar los comprobantes de las mercaderías recibidas.	Revisión de facturas emitidas	Inventarios
6	Revisar la existencia del acta y firma de responsabilidad de los involucrados.		

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Con este cuestionario de actividades de control para las cuentas por cobrar se procedió a realizar Matriz de control de cuentas de crédito y cobranza para el correcto funcionamiento y procesos de la empresa.

Según (Jacome & Salcedo, 2021) nos indica:

Toda empresa independientemente de su actividad económica tendrá siempre la presencia de peligros que puede impactar significativamente y una forma de evaluar su nivel de alcance son las matrices de riesgos, los cuales nos permiten obtener una idea general de la empresa y que tan recurrentemente lleguen a vulnerar los procesos, áreas o actividades afectando así al desarrollo de la entidad.

Tabla 8 Matriz de riesgo de Control Crédito

#	RIESGOS	CONTROLES	I	P	EVIDENCIA	FRECUENCIA	EJECUTA	SUPERVISA
1	Inexistencia de políticas de procedimiento en el área	Crear e implementar políticas de procedimientos	A	M	Manuales revisados y aprobados	Anual	Analista de crédito	Gerente
2	No existe secuencias de facturas	Revisar facturas de acuerdo al orden emitidos	A	M	Carpeta tanto virtual como en físico	Mensual	Asistente	Jefe del área
3	Los formatos que utilizan no tengan ninguna protección y puedan ser fácilmente cambiados sin ninguna restricción ni supervisión.	Imprimir y firmar cada análisis realizado y archivarlo en la carpeta de cada cliente.	A	A	Colocar un sello de revisión en cada impresión	Mensual	Analista	Supervisor
4	Falta de registro de los créditos otorgado	Realizar los registros correspondientes de los créditos otorgados	A	M	Revisión de los créditos otorgados	Mensual	Analista	Supervisor
5	Los vales ya utilizados por el cliente, pueden ser reutilizados de alguna manera.	Cada vale al ser utilizado debe colocársele un sello de "Producto Despachado"	A	A	Sello de "Producto Despachado"	Mensual	Jefe de área	Gerente
6	Faltas de firmas en la documentación de los créditos otorgados	Designar las firmas de autorización	A	M	Acta de responsabilidades	Mensual	Analista	Supervisor

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Tabla 9 *Matriz de riesgo de control Cobranza*

#	RIESGOS	CONTROLES	I	P	EVIDENCIA	FRECUENCIA	EJECUTIVO	SUPERVISIVO
1	Inexistencia de políticas de procedimiento en el área	Crear e implementar políticas de procedimientos	A	M	Manuales revisados y aprobados	Anual	Analista	Supervisor
2	Falta de secuencias de facturas	Revisar facturas de acuerdo al orden emitidos	A	A	Carpeta tanto virtual como en físico	Mensual	Asistente	Supervisor
3	Errores en el ingreso de la cuenta corriente, facturación, estados de cuenta del cliente	Revisar las cuentas ingresadas	A	A	Verificar en el libro mayor de cada cuenta	Semanal	Analista	Gerente
4	Falta de eliminación de los créditos cancelados	Realizar la correcta eliminación de los créditos	A	M	Comprobante de pagos	Bimensual	Encargado	Jefe de área
5	Falta de cumplimiento del castigo de cartera para el cliente	Asignar a un encargado para el cobro de cartera vencida	M	A	Correo o actas de asignaciones	Mensual	Encargado	Jefe de área

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Manual de Procedimiento

Control de versiones: 14-07-2022

Creación de Manual de procedimiento

Objetivos:

Administrar las cuentas por cobrar con relación al sistema interno de la empresa

Alcance:

Se da Inicio al proceso al momento en el que se realiza una venta y esta misma se le otorga un crédito, en el cual se determina en la factura con el valor del crédito, el plazo otorgado, el periodo de pago y los intereses por mora.

- a) a.- se gestiona la solicitud de crédito, en esta misma se detalla los datos del beneficiario del crédito
- b) b.- se receptan los requisitos necesarios como son copia de cedula, y se revisa en el sistema de la empresa la trayectoria que ha tenido el cliente con la empresa para analizar si es o no beneficiario del crédito
- c) c.-una vez aprobado el crédito por el gerente y subgerente se procederá a registrar el crédito y los plazos acordados dentro del sistema de la empresa

Políticas:

- Solicitud de Crédito: Anexo 1 este documento será llenado por el beneficiario y con la mayor veracidad, una vez llenado se deberá entregar a la empresa para que se continúe con el proceso, a este documento se le deberá adjuntar una proforma de compra en el cual se detallara el monto por el cual se va a realizar el crédito.
- Una vez receptado la solicitud de crédito se deberá analizar y comprobar los datos emitidos por el cliente, entre ellos están el tiempo que lleva de relación comercial con la empresa, esta solicitud se la realizara una sola vez
- El encargado de autorizar el crédito será el mismo gerente de la empresa el cual dará el visto bueno una vez planteado el caso.

- S se le enviara un correo al cliente solicitante, con el fin de confirmar o denegar el crédito, con sus respectivas observaciones.
- El cliente se deberá acercar en el plazo de 24 horas laborables, a la empresa para hacer valido en caso de ser el beneficiario, en caso contrario se deberá realizar el proceso nuevamente

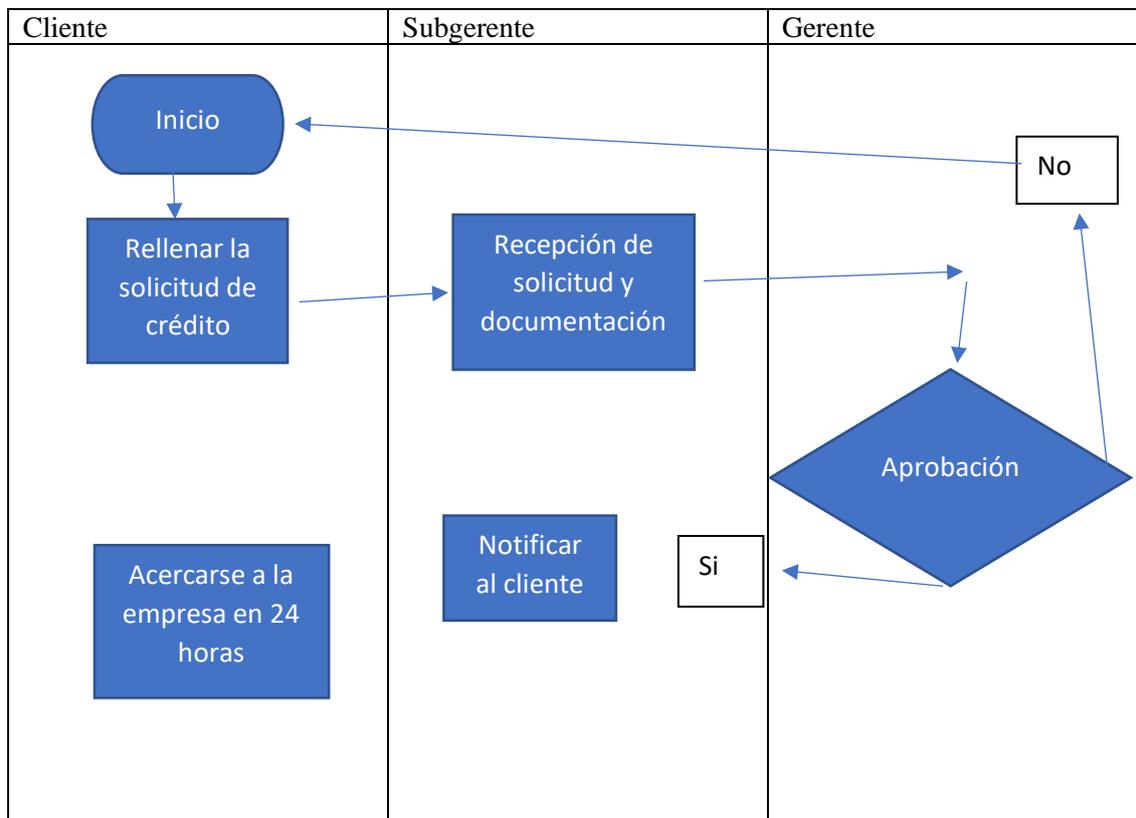
Tabla 10 Descripción del proceso

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.- REALIZAR LA SOLICITUD	Se detallará los datos del cliente y el monto del crédito al que se quiere hacer acreedor	Cliente
2.- ANÁLISIS DE SOLICITUD	Se procederá a revisar la solicitud y los datos junto con el monto solicitado	Gerente y subgerente
3.- APROBACIÓN DE SOLICITUD	Una vez confirmados los datos requeridos se procederá a conceder el crédito	Gerente y Subgerente
4.-EMITIR NOTIFICACIONES	Se procede a notificar al cliente si fue o no aceptada su solicitud y su aprobación	Subgerente

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

Tabla 11 *Flujograma de Solicitud de crédito*



Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L. (2022)

3.6.6. Resultados obtenidos

Al revisar información documental de los estados financieros obtenidos de la Empresa Ferretera CIL al cierre de los años anteriores se evidenció que el plazo de cobro era de 30 días, con lo cual le permitía cancelar a sus proveedores en ese plazo, sin que existan retrasos, a partir del año 2020 esa tendencia se comenzó a elevar llegando a extender a 90 días y más por motivos de Pandemias de Covid-19.

Es necesario que se creen manuales de procesos y políticas para un mejor control de las cuentas por cobrar, esto evita que la empresa pierda sus ingresos y afecte al capital social en su futuro.

3.6.7. Conclusiones del informe técnico

El área de crédito y cobranza de la Empresa Ferretera CIL tiene la responsabilidad de efectuar el seguimiento para el cobro de las deudas de los clientes que actualmente se concede crédito de hasta dos meses.

La empresa debe medir monetariamente los flujos adecuados para realizar las cancelaciones de las obligaciones, y no afectar su liquidez por una incorrecta actividad de cobranza.

3.6.8. Recomendaciones del informe técnico

Implementar manuales de créditos y cobranza y aplicarlos rigurosamente.

Es preferible establecer como política, en aquellos meses que supere la base del máximo de flujo de cuentas, sea invertido a corto plazo para que genere ingresos financieros, y al tener una necesidad poder disponer de estos flujos a la vista.

CONCLUSIONES

De acuerdo a las actividades realizadas en la investigación y los análisis respectivos de los datos recolectados a través de los instrumentos, aplicados a los docentes y estudiantes, se llega a las siguientes conclusiones:

- a) La empresa desconoce la importancia de las cuentas por cobrar, también el seguimiento y cumplimiento de las cuentas por cobrar, además de no tener políticas y procedimientos internos establecidos. No manejan un área de control interno para los movimientos que realiza la empresa
- b) Se determino que al no tener un registro y clasificación de los créditos y cobranzas pueden generar inconsistencia en el capital futuro de la empresa; para esto es importante el conocimiento del área.
- c) Se reviso la información de los estados financieros y los documentos facilitados por la empresa la cual son pocos para llevar 39 años de funcionamiento de la empresa.
- d) Se analizo la involución del año 2020 el cual no se llevaron a cabo controles de los flujos de la cartera que maneja la empresa con el crédito pendiente a los clientes, por motivos de pandemia los valores generados por la empresa disminuyeron al no laborar 3 a 5 meses aproximadamente.

RECOMENDACIONES

- a) Designar un personal para el seguimiento y cumplimiento de las cuentas por cobrar con el único fin de disminuir los valores pendientes de cobro, aumentando así el capital de trabajo para el futuro de la empresa.
- b) Capacitar al personal encargado de la parte contable y financiero para mejorar la empresa, además de realizar un manual de políticas y procedimientos internos que sirvan como guía para el tratamiento de las cuentas por cobrar
- c) Mantener constantemente la comunicación de toda información importante de la empresa, creando una plataforma digital que sirva de almacenamiento interno de los movimientos que se realizan anualmente.
- d) Revisar el presente trabajo de investigación para evaluar el impacto positivo que genera la creación de un diseño de controles internos de las cuentas por cobrar en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguila, P. (2017). *EVALUACION DE LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA BARTHE PUSCAN LUIS EIRL DURANTE EL AÑO 2014*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2178/TP_CON_00001_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Albornoz, C. H. (Febrero de 2006). *Consejo*. Obtenido de Consejo : <https://archivo.consejo.org.ar/publicaciones/ue/ue78/trabajo.htm>
- Banco Internacional. (22 de 05 de 2020). *Banco Internacional*. Obtenido de Banco Internacional: <https://www.bancointernacional.com.ec/que-son-los-creditos-empresariales/>
- BanEcuador . (01 de 02 de 2022). *BanEcuador* . Obtenido de BanEcuador : <https://www.banecuador.fin.ec/creditomicroempresa/>
- Bertran, J., & Casanova , M. (2015). *La financiación de la empresa*. Barcelona, España : Profit Editorial.
- Ccopa, A. (2021). *IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS ACTIVOS TANGIBLES QUE IMPULSAN EL DESARROLLO SOSTENIBLE DE AREQUIPA DESDE LA PERSPECTIVA DEL CAPITAL FINANCIERO DEL SISTEMA DE CAPITALES DE LAS CIUDADES DEL CONOCIMIENTO, 2008-2017*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11790/UPcccaaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charry-Rodriguez. (2013). *El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado* . Asociación colombiana de administradores.
- Equipo Editorial. (5 de Agosto de 2021). *Concepto*. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/capital/#ixzz7V1KQ1j00>
- Gonzalez, R. (s.f.). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf
- Jacome, R., & Salcedo, C. (2021). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LA DISTRIBUIDORA LA VICTORIA RCL S.A.* . Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4348/1/T-ULVR-3576.pdf

- La Superintendente de Banca, Seguros y Administración privadas de fondo de pensiones. (27 de 11 de 2019). *Superintendencia de banca, seguros y AFP*. Obtenido de Superintendencia de banca, seguros y AFP: https://www.sbs.gob.pe/app/pp/int_cn/paginas/busqueda/Download.aspx?url=p8ehJETNq5hYZsadCTQIDA1Pw7aAvNcREl6DVQhESNiouiM3fzeprEqSY0+Ubw+IMYa9V8Zay/mgvD1uvX66PIwO9B2GmahyzPxCppervm5GHVdxI1xwEY8Ojh/y305+CdW4BOPsvD14jFJZeZYJEJTbJYkN3EFNLU3hgg3OMk3ShaSA3s2hZ
- Mendoza, W., Garcia, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (28 de octubre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 206-240. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Ministerio de Finanzas. (2021). *NORMATIVA DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL*. Obtenido de https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/Anexo_Acuerdo-Ministerial-067-Normativa-de-Contabilidad-Gubernamental.pdf
- Moreno, F., & Rivas, M. (2003). *La administración financiera del capital de trabajo*. (2a ed.). Mexico D.F., Mexico: Grupo patria Cultural.
- NIC 39. (s.f.). *Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición*. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/nif-2019/NIC%2039%20-%20Instrumentos%20Financieros%20\(Reconocimiento%20y%20Medici%C3%B3n\).pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/nif-2019/NIC%2039%20-%20Instrumentos%20Financieros%20(Reconocimiento%20y%20Medici%C3%B3n).pdf)
- Noriega, J. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR -UN ENFOQUE*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/41524727/ADMINISTRACION_DE_CUENTAS_POR_COBRAR-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653525075&Signature=NXwluj9S4Gw~7ftWP4mlpZDB5RfSJ~gsgjVGGd8TtjRFcO-vhkzo-gtDkxMt7kO0eHPDS6~1840Mhy53BjWesWV1OE6H2gfHMR-GJiWK3v~QI9Y2Y1zhIM-
- Pariapaza, M., & Torres, S. (2020). *Control Interno y Cuentas por Cobrar en la Empresa Metrocomunicaciones S.A.C*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1150/PARIAPAZA%20-%20TORRES%20-%20MAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez, T., & Ramos, M. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA BAGSERVIS SAC, EN TRUJILLO, EN EL AÑO 2016*. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/>

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%20c3%20a9rez%20Guevara%20Tatiana%20Aracely%20%20Ramos%20Garrido%20Marilyn%20Elizabeth.pdf?sequence=11&isAllowed=y

Plan Nacional para el Buen Vivir . (2013,2017). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/ecu139396.pdf

SRI. (s.f.). *Extracto Arts. 10 al 15 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y Arts. 26 al 31 y Art. 36 Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Art%2010%20Deducciones.pdf

TUTILLO, A. (2017). *CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA*. Obtenido de http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1929/1/T-ULVR-1735.pdf

Weston, F., & Brigham, E. (1994). *Fundamentos de administracion financiera*. Mexico. D.F., Mexico: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1

Figura 11 Estado de Resultado al 2019

FERRETERIA XYZ			
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			
Ventas			\$ 495,410.17
Netas	\$ 467,305.51		
Exentas	* 28,082.95		
COSTO DE VENTA			
Inv. Inicial	\$ 294,160.20		
Compras Netas	* 427,830.72		
DISPONIBLE PARA LA VENTA		\$ 721,990.92	
MENOS: Inv. Final .		* 312,345.12	* 409,645.80
	UTILIDAD BRUTA		\$ 85,764.37
GASTOS OPERACIONALES			
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN			
Sueldos		\$ 49,202.32	
Beneficios Sociales			
Aporte Patronal	\$ 5,486.06		
SECAP-IECE	* 492.02		
Décimo Cuarto Sueldo	* 3,305.46		
Décimo Tercer Sueldo	* 4,100.19		
Fondo de Reserva	* 4,098.55	\$ 17,482.28	
Impuestos			
Cuerpo de Bomberos	\$ 458.00		
Pago de 1.5 por Mil	* 387.00		
Tasa de Habilitación	* 400.00		
Impuesto Predial	* 350.00		
Patente	* 200.00	\$ 1,795.00	
Otros Gastos			
Telefono	\$ 902.47		
Transporte	* 5.50		
Agua	* 500.35		
Luz	* 1,305.45		
Gasolina	* 10.18		
Varios	* 5.77	\$ 2,729.72	
Depreciaciones			
Equipo de Computacion	* 1,390.00	\$ 112.40	\$ 71,321.72
			\$ 14,442.65
	(-) 15% Participación de Utilidades	*	2,166.40
			\$ 12,276.25
	Impuesto a la Renta	"	3,771.96
	Utilidad Liquida del Ejercicio		<u>8,504.29</u>
XYZ		ECON. XYZ	

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Anexo 2

Figura 12 Estados de resultados al 2020

FERRETERIA XYZ			
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020			
Ventas			\$ 400,955.49
Netas	\$ 377,802.44		
Exentas	* <u>23,153.05</u>		
COSTO DE VENTA			
Inv. Inicial	\$ 312,345.12		
Compras Netas	* <u>339,188.41</u>		
DISPONIBLE PARA LA VENTA		\$ 651,533.53	
MENOS: Inv. Final .		* <u>336,945.12</u>	* <u>314,588.41</u>
	UTILIDAD BRUTA		\$ 86,367.08
GASTOS OPERACIONALES			
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN			
Sueldos		\$ 48,077.28	
Beneficios Sociales			
Aporte Patronal	\$ 5,360.62		
SECAP-IECE	* 480.77		
Décimo Cuarto Sueldo	* 3,187.08		
Décimo Tercer Sueldo	* 4,006.44		
Fondo de Reserva	* <u>4,004.85</u>	\$ 17,039.76	
Impuestos			
Cuerpo de Bomberos	\$ 458.00		
Pago de 1.5 por Mil	* 387.00		
Tasa de Habilitación	* 400.00		
Impuesto Predial	* 350.00		
Patente	* <u>200.00</u>	\$ 1,795.00	
Otros Gastos			
Mantenimiento y reparacion	* 308.00		
Combustible y lubricantes	* 3.80		
Suministro, herramientas, materiales y repx	* 264.34		
Servicios Publicos	* 2820.90		
Seguro	297.05		
Pagos otros servicios	3,262.87		
Pagos por otros Bienes	<u>223.83</u>	\$ 7,180.78	
Depreciaciones			
Equipo de Computacion	* <u>1,390.00</u>	\$ 112.40	\$ 74,205.22
			\$ 12,161.86
	(-) 15% Participación de Utilidades		* <u>1,824.28</u>
			\$ 10,337.58
		Impuesto a la Renta	"
	Utilidad Líquida del Ejercicio		<u>10,337.58</u>
<hr/>			
XYZ		ECON. XYZ	

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Anexo 3

Correo *

Tu dirección de correo electrónico
josealban1951@hotmail.com

1. ¿Qué es una cuenta por cobrar? *

Tu respuesta entiendo que es un crédito que le hemos dado a un cliente para que cancele su factura después de un tiempo convenido entre el cliente y nosotros.

2. ¿Cómo su empresa maneja las cuentas por cobrar? *

Tu respuesta cada vez con mas cuidado, tenemos clientes muy ordenados y cumplidos, pero también de los que se ha hecho imposible cobrar

Figura 13 Encuesta realizada al Gerente

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Anexo 4

3. ¿Cómo los créditos con plazos excesivos han sido manejados? *

Tu respuesta en mas de una ocasión nos ha causado problemas de liquidez

4. ¿Cuáles son las políticas de cobro y créditos que aplica su en la empresa? *

Tu respuesta Tomamos en cuenta la trayectoria de movimiento comercial del Cliente

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfirMD8tkq3Gc_1hiAejUHlyCOWhMvwoTpi8W0NHnrq8FZCzw/viewform?vc=0&c=0&w=1&fr=0 1/3

Figura 14 Encuesta realizada al Gerente

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Anexo 5

5. ¿De acuerdo a su perspectiva cuáles son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos? *

Tu respuesta por el mal manejo del negocio del cliente, por enfermedades que sufren los clientes o sus familias, por situaciones de catástrofe "global", pandemia, paro, largos

6. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía? *

Tu respuesta cuando los cobros los hemos realizado puntualmente nos favorece, y cuando es difícil cobrar, y dependiendo del monto adeudado, nos ha traído dificultades

7. ¿Cuántas veces se realizan los cobros con respecto a las cuentas por cobrar? *

Tu respuesta las cuentas por cobrar, se vuelven difíciles, cuando se vence el plazo, un mal cliente se cambia

Figura 15 Encuesta realizada al Gerente

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Anexo 6

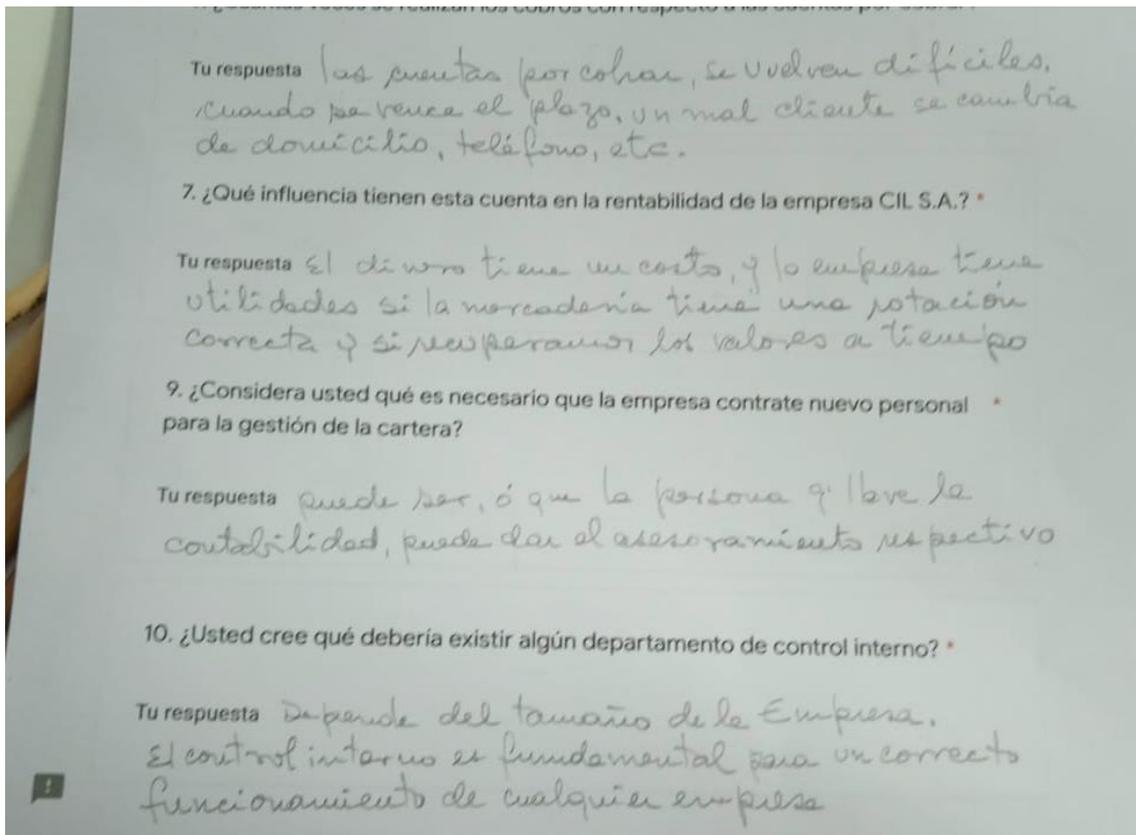


Figura 16 Encuesta realizada al Gerente

Fuente: Empresa Ferrretera CIL

Anexo 7

Cuestionario de Cuentas por cobrar

1 respuesta

[Publicar datos de análisis](#)

1. ¿Qué es una cuenta por cobrar?

1 respuesta

son los valores que no han sido cancelados por los clientes

2. ¿Cómo su empresa maneja las cuentas por cobrar?

1 respuesta

Dependiendo del cliente se aprueban los monos y los plazos

3. ¿Cómo los créditos con plazos excesivos han sido manejados?

1 respuesta

Se comunica con el cliente para poder cobrar la deuda

4. ¿Cuáles son las políticas de cobro y créditos que aplica su en la empresa?

1 respuesta

Mantenemos los datos de las cuentas para poder tomar decisiones tales como cerrar el crédito y empezar a realizar gestiones de cobro, reunirse con el cliente para acordar pagos.

5. ¿De acuerdo a su perspectiva cuáles son los factores que influyen para que la empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos?

1 respuesta

Factores ajenos a los clientes como pandemias o huelgas, hemos tenidos casos de muertes de los clientes también.

No podemos otorgar crédito a clientes con los que no tenemos un lapso de tiempo trabajando.

6. ¿De qué manera han influido los niveles de recaudaciones de cuentas por cobrar en la liquidez de la compañía?

1 respuesta

Por lo general trabajamos pagos al contado, el cliente con crédito afecta la liquidez del negocio, dado que siempre se necesita liquidez para trabajar.



Figura 17 Encuesta realizada al Subgerente

Elaborado por Bajaña Isaac; San Andrés Lindsay (2022)

7. ¿Cuántas veces se realizan los cobros con respecto a las cuentas por cobrar?

1 respuesta

Dependiendo de los plazos que se negociaron

7. ¿Qué influencia tienen esta cuenta en la rentabilidad de la empresa CIL S.A.?

1 respuesta

Las demoras en los pagos afectan a la rentabilidad, porque la liquidez se disminuye y no permite seguir trabajando de la misma manera.

9. ¿Considera usted qué es necesario que la empresa contrate nuevo personal para la gestión de la cartera?

1 respuesta

Somos una empresa familiar pequeña, no trabajamos otorgando tanto crédito. no creo que lo necesitemos por el momento.

10. ¿Usted cree qué debería existir algún departamento de control interno?

1 respuesta

El control siempre es necesario, en toda actividad, si debe haber

11. ¿Cuáles son los criterios que se aplican para dar el crédito?

1 respuesta

Tener buenas referencias del cliente
Que el cliente posea un local propio o bienes
Que tenga algunos años con el negocio
Buenas referencias bancarias

Figura 13 Encuesta realizada al Subgerente

Elaborado por Bajaña Isaac; San Andrés Lindsay (2022)

Anexo 8

Tabla 12 *Análisis de Estado Situación Financiera*

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	2020	ANALISIS VERTICAL	2019	ANALISIS VERTICAL	ANALISIS HORIZONTAL	
					VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO 0%
ACTIVO						
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>						
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	\$ 35,867.56	9%	\$ 25,678.42	7.16%	\$ 10,189.14	40%
CUENTAS POR COBRA	\$ 11,356.89	3%	\$ 19,257.11	5.37%	\$ -7,900.22	-41%
<u>INVENTARIOS</u>						
INVENTARIO DE MERCADERIAS	\$ 336,945.12	87%	\$ 312,345.12	87%	\$ 24,600.00	8%
TOTAL, ACTIVO CORRIENTE	\$ 384,169.57		\$ 357,280.65	100%	\$ 26,888.92	8%
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>						
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO, NETO	\$ 1,390.00	0%	\$ 1,390.00	0%	\$ -	0%
DEPRECIACION DE PPE	\$ 926.00	0%	\$ 926.00	0%	\$ -	0%
TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 1,390.00		\$ 1,390.00	0%	\$ -	0%
TOTAL, ACTIVO	\$ 385,559.57	100%	\$ 358,670.65	100%	\$ 26,888.92	7%
PASIVO						
<u>PASIVO CORRIENTE</u>						
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	\$ 34,600.00	89.20%	\$ 43,378.22	83.76%	\$ -8,778.22	-20%
RETENCION EN LA FUENTE POR PAGAR	\$ 1,401.45	3.61%	\$ 304.69	0.59%	\$ 1,096.76	360%
RETENCION EN EL IVA POR PAGAR	\$ 55.69	0.14%	\$ 1,778.73	3.43%	\$ -1,723.04	-97%

IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR	\$	-	0.00%	\$	3,771.96	7.28%	\$	-3,771.96	-100%
PARTICIPACION A TRABAJADORES POR PAGAR	\$	1,824.28	4.70%	\$	2,166.40	4.18%	\$	-342.12	-16%
OBLIGACIONES CON EL IESS POR PAGAR	\$	906.71	2.34%	\$	387.47	0.75%	\$	519.24	134%
TOTAL, PASIVO CORRIENTE	\$	38,788.13		\$	51,787.47		\$	-12,999.34	-25%
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>									
TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE	\$	-	0%	\$	-	0%			0%
TOTAL, PASIVO	\$	38,788.13	100%	\$	51,787.47	100%	\$	-12,999.34	-25%
PATRIMONIO									
CAPITAL SOCIAL	\$	344,095.38	96.61%	\$	291,930.87		\$	52,164.51	18%
CREDITO TRIBUTARIO DEL AÑO ANTERIOR	\$	1,750.06	0.49%	\$	1,750.06				
UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$	10,337.58	2.90%	\$	12,276.25		\$	-1,938.67	-16%
TOTAL, PATRIMONIO NETO	\$	356,183.02	100%	\$	305,957.18	105%	\$	50,225.84	16%
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS SOCIOS	\$	394,971.15	100%	\$	357,744.65	100%	\$	37,226.50	10%

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L.

Anexo 9

Tabla 13 *Análisis de Estado de resultado Integral*

ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL	ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS VERTICAL		ANÁLISIS HORIZONTAL	
	2020		2019		VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO 0%
VENTAS NETAS LOCALES 12%	\$ 377,802.44	94%	\$ 467,305.51	94%	-	-19%
VENTAS NETAS LOCALES 0%	\$ 23,153.05	5.77%	\$ 28,082.95	6%	-	-18%
VENTAS NETAS	\$ 400,955.49	100%	\$ 495,388.46	100%	-	-19%
TOTAL, DE INGRESO	\$ 400,955.49	100%	\$ 495,388.46	100%	-	-19%
TOTAL, DE COSTO DE VENTAS	\$ 314,588.41	78%	\$ 409,645.80	83%	-	-23%
UTILIDAD BRUTA	\$ 86,367.08	22%	\$ 85,764.37	17%	602.71	1%
SUELDOS, SALARIOS	\$ 48,077.28	11.99%	\$ 49,202.32	10%	-	-2%
BENEFICIOS SOCIALES	\$ 17,039.76	4.25%	\$ 17,482.28	4%	-	-3%
TOTAL, DE COSTOS O GASTOS POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	\$ 65,117.04	16%	\$ 66,684.60	13%	-	-2%
IMPUESTOS	\$ 1,795.00	0%	\$ 1,795.00			
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	\$ 308.00	0.08%	\$ -	0%	308.00	#¡DIV/0!
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 3.80	0.00%	\$ 15.68	0%	-	-76%
SUMINISTROS Y REPUESTOS	\$ 264.34	0%	\$ -	0%	264.34	#¡DIV/0!
SERVICIOS PUBLICOS	\$ 2,820.90	0.70%	\$ 2,708.27	1%	112.63	0%
SEGURO	\$ 297.05	0.07%	\$ -			

PAGOS POR OTROS BIENES	\$	0.06%	\$	0%		#¡DIV/0!
	223.83		-		223.83	
PAGOS POR OTROS SERVICIOS	\$	1%	\$	0%		56449%
	3,262.87		5.77		3,257.10	
DEPRECIACION DE EQUIPOS DE COMPUTACION	\$	0%	\$	0%		
	112.40		112.40		-	
TOTAL, OTROS COSTOS Y GASTOS	\$	2%	\$	1%		157%
	7,293.19		2,842.12		4,451.07	
TOTAL, DE COSTOS O GASTOS	\$	19%	\$	14%		4%
	74,205.23		71,321.72		2,883.51	
UTILIDAD ANTES DE PARTICIPACION E IMPUESTOS	\$	3.0%	\$	3%	-	-16%
	12,161.85		14,442.65		2,280.80	
15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	\$	0.45%	\$	0.44%	-	-16%
	1,824.28		2,166.40		342.12	
IMPUESTO A LA RENTA	\$	0.000%	\$	1%	-	-100%
	-		3,771.96		3,771.96	
BENEFICIO NETO	\$	2.58%	\$	2%		22%
	10,337.57		8,504.29		1,833.28	

Fuente: Empresa Ferretera CIL

Elaborado por: Bajaña, I. y San Andrés, L.