



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.**

**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**  
**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**  
**VALORACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE**  
**LA EMPRESA SERVITRACTOR S.A DURANTE LOS PERIODOS 2020 - 2021**

**ESTUDIANTE:**  
**SANTILLÁN IBARRA FABIOLA GARDENIA**

**TUTOR:**  
**PAREDES TOBAR JAVIER ANTONIO**

**AÑO 2022**

## Índice

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos .....	4
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	5
MARCO CONCEPTUAL .....	6
Contabilidad Financiera.....	6
Estados Financieros .....	6
Activos.....	7
Activos Corrientes .....	7
Cuentas por cobrar .....	8
La antigüedad de Cuentas por Cobrar.....	8
La gestión de cuentas por cobrar .....	9
El rol de la Gestión de cobranzas.....	9
Características del proceso de cobranza .....	10
Herramientas de cobranza.....	11
Principales herramientas de cobranza.....	11
Estrategias de cobranza.....	12

Los errores más frecuentes en un sistema de cobranzas .....	12
Morosidad .....	13
MARCO METODOLÓGICO .....	14
RESULTADOS .....	15
DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	21
CONCLUSIONES .....	23
RECOMENDACIONES .....	24
REFERENCIAS .....	25
ANEXOS .....	27

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Cantidad de clientes morosos.....	15
<b>Figura 2</b> Cuadro de clientes morosos .....	16
<b>Figura 3</b> Análisis vertical del activo SERVITRACTOR S.A. ....	17
<b>Figura 4</b> Análisis horizontal del activo SERVITRACTOR S.A. ....	18
<b>Figura 5</b> Cuadro demostrativo del rubro cuentas y documentos por cobrar periodo 2020 - 2021 .....	19
<b>Figura 6</b> RUC SERVITRACTOR S.A. ....	27
<b>Figura 7</b> Estado de Situación Inicial 2020.....	28
<b>Figura 8</b> Estado de Situación Inicial 2021.....	28
<b>Figura 9</b> Carta de aceptación a estudiante .....	28

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La empresa SERVITRACTOR S.A. está ubicada en la ciudad de Guayaquil, Mapasingue Oeste, Avenida tercera, Villa 113, inició sus actividades económicas el 26 de noviembre del 2004, según Registro Único del Contribuyente (RUC) N° 0992379057001.

SERVITRACTOR S.A. es una empresa ubicada en el tercer sector económico, y se dedica a la instalación de accesorios eléctricos, líneas de telecomunicaciones, redes informáticas y líneas de televisión por cable, incluidas líneas de fibra óptica, antenas parabólicas, incluido conexión de aparatos eléctricos, equipo doméstico y sistemas de calefacción radiante siendo su principal servicio el internet por fibra óptica.

Actualmente, la empresa brinda sus servicios en la provincia del Guayas teniendo sucursales en Salitre, Duran y Milagro; y ofrece el servicio de internet por fibra óptica, siendo su servicio estrella el Plan Estudiantil 30 megas.

Últimamente, la empresa ha venido presentando problemáticas financieras debido a un alto índice de clientes morosos, destacándose que el proceso operativo vinculado a la oferta de servicio y gestión de cobranza sigue los siguientes lineamientos:

La gestión de cobranza es ejecutada por la persona encargada de la sucursal, quien por medio de una llamada telefónica comunica al cliente el vencimiento de la mensualidad. La gestión de cobro es evidenciada por medio de un reporte mensual dirigido a la contadora donde se detallan los cobros vencidos y los cobros efectuados, como política la empresa otorga 90 días para que el cliente efectúe su pago, una vez vencido ese plazo el sistema coloca al cliente en estado moroso.

Sin embargo, a pesar de existir este proceso establecido, la contadora indica que los estados financieros reflejan un alto índice de morosidad, lo cual se presume que se

debe a que las personas encargadas de realizar la cobranza a los clientes no poseen la suficiente capacidad de comunicación para transmitir las políticas de la empresa referente a los cobros.

En esta misma línea, no se efectúa el estudio de los antecedentes de los clientes al momento de otorgarles un plan de internet, debido a que ellos plantean que al no revisar el estado crediticio y no pedir muchos requisitos al momento de realizar el contrato atraen a más clientela.

Procesos administrativos, negligentes, que afectan de forma directa a la situación financiera de la empresa, por tal razón este estudio está direccionado a realizar un análisis de la morosidad que presenta la empresa.

## **JUSTIFICACIÓN**

Las cuentas por cobrar cumplen un rol muy importante dentro de la empresa, ya que representan los activos corrientes con los que cuenta para obtener beneficios por los servicios entregados, además de ser importante para mantener un flujo de efectivo sano para que la empresa pueda operar de una manera óptima, por tal razón con la presente investigación se busca demostrar la importancia de una correcta administración de cartera.

Por tal razón, este estudio está enfocado en revisar el índice de morosidad y las cuentas por cobrar para poder evidenciar de manera más clara y específica los problemas que se presentan al momento de realizar la cobranza y por ende se podrá conocer cuál es el motivo de la existencia de cartera vencida y de esta manera mejorar el procedimiento de cobro que aplica la empresa a los clientes.

El presente estudio de caso resulta novedoso, puesto que es la primera vez que se establece un análisis de la cartera vencida en la empresa desde un enfoque financiero.

Es factible realizar esta investigación debido a lo que gerencia proporciono toda la información contable y financiera para poder ser valorada.

La originalidad del presente estudio parte del hecho de que el mismo resulta ser necesaria la investigación, análisis, y desde luego mi autoría.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Valorar la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa SERVITRACTOR S.A. en los periodos 2020-2021.

### **Objetivos Específicos**

- Verificar la gestión de cobro que realizan en la empresa para comprobar si se está cumpliendo con las políticas de cobro.
- Analizar los reportes brindados por la empresa durante el periodo estudiado.
- Identificar las cuentas por cobrar de la empresa SERVITRACTOR S.A. durante los periodos 2020 – 2021.

## **LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

### **Línea de investigación**

Este estudio se desarrolló en base a la línea de investigación de gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control.

### **Sub línea de investigación**

La sub línea investigativa de Gestión financiera y compromiso social, debido a que se analiza los estados financieros de la empresa SERVITRACTOR S.A.

## MARCO CONCEPTUAL

### **Contabilidad Financiera**

“La gestión financiera tiene una alta relación con la contabilidad, siendo esta una de las bases fundamentales de la administración financiera, por la cual se puede tener una idea de cómo está la empresa económica y financieramente, con base a los estados financieros de la entidad u organización, los cuales son utilizados por el gestor financiero” (Fajardo Ortiz & Soto González, 2018)

La administración financiera es uno de los recursos contables muy importantes usados en las empresas, en este sentido (Franco Concha, 2004) indica que “la contabilidad puede ser calificada como el lazo entre la acción económica de la sociedad y los individuos que al tomar decisiones, asimismo, puede ser definida como el proceso de registrar, interpretar, medir y comunicar la situación financiera y los efectos económicos de una entidad con el intención que quienes usen la información financiera puedan tomar decisiones racionales.”

En este sentido, (Uribe Bohórquez, 2016) “La contabilidad es el proceso de actividades que incluyen la identificación, medición y reconocimiento de las transacciones de la empresa e incluye la contabilidad financiera y gerencial.”

### **Estados Financieros**

Se puede indicar lo siguiente de acuerdo con: (Guadalupe de la O Soto & Blanco Hernández, 2018)

Los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera; la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un periodo definitivo. Su propósito general es proveer información de una entidad acerca de su posición financiera,

del resultado de sus operaciones y los cambios en su capital contable o patrimonio contable y en sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de la toma de decisiones económicas. (pág. 7)

Los resultados financieros se muestran dentro del manejo de recursos delegados a la entidad, quien administra, por lo cual, para cumplir el objetivo, la información propuesta con base a la evolución del capital contable, los pasivos, activos, el patrimonio, los ingresos y por ende el flujo de efectivo, dando como resultado la situación financiera.

### **Activos**

Para (Marcotrigiano, 2016) “Los activos son los recursos que utiliza la entidad para la realización de sus fines, los cuales deben representar beneficios económicos futuros, fundadamente esperados y controlados por una entidad económica, provenientes de transacciones o eventos realizados, identificables y cuantificables en unidades monetarias.” (pág. 76)

### **Activos Corrientes**

(Comité de Normas Internacionales de Contabilidad, 2016) indica que un activo corriente debe clasificarse como corriente cuando:

- Su saldo se espera realizar, o se tiene para su venta o consumo, en el transcurso del ciclo normal de la explotación de la empresa; o
- Se mantiene fundamentalmente por motivos comerciales, o para un plazo de corto tiempo, y se espera realizar dentro del periodo de doce meses tras la fecha del balance;
- Se trata de efectivo u otro medio líquido equivalente, cuya utilización no esté restringida. (pág. 59)

“Un activo corriente, puede ser entendido como un bien o derecho, que con gran facilidad puede volverse dinero, es decir, su facilidad de volverse liquido en un periodo no mayor a un año.” (Atehórtua Lopera & Armando, 2018)

### **Cuentas por cobrar**

(Chavez & Jenny, 2018) afirma que “las cuentas por cobrar comerciales, terceros están constituidas por la acreencia que se tiene con las entidades o personas a las que la empresa vende sus bienes o presta servicios propios de su giro, es decir, que adeudan a la empresa ya sea por la adquisición de mercaderías y/o la obtención de un servicio en razón de la explotación del giro del negocio. De esta forma aquellas ventas de bienes y servicios, que no constituyen operaciones propias del giro del negocio, no deben considerarse en el rubro cuentas por cobrar comerciales.” (pág. 17)

(Meza Vargas, 2007) Afirma que:

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. (pág. 63)

### **La antigüedad de Cuentas por Cobrar**

Los autores (Villarreal Reyes, Gutiérrez Guerra, & Dixon Viel, 2020) manifiestan que “constituyen un elemento esencial dentro de la administración del

trabajo, pues de ella dependen en gran medida las entradas de efectivo para el financiamiento de las actividades de la empresa.”

Es una técnica que suministra información aproximada del saldo de Cuentas por Cobrar que ha permanecido estable durante el periodo contable actual. Destacando así el análisis irregular que puede definir las diferencias de causas o procedimientos crediticios dentro de la ambigüedad de las cuentas por cobrar de los dividendos de la empresa, basándose en las fechas originarias. Por lo general se ejecuta una base mensual de depreciación.

### **La gestión de cuentas por cobrar**

Las gestiones de cobros son:

- ✓ Las ventas de servicio de otorgamiento de préstamos son, originados por ventas, esto es lo q representa la cartera del cliente.
- ✓ Las herramientas que se usan para la gestión de cobranza tiene el alcance del trabajo al capital, administra y optimiza de forma financiera las consecuencias del valor máximo de la empresa.
- ✓ La misión de cuentas por cobrar con la intendencia del capital es la clave del trabajo de la organización y a su vez la liquidez.
- ✓ Las herramientas que realizan el alcance financiero administrativo para optimizar el capital y el valor máximo de la empresa.

### **El rol de la Gestión de cobranzas**

De acuerdo a (León Anchundia, 2019) “la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes.” (pág. 22)

En este sentido (Parrales Ramos, 2016) manifiesta que la parte “integral del ciclo de crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso.” (pág. 29)

Confirmando de esta forma el mismo autor (Parrales Ramos, 2016) que:

la gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es muy interactivo con los clientes que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de acuerdos negociado. (pág. 29)

(Parrales Ramos, 2016) “el cliente debe percibir la gestión de cobranzas como algo continuo y no esporádico, de allí que resulte muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión: call center, personal departamento de cobranzas y gestores de campo.” (pág. 29)

### **Características del proceso de cobranza**

Que cualquiera sea el proceso empleado, debe ser:

Ágil, porque produce una efectiva presión psicológica en el deudor, reduce los costos de la cobranza, reduce la pérdida de cuentas, causa una buena imagen en el deudor y favorece el incremento de nuevos créditos. Lapsos muy largos entre las etapas hacen que el deudor se olvide del pago.

Normativo, porque una cobranza sin normas claras y precisas produce el caos en el manejo de la cartera.

Planeado, porque el proceso de cobranzas debe responder a un sistema (conjunto ordenado de normas) y aun plan (conjunto de cosas que se piensan hacer y modo de hacerlas). La improvisación es causa del fracaso.

Al ser el proceso de cobranza ágil, planeado y con uso de normas existe mayor probabilidad que se logre el pago de los planes vencidos.

### **Herramientas de cobranza**

Las herramientas para realizar cobranza son indispensables dentro de una institución y de las cuales se presentan a continuación:

#### **Principales herramientas de cobranza**

**Llamadas telefónicas:** Es quizás la acción más efectiva de cobranza, ya que genera retroalimentación y permite el diálogo. Constituye la herramienta más utilizada, aunque en ocasiones es necesario complementar la gestión con otras herramientas de cobranza.

**Mensaje a través de los celulares:** Con la proliferación de las comunicaciones en los últimos tiempos y sobre todo en el auge de los celulares, esta herramienta está siendo muy utilizada con buenos resultados.

**Cobros por correo electrónico:** El envío de mensaje a las direcciones electrónicas de los deudores, también es un medio directo y efectivo de cobranza.

**Visitas personales:** Es un método costoso, sin embargo, se ha utilizado con ventaja en las circunstancias siguientes: Cuando no se puede recurrir a procedimientos leales, para poder localizar ubicación exacta del cliente que se esconde y para los casos que no están localizados por teléfono, mensajes o correos electrónicos.

## **Estrategias de cobranza**

De acuerdo a (Rojas, 2018) “estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza.”

## **Los errores más frecuentes en un sistema de cobranzas**

Como bien se conoce existe muchos errores al momento de realizar la gestión de cobranza.

**No tener una política de crédito y cobranza:** Al contar con una política de crédito y cobranza por escrito, el cliente sabrá cuáles son las fechas para realizar su pago, cuándo se considera su saldo vencido, el proceso de 14 seguimiento, así como las consecuencias en caso que el crédito se considera en mora.

**No dar seguimientos meticulosos:** Cuando un cliente tiene un retraso en sus pagos, es de suma importancia que se asigne a alguien más para que le dé seguimiento hasta que se ponga al corriente.

**No actualizar sus bases de datos:** Hay muchas facturas que no se cobran porque fueron enviadas a otra dirección o fueron dirigidas a una persona que ya no trabaja en la empresa y la factura se pierde.

**No enviar sus facturas de inmediato:** El hecho de no expedir las facturas de inmediato genera un retraso en los pagos y provoca que los clientes se queden con la percepción de que tiene más días para pagar sus facturas.

**Fallar en resolver disputas en etapas tempranas:** Es muy común que los pagos se retrasen cuando los clientes dicen no estar contentos con el producto o servicio que se le dio.

**Aceptar las evasivas:** Hay que ser creativo y consistente hasta que se comunique con la persona clave para poder conversar sobre el saldo vencido o la problemática en el crédito.

**Ser incoherente con el cliente:** Uno de los errores más comunes es no hacer lo que se comentó o aseguró al cliente que haría. Esta incongruencia entre lo que se dice y lo que se hace genera pérdidas millonarias.

### **Morosidad**

“Se denomina morosidad aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica no cumple con el pago al vencimiento de una obligación; de manera general la condición de moroso no es afrontar al vencimiento o parte de una persona u organización, así mismo se calcula mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad.”  
(Pacheco Montalvo, 2019)

Esta es una de las terminologías más usadas en el mundo financiero, empresarial se entiende por moroso al individuo que incumple su rol al momento de cancelar una deuda, y en el ámbito empresarial es el interés que corre la empresa a la falta de cancelar sus deudas.

## MARCO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de este estudio se utilizó métodos cualitativos y cuantitativos, para lo cual se utilizaron fuentes bibliográficas seguras, además se obtuvo información de revistas, libros y artículos científicos.

El tipo de investigación fue Aplicada porque se necesitó información teórica para poder dar solución al problema presentado en las cuentas por cobrar.

La metodología que se empleó en el estudio realizado fue el método descriptivo, este método me permitió determinar y analizar indicadores financieros referentes a la morosidad de las cuentas por cobrar, efectuándose la revisión de los estados financieros otorgados por la contadora de la empresa.

Además, la investigación fue de campo porque se recolectaron datos directamente en el lugar de los hechos mediante una entrevista al gerente de la empresa.

## RESULTADOS

Luego de revisar los reportes otorgados por parte de la empresa con respecto a los clientes morosos, se ha realizado el análisis correspondiente:

### Número de clientes morosos en los periodos estudiados

SUCURSAL	AÑO 2020	AÑO 2021
DURAN	121	68
MILAGRO	468	303
SALITRE	225	121
<b>TOTAL</b>	<b>814</b>	<b>492</b>



*Figura 1 Cantidad de clientes morosos*

En el año 2020 como se puede apreciar en el gráfico la sucursal Duran contaba con 121 clientes morosos, Milagro con 468 y Salitre con 225 mientras que para el año 2021 Duran ya solo contaba con 68, Milagro con 303 y Salitre con 121 clientes morosos teniendo una diferencia de 322 entre años.

SUCURSAL	AÑO 2020	AÑO 2021
DURAN	\$3,630.70	\$1,787.26
MILAGRO	\$13,350.75	\$7,221.72
SALITRE	\$7,225.88	\$3,150.91
<b>TOTAL</b>	<b>\$24,207.33</b>	<b>\$12,159.89</b>



*Figura 2 Cuadro de clientes morosos*

Expresando el cuadro anterior en dólares, en el año 2020 Duran con 121 clientes tiene la cantidad a pagar de \$3,630.70; Milagro con 468 clientes un valor de \$13,350.75 y Salitre con 225 clientes \$7,225.88 sumando todos estos valores para el 2020 el valor a cancelar de los clientes morosos es de \$24,207.33 notando que Milagro es la sucursal con más clientes morosos y por ende con el valor más alto a pagar en el año antes mencionado.

En el 2021 se consta que en Duran con 68 clientes se debe \$1,787.26; Milagro con 303 clientes tiene un valor de \$7,221.72 y Salitre con 121 clientes tiene un valor de \$3,150.91, sumados todos estos valores para ese año el valor a pagar de los clientes morosos \$12,159.89; una vez más, se puede apreciar que Milagro es la sucursal con mayor valor a pagar en el año 2021.

### Análisis vertical del activo SERVITRACTOR S.A.

EMPRESA SERVITRACTOR S.A. ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL (EN MILES DE DOLARES) AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020 Y 2021				
	2021	PORCENTUAL	2020	PORCENTUAL
<b>Activo</b>				
<b>Activo corriente</b>				
Efectivo y equivalente al efectivo	\$ 3,371.73	0.28%	\$ 5,259.90	0.44%
Cuentas y documentos por cobrar	\$ 100,811.95	8.42%	\$ 104,169.53	8.71%
Otras cuentas y documentos por cobrar	\$ 55,739.86	4.66%	\$ 60,631.59	5.07%
Credito tributario a favor (IVA)	\$ 5,023.10	0.42%	\$ -	0.00%
Credito tributario a favor (Impuesto a la Renta)	\$ 69,894.00	5.84%	\$ 81,793.21	6.84%
Inventario de mercaderia	\$ 22,302.78	1.86%	\$ 25,230.02	2.11%
<b>Total activo corriente</b>	<b>\$ 257,143.42</b>	<b>21.49%</b>	<b>\$ 277,084.25</b>	<b>23.16%</b>
<b>Activo no corriente</b>				
<b>Propiedad planta y equipo</b>				
Terreno	\$ 515,134.00	43.04%	\$ 615,134.00	51.41%
Edificio	\$ 310,019.71	25.90%	\$ 307,019.71	25.66%
Maquinaria, equipos, instalaciones	\$ 25,731.28	2.15%	\$ 16,339.28	1.37%
Muebles y enseres	\$ 3,089.84	0.26%	\$ 18,167.09	1.52%
Equipo de computo	\$ 19,264.08	1.61%	\$ 26,168.22	2.19%
Vehículos, equipo de transporte y camionero movil	\$ 169,072.91	14.13%	\$ 206,644.71	17.27%
<b>Propiedad planta y equipo por contrato de arrendamiento financiero</b>				
Otras propiedades planta y equipo	\$ 10,296.41	0.86%	\$ 10,296.41	0.86%
(-)Depreciacion acumulada de propiedad planta y equipo	\$ 112,947.19	9.44%	\$ 180,364.13	15.07%
<b>Total activo no corriente</b>	<b>\$ 939,661.04</b>	<b>78.51%</b>	<b>\$ 919,405.29</b>	<b>76.84%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 1,196,804.46</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$ 1,196,489.54</b>	<b>100.00%</b>

*Figura 3 Análisis vertical del activo SERVITRACTOR S.A.*

El total de cuentas y documentos por cobrar en el año 2020 fue de \$104,169.53 que representa el 8,71% del total de activos, en el 2021 fue de \$100,811.95 que representa el 8,42% del total de activos.

### Análisis horizontal del activo SERVITRACTOR S.A.

EMPRESA SERVITRACTOR S.A.				
ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL				
(EN MILES DE DOLARES)				
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021				
	2021	2020	2021 - 2020	
			Absoluta	Relativa
<b>Activo</b>				
<b>Activo corriente</b>				
Efectivo y equivalente al efectivo	\$ 3,371.73	\$ 5,259.90	\$ -1,888.17	-35.90%
Cuentas y documentos por cobrar	\$ 100,811.95	\$ 104,169.53	\$ -3,357.58	-3.22%
Otras cuentas y documentos por cobrar	\$ 55,739.86	\$ 60,631.59	\$ -4,891.73	-8.07%
Credito tributario a favor (IVA)	\$ 5,023.10	\$ -	\$ 5,023.10	
Credito tributario a favor (Impuesto a la Renta)	\$ 69,894.00	\$ 81,793.21	\$ -11,899.21	-14.55%
Inventario de mercaderia	\$ 22,302.78	\$ 25,230.02	\$ -2,927.24	-11.60%
<b>Total activo corriente</b>	<b>\$ 257,143.42</b>	<b>\$ 277,084.25</b>	<b>\$ -19,940.83</b>	<b>-7.20%</b>
<b>Activo no corriente</b>				
<b>Propiedad planta y equipo</b>				
Terreno	\$ 515,134.00	\$ 615,134.00	\$ -100,000.00	-16.26%
Edificio	\$ 310,019.71	\$ 307,019.71	\$ 3,000.00	0.98%
Maquinaria, equipos, instalaciones	\$ 25,731.28	\$ 16,339.28	\$ 9,392.00	57.48%
Muebles y enseres	\$ 3,089.84	\$ 18,167.09	\$ -15,077.25	-82.99%
Equipo de computo	\$ 19,264.08	\$ 26,168.22	\$ -6,904.14	-26.38%
Vehículos, equipo de transporte y camionero movil	\$ 169,072.91	\$ 206,644.71	\$ -37,571.80	-18.18%
<b>Propiedad planta y equipo por contrato de arrendamiento financiero</b>				
Otras propiedades planta y equipo	\$ 10,296.41	\$ 10,296.41	\$ -	0.00%
(-)Depreciacion acumulada de propiedad planta y equipo	\$ 112,947.19	\$ 180,364.13	\$ -67,416.94	-37.38%
<b>Total activo no corriente</b>	<b>\$ 939,661.04</b>	<b>\$ 919,405.29</b>	<b>\$ 20,255.75</b>	<b>2.20%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 1,196,804.46</b>	<b>\$ 1,196,489.54</b>	<b>\$ 314.92</b>	<b>0.03%</b>

*Figura 4 Análisis horizontal del activo SERVITRACTOR S.A.*

El total de variación absoluta se puede apreciar que entre los dos periodos hay una diferencia de \$-3,357.58 equivalente al -3,22%.

Estos valores indican que se efectuaron movimientos en la cartera, recuperando un poco las pérdidas financieras que deja este rubro.

## Cuadro demostrativo del rubro cuentas y documentos por cobrar periodo

2020 - 2021



**Figura 5** Cuadro demostrativo del rubro cuentas y documentos por cobrar periodo 2020 - 2021

Como se puede observar en el cuadro y se lo ha explicado en cuadros anteriores el rubro de cuentas por cobrar en el año 2020 estaba en \$104,169.53 y en el año 2021 en \$100,811.95.

En los reportes brindados por la empresa se puede notar que de \$104,169.53 del año 2020, \$24,207.33 corresponden a los clientes morosos y en al año 2021 de \$100.811,95, \$12,159.89 corresponden a los clientes morosos.

## **Entrevista realizada al Gerente General**

Se realizó una entrevista al gerente general de la empresa donde se pudo determinar que la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos indicando el gerente que todos los procesos lo realizan a como ellos creen conveniente, además indican que al momento de otorgarla a un cliente un plan de internet no revisan el historial crediticio de las personas porque indica que los clientes no están de acuerdo con esas revisiones.

Continuando con la entrevista, también se le pregunto al gerente general si la empresa contaba con un departamento de cobranzas a lo que el manifestó que la empresa no cuenta con dicho departamento y que es la persona encargada de la sucursal que realiza la gestión de cobranzas.

Otra respuesta que dio fue que en la empresa en caso de que el cliente no desee cancelar lo adeudado no se lo ingresa a la central de riesgo simplemente lo ingresas a una base que manejan internamente, y por últimos, nos indicó que no existe un sistema de capacitación continua al personal sobre las políticas de otorgación del servicio y políticas de cobranza.

## **DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

En base a los resultados, los autores (Guadalupe de la O Soto & Blanco Hernández, 2018) indican que los estados financieros son la manifestación fundamental de la información financiera; la representación estructurada de la situación y desarrollo financiero de una entidad a una fecha determinada o por un periodo definitivo, su propósito general es proveer información de una entidad acerca de su posición financiera, del resultado de sus operaciones y los cambios en su capital contable o patrimonio contable y en sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de la toma de decisiones económicas.

La empresa SERVITRACTOR S.A. proporcionó los estados financieros para de esta manera realizar el análisis a las cuentas por cobrar y poder constatar la morosidad en dicha empresa.

Mientras (Meza Vargas, 2007) afirma que las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa, y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.

Como se pudo notar en la sección de resultados de las cuentas por cobrar de los clientes morosos en el año 2020 fue de \$24,207.33 y para el 2021 fue de \$12,159.89 dando un total de \$36,367.22 de cuenta por cobrar a los clientes.

Además, (Pacheco Montalvo, 2019) señala que se denomina morosidad aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica no cumple con el pago al vencimiento de una obligación; de manera general la condición de moroso no es afrontar al vencimiento o parte de una persona u organización, así mismo se calcula mediante tasa para conocer la calidad y situación de una entidad.

Como se puede apreciar en la sección de resultados la empresa cuenta con una cantidad considerable de clientes morosos que no cumplen con sus pagos a tiempo y esto hace que la empresa tenga afectación económica.

Continuando con (León Anchundia, 2019) en donde manifiesta que la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes.

En la entrevista realizada al gerente general de la empresa pudo manifestar que la empresa no cuenta con un departamento de cobranzas, sin embargo, la cobranza es realizada por la persona encargada de la sucursal.

## CONCLUSIONES

Al realizar este estudio en la empresa SERVITRACTOR S.A. se pueden indicar las siguientes conclusiones:

- SERVITRACTOR S.A. está experimentando dificultades en sus cuentas por cobrar, debido al creciente nivel de morosidad de sus clientes, quienes por diversos factores se han desentendido de sus pagos ocasionando que la cuenta por cobrar aumente.
  
- Al analizar de manera vertical y horizontal el balance general se pudo determinar que la cuenta por cobrar para el 2021 ha disminuido, esto no quiere decir que la empresa haya mejorado considerablemente ese rubro ya que la diferencia al año 2020 es muy pequeña.
  
- La empresa no realiza un seguimiento del historial crediticio al cliente al momento de realizar un contrato por lo que no saben con certeza si el cliente será cumplido en sus pagos.

## **RECOMENDACIONES**

- Realizar un informe mensual de clientes morosos para verificar si ha incrementado o disminuido la cuenta por cobrar y así llevar un mejor control de este rubro.
- Implementar el departamento de cobranzas junto con su política para evitar que exista exceso de morosidad, además de realizar constante capacitaciones sobre cobranzas al personal para mejorar el manejo de la misma.
- Realizar un seguimiento del historial crediticio del cliente al momento de realizar el contrato para constatar que el mismo tenga un buen score crediticio y de esta manera tener confiabilidad de que el cliente será puntual en sus pagos.

## REFERENCIAS

Atehortúa Lopera, J. A., & Armando, M. G. (2018). *Las normas contables y los activos corrientes*. Medellín: Universidad de San Buenaventura Colombia.

Chavez, Y., & Jenny, L. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa ferronor sac, 2015. propuesta de mejora*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Comité de Normas Internacionales de Contabilidad. (2016). Presentación de los estados. *Normas Internacionales de Contabilidad*, 33-86.

Fajardo Ortiz, M., & Soto González, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Machala: UTMACH.

Franco Concha, P. (2004). *Evaluación de los estados Financieros*. Lima: Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico.

Guadalupe de la O Soto, J., & Blanco Hernández, S. (2018). Los estados financieros y la necesidad de su conocimiento básico por la judicatura. *Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/02/estados-financieros-judicatura.html>

León Anchundia, K. (2019). *Iniciativas Administrativas para Fortalecer Gestión de Créditos y Cobranzas*. Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil.

Marcotrigiano, L. (2016). Discusión del concepto de "activo" dentro del Marco Conceptual de las Normas Internacionales de Información Financiera. *Actualidad Contable Faces*, 14(22), 72-85.

Meza Vargas, C. (2007). *Análisis de Cuentas*. Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia San José.

Pacheco Montalvo, J. L. (2019). *Morosidad En La Empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo*. Pimentel: Unidad Señor de Sipan.

Parrales Ramos, C. A. (2016). *Análisis del Índice de Morosidad en la cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismo de Prevención*. Guayaquil: Universidad Estatal de Guayaquil.

Pedrosa, S. J. (12 de enero de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Rojas, V. (2018). *La Estrategia de cobranza y la Morosidad de oos usuarios de agua en la junta de usuarios del Distrito de Huarmey 2018*. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Snachez Carrion.

Uribe Bohórquez, M. V. (2016). Caracterización de la evolución en el concepto de contabilidad de 1990 a 2010. *Scielo*, 239-259.

Villarreal Reyes, Y., Gutiérrez Guerra, Y., & Dixon Viel, Y. (2020). *Procedimiento Para La Gestión De Cuentas Por Cobrar En La Ueb Láctea De La Isla De La Juventud.* . Economía Latinoamericana.

## ANEXOS

[Home](#) > [RUC](#) > [Consulta](#)

### Consulta de RUC

RUC: 0992379057001  
Razón social: SERVITRACTOR S.A.

Estado contribuyente en el RUC: **ACTIVO**  
Nombre comercial:

Representante legal	
Nombre:	OSORIO RESTREPO CESAR AUGUSTO
Cédula/RUC:	0927587253

#### Actividad económica principal

INSTALACIÓN DE ACCESORIOS ELÉCTRICOS, LÍNEAS DE TELECOMUNICACIONES, REDES INFORMÁTICAS Y LÍNEAS DE TELEVISIÓN POR CABLE, INCLUIDAS LÍNEAS DE FIBRA ÓPTICA, ANTENAS PARABÓLICAS. INCLUYE CONEXIÓN DE APARATOS ELÉCTRICOS, EQUIPO DOMÉSTICO Y SISTEMAS DE CALEFACCIÓN RADIANTE (INCLUYE MANTENIMIENTO Y REPARA

Tipo contribuyente	Subtipo contribuyente	
SOCIEDAD	BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS	
Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad	
OTROS	SI	
Fecha inicio actividades	Fecha actualización	Fecha cese actividades
26/11/2004	26/08/2021	
Agente de retención		
SI		

*Figura 6 RUC SERVITRACTOR S.A.*

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



## FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

### **Cuestionario realizado al Gerente General de la Empresa SERVITRACTOR S.A.**

1. ¿Dentro de la empresa hay un manual de políticas y procedimientos?
2. ¿Para poder otorgarle un plan de internet revisan el historial crediticio del cliente?
3. ¿Existe un departamento de cobranzas en la empresa?
4. En caso de que el cliente moroso no tenga ninguna intención de pagar, ¿Lo ingresan a la central de riesgo?
5. ¿Existe un sistema de capacitación continua al personal sobre las políticas de otorgación del servicio y políticas de cobranza?

**ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL**  
**EMPRESA SERVITRACTOR S.A.**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

<u>Activo</u>		<u>PASIVO</u>	
<b><u>CORRIENTE</u></b>	\$ 257,143.42	<b><u>CORRIENTES</u></b>	\$ 122,765.32
EFFECTIVO EQUIVALENTE AL EFEC	\$ 3,371.73	DOC POR PAGAR	\$ 25,678.96
CTA S Y DOC POR COBRAR	\$ 100,811.95	OTRAS CUENTAS Y DOC. POR PAGAR	\$ 55,611.19
OTRAS CTAS Y DOC POR COBRES	\$ 55,739.86	OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS	\$ 35,229.60
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR (I)	\$ 5,023.10		
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR (I)	\$ 69,894.00	<b>OTROS PASIVOS FINANCIEROS</b>	
INVENTARIO DE MERCADERIA	\$ 22,302.78	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POF	\$ 6,245.57
<b>ACTIVO</b>			
<b>NO CORRIENTE</b>		<b><u>TOTAL PASIVO CORRIENTES</u></b>	
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	\$ 939,661.04	<b>PASIVOS</b>	
TERRENO	\$ 515,134.00	<b>NO CORRIENTES</b>	\$ 296,434.29
EDIFICIO	\$ 310,019.71	CTAS. DOC POR PAGAR NO CORRIENTES	\$ 175,252.04
MAQ. EQUIP. INSTALACIONES	\$ 25,731.28	OTROS NO RELACIONADOS	\$ 70,513.65
MUEBLES Y ENSERES	\$ 3,089.84	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	\$ 50,668.60
EQUIPO DE COMP.	\$ 19,264.08		
VEHÍCULOS, EQUIPO DE TRANSPORTE	\$ 169,072.91		
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO POR CONTRATO DE ARRENDAMIENTO</b>		<b><u>TOTAL PASIVO</u></b>	\$ 419,199.61
OTRAS PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO	\$ 10,296.41		
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA	\$ 112,947.19	<b>PATRIMONIO</b>	\$ 777,604.85
		CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADOS	\$ 800.00
		APORTE DE SOCIOS Y ACCIONISTAS,	\$ 95,000.00
		UTILIDADES ACUMULADAS DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 655,725.89
		UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 26,078.96
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$1,196,804.46</b>	<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<b>\$1,196,804.46</b>

*Figura 7 Estado de Situación Inicial 2020*

**ESTADO DE SITUACIÓN INICIAL**  
**EMPRESA SERVITRACTOR S.A.**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021**

<u>Activo</u>		<u>PASIVO</u>	
<b><u>CORRIENTE</u></b>	\$ 277,084.25	<b><u>CORRIENTES</u></b>	\$ 105,913.39
EFFECTIVO EQUIVALENTE AL EFEC	\$ 5,259.90	DOC POR PAGAR	\$ 31,753.57
CTA S Y DOC POR COBRAR	\$ 104,169.53	OTRAS CUENTAS Y DOC. POR PAGAR	\$ 51,134.00
OTRAS CTAS Y DOC POR COBRES	\$ 60,631.59	OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS	\$ 22,899.24
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR (I)	\$ 81,793.21	<b><u>OTROS PASIVOS FINANCIEROS</u></b>	
INVENTARIO DE MERCADERIA	\$ 25,230.02	IMP. A LA RTA. DEL EJERCICIO	\$ 70.24
<b>ACTIVO</b>		PARTICIPACIÓN TRABAJADORES PO	\$ 56.34
<b>NO CORRIENTE</b>		<b><u>TOTAL PASIVO CORRIENTES</u></b>	
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	\$ 919,405.29	<b>PASIVOS</b>	
TERRENO	\$ 615,134.00	<b>NO CORRIENTES</b>	\$ 312,722.26
EDIFICIO	\$ 307,019.71	CTAS. DOC POR PAGAR NO CORRIEN	\$ 139,397.94
MAQ. EQUIP. INSTALACIONES	\$ 16,339.28	OTROS NO RELACIONADOS	\$ 54,139.53
MUEBLES Y ENSERES	\$ 18,167.09	OBLIGACIONES CON INST. FINANCIERAS	\$ 84,462.70
EQUIPO DE COMP.	\$ 26,168.22	<u>OTROS PASIVOS NO CORRIENTES</u>	<u>\$ 34,722.09</u>
VEHÍCULOS, EQUIPO DE TRANSP	\$ 206,644.71		
<b>PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO POR CONTRATO DE ARRENDAM</b>		<b><u>TOTAL PASIVO</u></b>	<b>\$ 418,635.65</b>
OTRAS PROPIEDADES PLANTA Y I	\$ 10,296.41		
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA I	\$ 180,364.13	<b>PATRIMONIO</b>	<b>\$ 777,853.89</b>
		CAPITAL SUSCRITO Y/O ASIGNADOS	\$ 800.00
		APORTE DE SOCIOS Y ACCIONISTAS,	\$ 95,000.00
		UTILIDADES ACUMULADAS DE EJERCI	\$ 681,804.85
		UTILIDAD DEL EJERCICIO	<u>\$ 249.04</u>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<u><b>\$1,196,489.54</b></u>	<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	<u><b>\$1,196,489.54</b></u>

*Figura 8 Estado de Situación Inicial 2021*



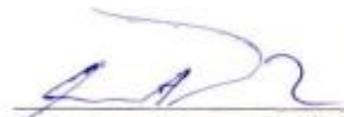
**SERVITRACTOR S.A.**  
TELEVISIÓN E INTERNET

## CARTA DE ACEPTACIÓN

A quien corresponda:

Yo, **Cesar Augusto Osorio Restrepo** con C.I. 092758725-3 en calidad de **GERENTE GENERAL** de la Empresa **SERVITRACTOR S.A.**, acepto el permiso respectivo de la Srita. **Fabiola Gardenia Santillán Ibarra**, con C.I. 094049964-3, para que efectué la investigación de su estudio de caso titulado **“VALORACION DE LA MOROSIDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERVITRACTOR S.A. DURANTE LOS PERIODOS 2020 – 2021”**.

Particular que extiendo para los fines pertinentes.

  
Sr. Cesar Augusto Osorio Restrepo  
**Gerente General**  
**SERVITRACTOR S.A.**

**SERVITRACTOR S.A.**  
Telf.: 6008888

Dirección: Mapasingue Oeste y Av. Tercera #113  
Teléf.: 043813020

*Figura 9 Carta de aceptación a estudiante*