



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**DICIEMBRE 2022 - MAYO 2023**

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

**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA  
ZANPOTI S.A. DEL CANTÓN GUAYAQUIL EN LOS AÑOS 2020-2021.**

**EGRESADA:**

**ELIZABETH KARINA ACOSTA SUET.**

**TUTOR:**

**ECON. MARTHA ACOSTA ROBY**

**AÑO 2023**

## CONTENIDO

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| Planteamiento del problema .....                     | 1                                    |
| El problema .....                                    | 4                                    |
| Justificación.....                                   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Objetivos del estudio.....                           | 6                                    |
| Objetivo general .....                               | 6                                    |
| Objetivos específicos .....                          | 6                                    |
| Línea de Investigación .....                         | 7                                    |
| Marco conceptual .....                               | 8                                    |
| Cuentas por cobrar .....                             | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Importancia de las cuentas por cobrar.....           | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar .....          | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Cuentas incobrables .....                            | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Control interno de cuentas por cobrar.....           | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Políticas de créditos.....                           | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Estados financieros.....                             | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Estado de situación financiera.....                  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| El estado de resultados .....                        | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Análisis financiero .....                            | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Indicador de Gestión .....                           | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Rotación de cartera.....                             | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Indicador de liquidez.....                           | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| La recuperación de cuentas por cobrar.....           | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| El periodo promedio de cobro.....                    | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Relación de las cuentas por cobrar con otras cuentas | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Resultados .....                                     | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Discusión de resultados.....                         | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Conclusiones .....                                   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Recomendaciones.....                                 | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Referencias.....                                     | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Zanpoti S.A. es una empresa dedicada al cultivo, comercialización y exportación de bananos y plátanos, su matriz se encuentra ubicada en la provincia del Guayas y cuenta con una sucursal en la provincia de Los Ríos. En estas dos provincias se dedica a extender créditos a clientes y productores relacionados con la entidad con la finalidad de garantizar el cupo de exportación y la cantidad de demanda, así poder cancelar los estimados que se pretende obtener por la comercialización de la fruta.

Las cuentas por cobrar son instrumentos financieros que buscan maximizar y aumentar el capital. En otras palabras, se trata de obtener el máximo rendimiento posible de los recursos disponibles, y se utilizan para respaldar la toma de decisiones con el objetivo de generar ganancias en el futuro. Las cuentas por cobrar son una herramienta importante en la gestión financiera de una empresa, ya que permiten a la organización optimizar su capital y maximizar su rendimiento. Estas cuentas representan los montos que los clientes adeudan a la empresa por la compra de bienes o servicios, y se espera que se paguen en un plazo determinado.

La gestión de cuentas por cobrar es un elemento clave del ciclo de conversión de efectivo y se relaciona con el tiempo promedio que tarda la empresa en cobrar sus cuentas. La primera parte del proceso consiste en administrar el crédito que se otorga a los clientes, mientras que la segunda parte implica la recaudación y procesamiento de los pagos.

La finalidad de la gestión de cuentas por cobrar es asegurarse de que la empresa pueda recuperar las cantidades pendientes de pago por parte de sus clientes en el plazo acordado. De esta manera, la empresa puede mantener estable su capital de trabajo y evitar afectar su situación financiera. A menudo, se presentan dificultades en la

recuperación total de los pagos debido a la falta de control o políticas adecuadas que garanticen un correcto manejo de las cuentas por cobrar.

La incorrecta gestión de las cuentas por cobrar puede generar múltiples inconvenientes en el área financiera de la empresa, una de ellas es obstaculizar el flujo del efectivo, lo que genera problemas de solvencia y liquidez los cuales se evidencian en los estados financieros, cuando el margen de liquidez no puede cubrir ciertas obligaciones estas afectan directa e indirectamente en la capacidad de otorgar nuevos créditos a otros clientes. También puede provocar que la propia empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones de pago a sus proveedores y acreedores, lo que puede llevar a la quiebra y desaparición de la empresa.

La empresa establece políticas de crédito que indican si debe otorgarse crédito a un cliente y en qué monto. La empresa no solo debe seguir estos estándares, sino también asegurarse de tomar decisiones de crédito correctas utilizando estos estándares. Además, la empresa debe contar con fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es crucial para la gestión exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y para prevenir futuros problemas. Es importante considerar que una implementación inadecuada de una buena política de crédito, o la implementación exitosa de una política de crédito deficiente, no producirá resultados óptimos.

Por tanto, la gestión de cobro es fundamental para el buen funcionamiento del negocio, por lo que cualquier situación debe preverse diseñando una buena estrategia de cobro.

### **El problema**

¿Cómo afecta el control interno a las cuentas por cobrar en los estados financieros de la Empresa Zanpoti S.A.?

## JUSTIFICACIÓN

El estudio del control interno de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Zanpoti S.A. es pertinente debido a que esta área es de vital importancia para el desarrollo económico y financiero de la organización. La gestión efectiva de las cuentas por cobrar ayuda a la empresa a mejorar su flujo de caja, disminuir el riesgo de incobrabilidad y aumentar su rentabilidad. Las políticas de cobranza se refieren a los procedimientos que la empresa implementa para cobrar las cuentas por cobrar cuando se vencen.

Es fundamental que las empresas, tanto industriales como comerciales, cuenten con políticas y procedimientos bien establecidos, a fin de lograr una operación eficiente y eficaz, y tener una razonable seguridad al momento de recuperar las cuentas por cobrar. Debido a que estas entidades tienen una alta participación de las cuentas por cobrar en relación a sus activos, es importante revisar los controles del área de cobranza para minimizar los riesgos de incobrabilidad. La presentación de informes por parte de los responsables del área de cobranza es una herramienta útil para evaluar la situación actual de la cartera..

Esta investigación tiene como finalidad realizar un análisis y evaluación del control interno de las cuentas por cobrar, a través de herramientas financieras para encontrar como afecta a los resultados presentados en los estados financieros. Además, este estudio permitirá identificar las causas de las pérdidas económicas que ha enfrentado la empresa, a fin de proponer medidas preventivas y correctivas para mejorar la gestión financiera y evitar futuras pérdidas. Asimismo, este estudio contribuirá a la formación de profesionales en el campo de la gestión financiera, tributaria, auditoría y control.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **Objetivo general**

Analizar el control interno de las cuentas por cobrar en los estados financieros de la Empresa Zaponti S.A. durante los años 2020 -2021.

### **Objetivos específicos**

- Identificar los procesos y procedimientos de control que se utilizan en la gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa Zaponti S.A.
- Interpretar el comportamiento de las cuentas por cobrar por medio de la comparación de los estados financieros presentados por la empresa Zaponti S.A. en los periodos 2020-2021.
- Determinar cómo afecta a los estados financieros de la Empresa Zaponti S.A. la gestión de las cuentas por cobrar durante los años 2020-2021.

## **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

El presente caso de estudio se encuentra bajo la línea de Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control y sub línea de investigación correspondiente a Auditoría y control. Existe una relación directa con el presente estudio de caso, ya que mediante estas líneas de investigación se realizará un análisis el control interno de las cuentas por cobrar en los estados financieros de la Empresa Zaponti S.A. durante los años 2020 -2021.

El análisis financiero es un instrumento disponible para la gerencia, que sirve para predecir el efecto que pueden producir algunas decisiones estratégicas en el desempeño futuro de la empresa; decisiones como la venta de una dependencia, variaciones en las políticas de crédito, en las políticas de cobro o de inventario, así como también una expansión de la empresa a otras zonas geográficas. Esto se debe a que el estudio se enfoca en analizar el control interno de las cuentas por cobrar en una empresa específica, lo que está directamente relacionado con la gestión financiera y el control de las finanzas de la empresa.

En cuanto a la sublínea de auditoría y control, se puede analizar cómo la empresa está llevando a cabo la revisión y monitoreo de sus cuentas por cobrar, cómo se están detectando y abordando posibles irregularidades y cómo se está garantizando la integridad de la información financiera. A través de esta investigación se dará a conocer como se ha estado gestionando el rubro de cuentas por cobrar, evaluar sus políticas y procedimientos de cobranzas y si existe o no una investigación previa a la concesión de créditos.

## MARCO CONCEPTUAL

En el presente caso, el objetivo de este apartado es proporcionar una descripción de los conceptos y teorías relacionadas con el control interno de las cuentas por cobrar en una empresa, y cómo estos se aplican en el caso de estudio de la empresa Zaponti S.A.

Zaponti S.A. es una empresa ubicada en el cantón Guayaquil, dedicada a la venta de productos de consumo masivo. Cuenta con una amplia cartera de clientes y es reconocida por su excelente servicio al cliente y la calidad de sus productos. En este estudio se analizará el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa durante los años 2020 y 2021, con el objetivo de determinar los procesos y procedimientos de control utilizados y cómo estos afectan a los estados financieros presentados por la empresa.

Las cuentas por cobrar son un activo que representan el dinero que una empresa espera recibir de sus clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. En otras palabras, son las cantidades que los clientes adeudan a la empresa por productos o servicios que han recibido, pero que aún no han pagado completamente. Estas cuentas son una herramienta financiera importante para las empresas, ya que representan una fuente de ingresos futuros, pero también implican riesgos como posibles incobrables o retrasos en los pagos.

Para Sarmiento como se citó en (Fabre Campozano & Tenesaca Gavilanez, 2018), es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y la disminución relacionado a la venta de bienes, productos o servicios, esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa. Las cuentas por cobrar representan el derecho de una empresa o entidad de exigir el pago por parte de un tercero en el futuro. Este derecho

acredita al titular de la cuenta y corresponde al total del crédito que ha sido otorgado por la empresa a sus clientes.

Las cuentas por cobrar son un tema central en el estudio del control interno de la empresa Zaponti S.A. durante los años 2020-2021. La gestión adecuada de las cuentas por cobrar es esencial para garantizar la liquidez y la rentabilidad de la empresa, ya que representa una parte importante de los activos circulantes. Por lo tanto, el análisis del control interno de las cuentas por cobrar permitirá identificar los procesos y procedimientos utilizados por la empresa para gestionar este activo, y evaluar su efectividad en la generación de beneficios para la empresa.

Además, al interpretar el comportamiento de las cuentas por cobrar a través de la comparación de los estados financieros presentados por la empresa en los periodos 2020-2021, se podrá determinar cómo afecta la gestión de las cuentas por cobrar a los estados financieros de la empresa y su relación con la rentabilidad y la liquidez.

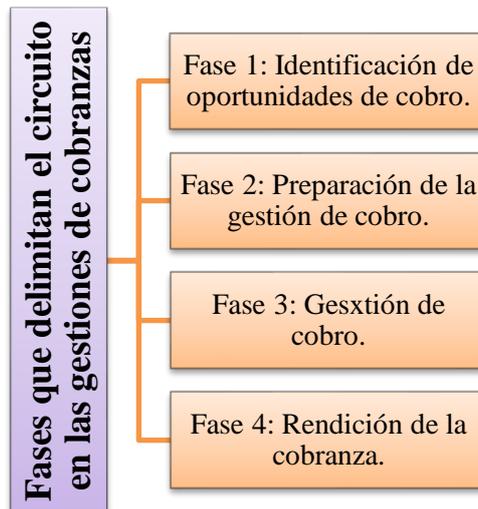
Las cuentas por cobrar son una parte fundamental del ciclo de negocios de una empresa y pueden tener una gran importancia en su éxito financiero. Al permitir que una empresa venda productos o servicios a crédito, las cuentas por cobrar le permiten aumentar sus ventas y expandir su base de clientes. Además, el efectivo que se genera a partir de estas cuentas puede ser utilizado para financiar las operaciones diarias de la empresa, invertir en nuevos proyectos y pagar deudas. Sin embargo, si las cuentas por cobrar no se gestionan adecuadamente, pueden tener efectos negativos en el flujo de efectivo de la empresa, afectar la rentabilidad y poner en riesgo la viabilidad del negocio.

Según Aguilar & Cabrale (2019), las cuentas por cobrar son una forma de financiamiento a corto plazo en la cual una empresa vende sus productos o servicios a crédito, lo que implica que el pago se realizará en un plazo

determinado. Estas cuentas representan un derecho que tiene la empresa sobre el pago pendiente por parte de los clientes y son una parte importante de los activos corrientes de una organización.

Por lo tanto, es esencial que las empresas desarrollen y mantengan controles adecuados sobre sus cuentas por cobrar para asegurar que se mantengan en un nivel saludable y no se conviertan en una carga financiera. En este sentido, el estudio del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Zaponti S.A. durante los años 2020-2021, se enfoca en determinar la efectividad de los procesos y procedimientos de control implementados para garantizar una adecuada gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en los estados financieros de la empresa.

Según Díaz (2018), las cobranzas son una actividad que requiere de un proceso detallado, integrado y controlado para obtener resultados óptimos. En relación a esto, afirma que la operación básica de cobranza se puede definir como el conjunto de acciones necesarias para transformar un activo exigible, ya sea documentado o no (créditos), en un activo líquido (disponibilidades). Este proceso comienza con la existencia de un derecho representado por una cuenta o un documento por cobrar, y tiene como resultado la entrada de dinero o algún título representativo de dinero, como un cheque o una orden de pago.



La cobranza se divide en varias fases. En la Fase 1, se identifican las oportunidades de cobro a partir de los registros de facturación, lo que permite determinar cuándo iniciar las gestiones de cobro. En la Fase 2, se prepara la gestión de cobro, estructurando el trabajo de los cobradores según la distribución geográfica de los deudores. Las gestiones de cobro son llevadas a cabo en la Fase 3, en la que los cobradores entregan recibos provisorios o definitivos según las políticas de la empresa. Si se emite un recibo definitivo, se recomienda agregar una leyenda aclaratoria que indique los documentos a los que hace referencia. Por último, en la Fase 4, los cobradores rinden diariamente las actividades realizadas.

Son aquellos montos que una empresa no puede recuperar de sus clientes y que se consideran irrecuperables. Estas cuentas se originan cuando un cliente no paga una deuda pendiente después de varios intentos de cobro y se determina que la probabilidad de cobrarla es muy baja o nula. Las cuentas incobrables se registran como una pérdida en la cuenta de resultados de la empresa y pueden afectar significativamente la rentabilidad y la salud financiera de la misma. Es por eso que las empresas deben tener políticas y procedimientos claros para la gestión de las cuentas incobrables.

Según Muñoz & Mendoza (2023), las cuentas incobrables son aquellas cuentas por cobrar que la empresa ha identificado como irrecuperables después de haber agotado todos los esfuerzos razonables para su cobro. También se conocen como cuentas por cobrar en mora, cuentas por cobrar incobrables o cuentas por cobrar vencidas e impagadas. Estas cuentas se reconocen como gastos en la cuenta de resultados de la empresa y se eliminan de los activos de la empresa en el estado de situación financiera.

La definición de cuentas incobrables es importante en el estudio del control interno de las cuentas por cobrar, ya que las cuentas incobrables son aquellas que no pueden ser recuperadas y, por lo tanto, pueden afectar negativamente los estados financieros de la empresa. La identificación y manejo adecuado de las cuentas incobrables es un elemento crítico en el control interno de las cuentas por cobrar, ya que afecta la rentabilidad de la empresa y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras.

El control interno de las cuentas por cobrar se refiere a los procesos y procedimientos establecidos por una empresa para garantizar que las cuentas por cobrar se gestionen de manera eficiente y efectiva. Incluye la supervisión y monitoreo de la gestión de las cuentas por cobrar, la implementación de políticas y procedimientos adecuados para la facturación, cobro y registro de las mismas, la evaluación y gestión de los riesgos asociados con las cuentas por cobrar, y la prevención y detección de fraudes o errores en la gestión de las mismas.

Según (Durán, 2018), el control interno de cuentas por cobrar es un conjunto de políticas, procedimientos y prácticas que la empresa implementa para garantizar que las cuentas por cobrar se registren de manera precisa y completa, se facturen correctamente y se cobren a tiempo. Este control también incluye la evaluación

de la capacidad crediticia de los clientes y la administración de las cuentas en mora. Un buen control interno de cuentas por cobrar ayuda a minimizar el riesgo de incobrabilidad y mejora la gestión de efectivo de la empresa.

Un buen control interno puede ayudar a prevenir fraudes, errores, omisiones y asegurar que se están siguiendo los procedimientos adecuados para el registro y la gestión de las cuentas por cobrar. En el caso de estudio de la Empresa Zaponti S.A., el análisis del control interno de las cuentas por cobrar durante los años 2020-2021 permitirá determinar la efectividad de los procesos y procedimientos implementados por la empresa y cómo han afectado los estados financieros en este período.

Las políticas de crédito son utilizadas como normas que establece un ente y son aprobadas por la dirección de la organización, considerando el riesgo que pueden ocurrir, en las políticas de crédito se determinará el tiempo de cumplir con la obligación, es necesario que la empresa posea fuentes de información de créditos adecuadas y utilice métodos de análisis.

Según (Hernández P, 2018), las políticas de crédito son las reglas y procedimientos establecidos por la empresa para evaluar y aprobar el crédito a los clientes. Estas políticas pueden incluir la determinación del monto máximo de crédito disponible para cada cliente, la revisión de la solvencia crediticia del cliente y la evaluación de la capacidad del cliente para pagar el crédito. Además, las políticas de crédito también pueden incluir la fijación de plazos y condiciones de pago, así como el seguimiento de los saldos pendientes y los pagos atrasados.

La implementación de políticas de crédito efectivas puede ayudar a minimizar los riesgos de incumplimiento y a mejorar el flujo de efectivo de la empresa. las políticas de crédito son importantes en la gestión de las cuentas por cobrar, ya que establecen los

criterios para la aprobación del crédito a los clientes y la administración de las cuentas por cobrar. Un buen control interno de las cuentas por cobrar debe incluir la evaluación y seguimiento de las políticas de crédito, así como la revisión periódica de su efectividad y ajuste en caso de ser necesario.

Los estados financieros son documentos que presentan información financiera y contable de una empresa en un periodo determinado. Estos documentos reflejan la situación financiera, los resultados de operación y los flujos de efectivo de la empresa en un periodo específico, lo que permite a los usuarios externos (inversionistas, acreedores, reguladores, entre otros) evaluar la salud financiera y la capacidad de generación de beneficios de la empresa. Los principales estados financieros son el balance general, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo.

Según Elizalde (2019), los estados financieros son informes contables que proporcionan información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad. Estos informes son utilizados por los usuarios internos y externos para tomar decisiones informadas sobre la entidad y su capacidad para generar beneficios y flujo de efectivo. Los principales estados financieros incluyen el balance general, el estado de resultados, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujo de efectivo.

Los estados financieros son herramientas que proporcionan información detallada sobre la situación financiera de una empresa, incluyendo la gestión de sus activos y pasivos, así como de sus ingresos y gastos. En este sentido, las cuentas por cobrar son uno de los elementos más importantes de los estados financieros, ya que representan el monto de dinero que la empresa tiene pendiente de recibir por la venta de bienes o servicios a sus clientes.

Es decir, las cuentas por cobrar se reflejan en los estados financieros como un activo y su gestión adecuada es fundamental para mantener una buena salud financiera de la empresa. Por lo tanto, el análisis de los estados financieros de una empresa debe incluir una evaluación de las cuentas por cobrar y su impacto en los resultados financieros generales de la empresa.

En el tema de estudio sobre el control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa Zaponti S.A. durante los años 2020-2021, los estados financieros son una herramienta fundamental para analizar y evaluar la gestión de las CPC en la empresa. Los estados financieros, como el balance general y el estado de resultados, reflejan la situación financiera y el rendimiento de la empresa en un período determinado.

En este sentido, los estados financieros también permiten identificar la cantidad de cuentas por cobrar y el plazo de pago, lo que permite evaluar la eficacia de la gestión de las CPC en la empresa. Además, los estados financieros son una fuente importante de información para los inversores, los acreedores y otros interesados en la empresa, ya que proporcionan una visión general de la situación financiera y la rentabilidad de la empresa. Los estados financieros son una herramienta clave para evaluar la gestión de las CPC en la Empresa Zaponti S.A. durante los años 2020-2021, ya que proporcionan información relevante sobre la cantidad de cuentas por cobrar y su impacto en la situación financiera y la rentabilidad de la empresa.

Para este estudio, los estados financieros necesarios son el estado de situación financiera y el estado de resultados integral de la empresa Zaponti S.A. correspondientes a los años 2020 y 2021. Estos estados financieros proporcionarán la información necesaria para analizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa en el período de estudio y permitirán la comparación entre los dos años para determinar su comportamiento.

El estado de situación financiera también conocido como balance general, es un informe financiero que muestra la situación económica y financiera de una empresa en un momento determinado. Este documento proporciona información sobre los activos, pasivos y patrimonio de la empresa, y permite a los usuarios evaluar su posición financiera, solvencia y liquidez. En resumen, el estado de situación financiera es un registro contable que muestra la situación económica de la empresa y su estructura financiera.

Según Filgueira (2020 ), el estado de situación financiera proporciona información sobre los recursos económicos controlados por una entidad, las obligaciones para con terceros, y los derechos de los propietarios, en una fecha específica. Este informe es esencial para evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, y para tomar decisiones informadas sobre su gestión financiera.

Este estado proporciona información detallada sobre los activos, pasivos y patrimonio de la empresa, lo que permite conocer su capacidad para hacer frente a sus obligaciones a corto y largo plazo. En relación a las cuentas por cobrar, permite conocer la cantidad de dinero que se espera recibir de los clientes y su plazo de vencimiento, lo que permite evaluar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa. Por lo tanto, este reporte es un estado financiero clave para analizar el control interno de las cuentas por cobrar en los estados financieros de la empresa Zaponti S.A. durante los años 2020 - 2021, como se plantea en el objetivo general del estudio.

El estado de resultado es un estado financiero que muestra los ingresos y gastos de una empresa durante un período de tiempo específico, generalmente un año fiscal. Es un informe que muestra cómo una empresa generó sus ingresos y cómo gastó su dinero durante un período determinado, lo que permite determinar su rentabilidad y su capacidad para generar beneficios. En él se registran las ventas netas, el costo de ventas,

los gastos operativos y otros ingresos y gastos no operativos, lo que resulta en el beneficio o pérdida neto del período. Es una herramienta importante para los inversionistas y los analistas financieros, ya que les permite evaluar el rendimiento y la rentabilidad de una empresa.

Según Villarroel (2018), es un estado financiero que muestra la utilidad o pérdida obtenida por una empresa en un período determinado, resultado de la diferencia entre los ingresos y los gastos generados durante el mismo período. Este estado proporciona información importante para evaluar la rentabilidad y la eficiencia de la empresa en su operación y gestión financiera.

Las cuentas por cobrar tienen una relación directa con el estado de resultados, ya que los ingresos provenientes de las ventas a crédito se reflejan en los ingresos totales de la empresa, y los gastos asociados a la gestión de las cuentas por cobrar, como la provisión de cuentas incobrables, afectan los gastos totales y la utilidad neta de la empresa. Por lo tanto, el análisis del estado de resultados es fundamental para comprender el impacto de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa.

El análisis financiero es un proceso de evaluación sistemática y detallada de la información financiera de una empresa, con el objetivo de obtener información valiosa que permita tomar decisiones informadas y mejorar la situación financiera de la organización. A través del análisis financiero, se examinan y comparan los estados financieros de una empresa, identificando las fortalezas y debilidades financieras, así como los factores que pueden afectar la capacidad de la empresa para generar ingresos y beneficios en el futuro. Este proceso también implica el uso de herramientas y técnicas financieras para evaluar el rendimiento financiero de una empresa y su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras.

Según Barreto (2020), el análisis financiero es una herramienta esencial para evaluar la solvencia, la rentabilidad y la eficiencia de la empresa. Se refiere a la evaluación de la información financiera de una empresa con el fin de comprender su desempeño actual y futuro. Esta evaluación implica el uso de herramientas y técnicas financieras para examinar y comparar los estados financieros y otras informaciones relacionadas, y así poder tomar decisiones informadas sobre la gestión financiera de la empresa.

El análisis financiero es una herramienta útil para evaluar la situación económica y financiera de una empresa, y en este proceso las cuentas por cobrar juegan un papel importante. Al analizar los estados financieros, se pueden identificar las cuentas por cobrar y evaluar su gestión, lo que puede proporcionar información valiosa sobre la capacidad de la empresa para generar ingresos y manejar su flujo de efectivo. Además, el análisis financiero puede ayudar a identificar problemas en la gestión de las cuentas por cobrar y proporcionar recomendaciones para mejorar el control interno y la eficiencia en su gestión.

En la presente investigación, el análisis financiero es relevante para entender la situación financiera de la empresa y cómo se relaciona con las cuentas por cobrar. Al comparar los estados financieros de la empresa en los años 2020 y 2021, se puede determinar si ha habido cambios significativos en las cuentas por cobrar y cómo esto ha afectado la situación financiera de la empresa.

Además, el análisis financiero puede ser útil para identificar tendencias a largo plazo en las cuentas por cobrar y cómo se relacionan con otros aspectos de la gestión financiera de la empresa, como la gestión de inventarios y la liquidez. En definitiva, el análisis financiero es una herramienta valiosa para evaluar el rendimiento y la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Zaponti S.A.

Existen diferentes tipos de análisis financiero, entre los cuales se pueden destacar:

Análisis horizontal se refiere a la comparación de los estados financieros de una empresa en diferentes períodos de tiempo para identificar la evolución de las cifras.

Análisis vertical se enfoca en la composición de las cifras de los estados financieros y su relación porcentual en relación al total.

Análisis de ratios o indicadores se utilizan ratios financieras para evaluar el desempeño y la solidez financiera de una empresa en relación a su tamaño, industria y competidores.

Análisis de tendencias se refiere al análisis de las tendencias de las cifras financieras de la empresa en relación al mercado y a la industria.

Todos estos tipos de análisis financiero pueden ser utilizados para evaluar las cuentas por cobrar y su impacto en los estados financieros de una empresa.

Indicadores de gestiones son aquellos que constituye la eficiencia que puede contar una entidad, este indicador observar el período contable, y a su vez reflejará el tiempo de pago, plazos que se brindan, entre el comprador y vendedor, con la finalidad que ayude a identificar las rotaciones de cuentas por cobrar de acuerdo a la política de la empresa.

Según (López, Sclaroff, Brizuela (2021), un indicador de gestión es un valor que mide el comportamiento de una empresa, departamento o proceso, permitiendo evaluar su desempeño y establecer si se están cumpliendo los objetivos trazados. Estos indicadores pueden ser financieros o no financieros y su análisis permite tomar decisiones y realizar ajustes en la gestión empresarial.

Para la presente investigación, los indicadores de gestión pueden ser utilizados para medir la eficiencia y eficacia de la gestión de las cuentas por cobrar, lo que permitirá identificar fortalezas y debilidades en los procesos y procedimientos de control interno. Algunos indicadores de gestión que pueden ser utilizados en este estudio son el índice de rotación de cuentas por cobrar, el índice de morosidad, el tiempo promedio de cobro y la tasa de recuperación de cuentas incobrables, entre otros.

Hay varios tipos de indicadores de gestión que se pueden usar en el análisis financiero, por lo que no hay una fórmula única que se aplique a todos ellos. Sin embargo, a modo de ejemplo, se pueden dar algunas fórmulas comunes para algunos de los indicadores de gestión más utilizados:

Razón corriente:  $\text{activos corrientes} / \text{pasivos corrientes}$

Prueba del ácido:  $(\text{activos corrientes} - \text{inventario}) / \text{pasivos corrientes}$

Toda entidad necesita utilizar indicadores financieros, la rotación de cartera muestra los movimientos que rotan aquellas cuentas por cobrar y son convertidas en efectivo o se recuperan en el transcurso de períodos sea este año o mes que estipule la entidad.

La rotación de cartera es un indicador financiero que mide el número de veces que las cuentas por cobrar de una empresa son convertidas en efectivo durante un período de tiempo determinado, generalmente un año. Se calcula dividiendo las ventas anuales entre el promedio de cuentas por cobrar durante el mismo período. Este indicador es importante para medir la eficiencia de la gestión de las cuentas por cobrar y para evaluar el riesgo de impago.

Si la rotación de cartera es baja, significa que la empresa tarda más tiempo en recuperar sus cuentas por cobrar y puede estar enfrentando problemas de liquidez. Por

otro lado, una rotación de cartera alta indica que la empresa tiene un buen control sobre sus cuentas por cobrar y está en condiciones de recuperar el dinero en un plazo razonable. La rotación de cartera es un indicador útil para el análisis financiero y la toma de decisiones en la gestión de las cuentas por cobrar.

La fórmula para calcular la rotación de cartera es la siguiente:

Rotación de cartera = Ventas a crédito / Saldo promedio de cuentas por cobrar

Los indicadores de liquidez se establecen para evaluar la capacidad que tiene una organización, que gestione cumplir con obligaciones en períodos cortos, de tal manera que si el activo corriente es elevado podrá cumplir a cabalidad los deberes contraídos a entidades proveedoras.

Los indicadores de liquidez son una serie de ratios que miden la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras a corto plazo. Los indicadores de liquidez se enfocan en la capacidad de la empresa para pagar sus deudas a corto plazo, como facturas de proveedores, préstamos a corto plazo y otros gastos operativos.

Estos indicadores son importantes para evaluar la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras a corto plazo y, por lo tanto, son relevantes en el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar. Si una empresa tiene una buena gestión de sus cuentas por cobrar, es más probable que tenga una buena posición de liquidez.

Razón de liquidez: efectivo y equivalentes de efectivo / pasivos corrientes.

La recuperación de cuentas por cobrar se refiere al proceso de cobrar pagos pendientes de los clientes o deudores. Incluye una serie de actividades para asegurar que se realice el pago de una factura o un saldo pendiente de una cuenta. Esto puede

implicar el envío de recordatorios de pago, negociaciones con los clientes para establecer un plan de pago y, en última instancia, la recuperación legal de los saldos impagos.

En el contexto del tema de estudio, la recuperación de cuentas por cobrar es un aspecto clave del control interno. Es importante que la empresa tenga políticas y procedimientos adecuados para la recuperación de cuentas por cobrar y que estos sean seguidos de manera efectiva para evitar saldos impagos y reducir el riesgo de pérdidas financieras. El análisis de los estados financieros de la empresa en los años 2020-2021 permitirá evaluar la efectividad de los procesos de recuperación de cuentas por cobrar y determinar si existen oportunidades de mejora en el control interno de las mismas.

Recuperación de cuentas por cobrar =  $(\text{cuentas por cobrar} / \text{ventas a crédito}) \times 360$

El periodo promedio de cobro es un indicador de actividad que se utiliza para medir la eficiencia de la empresa en la gestión de sus cuentas por cobrar. Este indicador representa el tiempo promedio que tarda la empresa en recuperar el dinero que ha prestado a sus clientes, es decir, el tiempo que transcurre desde la fecha en que se realiza la venta hasta el momento en que se recibe el pago por ella.

El periodo promedio de cobro es un indicador financiero que mide el tiempo promedio que tarda una empresa en cobrar sus cuentas por cobrar a los clientes.

En otras palabras, es el tiempo que transcurre desde la venta de un producto o servicio hasta que se recibe el pago por parte del cliente. (Huacho, 2021, pág. 18)

La relación de las cuentas por cobrar con otras cuentas están relacionadas con otras cuentas en el análisis financiero, ya que su gestión y desempeño afectan directamente a la liquidez, rentabilidad y solvencia de la empresa. Por ejemplo, un

aumento en las cuentas por cobrar podría indicar un problema de liquidez, ya que la empresa tiene más dinero pendiente de pago y menos efectivo disponible.

Además, las cuentas por cobrar también afectan la rentabilidad de la empresa, ya que un alto nivel de cuentas por cobrar puede reducir el flujo de efectivo y, por lo tanto, reducir las ganancias de la empresa. También pueden tener un impacto en la solvencia de la empresa, ya que las cuentas por cobrar envejecidas o incobrables pueden convertirse en deudas malas y afectar la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones a largo plazo. Por lo tanto, es importante analizar y monitorear de cerca las CPC junto con otras cuentas en el análisis financiero.

Las cuentas por cobrar son una de las cuentas más importantes en los estados financieros de una empresa y su gestión es crucial para garantizar la salud financiera de la misma. Por lo tanto, es fundamental realizar un análisis financiero de estas cuentas para evaluar su comportamiento y su impacto en la situación financiera de la empresa.

En este análisis se deben tomar en cuenta otros indicadores financieros como la rotación de cartera, la rentabilidad y la liquidez, ya que están relacionados con las cuentas por cobrar y pueden proporcionar información valiosa para evaluar la gestión de estas cuentas. Por lo tanto, es importante incluir estos indicadores en el marco conceptual del estudio para tener una visión completa de la gestión de las cuentas por cobrar en la Empresa Zaponti S.A durante los años 2020-2021.

## MARCO METODOLÓGICO

En este apartado se describe la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio de caso "Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Zanpoti S.A. del Cantón Guayaquil en los años 2020-2021". El presente estudio se abordará desde un enfoque mixto, que combina elementos cuantitativos y cualitativos para analizar el control interno de las cuentas por cobrar en los estados financieros de la Empresa Zaponti S.A. durante los años 2020 - 2021.

Se aplicará una entrevista a los responsables del área de contabilidad de la Empresa Zaponti S.A. Esta entrevista se llevará a cabo para identificar el control interno y determinar el comportamiento de las cuentas por cobrar de ambos periodos. La entrevista permitirá obtener información relevante sobre el manejo de las cuentas por cobrar, los procedimientos utilizados para su gestión, los controles internos establecidos y las estrategias implementadas para la reducción de los niveles de morosidad.

Posteriormente, se realizará un análisis cuantitativo de los estados financieros de la Empresa Zaponti S.A. durante los años 2020 - 2021, con el objetivo de determinar el comportamiento de las cuentas por cobrar en términos de su evolución, su porcentaje de morosidad y su impacto en la situación financiera de la empresa. Este análisis se realizará mediante el uso de técnicas estadísticas descriptivas y análisis de tendencias. El presente estudio contará con la aprobación de la dirección de la Empresa Zaponti S.A. y se realizará siguiendo los lineamientos éticos establecidos para la investigación científica, garantizando la confidencialidad y anonimato de la información obtenida durante la entrevista y el análisis de los estados financieros.

## **RESULTADOS**

En esta sección se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de los estados financieros y la entrevista realizada al personal encargado de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Zaponti S.A. durante los años 2020-2021. Primero se describen los procesos y procedimientos de control identificados en la gestión de las cuentas por cobrar, así como los resultados obtenidos a partir de la interpretación del comportamiento de las cuentas por cobrar durante los periodos analizados. Luego se analiza cómo afecta la gestión de las cuentas por cobrar a los estados financieros de la empresa.

Finalmente, se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los indicadores financieros y de gestión para evaluar el desempeño de la empresa en la gestión de las cuentas por cobrar. Es importante destacar que estos resultados están basados en la información disponible y en la interpretación que se ha realizado a partir de ella, por lo que cualquier conclusión o recomendación debe ser tomada en consideración junto con otras fuentes de información y bajo la supervisión de expertos en la materia.

Según los resultados de la entrevista efectuada a la empresa ZANPOTI S.A. del cantón Babahoyo muestran que la empresa cuenta con procesos y procedimientos para la gestión de las cuentas por cobrar. Según las políticas de la empresa, la identificación de los clientes que deben realizar pagos se realiza al momento del registro y se utiliza su información de contacto para enviar facturas y notificaciones de pago.

Los límites de crédito se determinan a través de una calificación anticipada de cada cliente y la presentación de documentos de garantía para asegurar los créditos otorgados, los cuales son desde los 3 meses hasta 6 meses inclusive. El seguimiento de los pagos pendientes de los clientes se realiza a través de correos electrónicos y

WhatsApp con programaciones automáticas, y se evalúa la calidad crediticia de los clientes a través de recomendaciones comerciales y bancarias, así como la revisión del buró de crédito y la solicitud de una carta de la Superintendencia en caso de tener infracciones.

En cuanto al registro de las cuentas por cobrar en los estados financieros, se elimina el registro del activo una vez que se recibe el pago y se reconoce el ingreso como efectivo en el estado de resultados. Se utiliza un registro para cada uno de los clientes en una plataforma automática, el programa AS400 y el sistema tributario CIVIL para los controles internos. A continuación, se pretende evaluar las actividades de control en la gestión que la empresa ha determinado aplicar con su nivel de cumplimiento, además se incluye, otras actividades que la organización debería incluir entre sus políticas.

*Tabla 1. Matriz de control para la gestión de cuentas por cobrar*

| N <sup>o</sup> | ACTIVIDADES DE GESTIÓN CUENTAS POR COBRAR  | SI | NO | CUMPLIMIENTO |
|----------------|--|----|----|--------------|
| 1              | ¿Existe un manual de ventas, crédito y cobranza?   | x  |    | Bajo         |
| 2              | ¿La empresa cuenta con un departamento de cobranza?  | x  |    | Alto         |
| 3              | ¿El departamento de contabilidad lleva un registro de las cuentas por cobrar a clientes?   | x  |    | Alto         |
| 4              | ¿Se evalúa la calidad crediticia de los clientes a través de recomendaciones comerciales y bancarias, así como la revisión del buró de crédito y la solicitud de una carta de la Superintendencia en caso de tener infracciones? | x  |    | Bajo         |
| 5              | ¿Se determinan los límites de crédito a través de una calificación anticipada de cada cliente y la presentación de documentos de garantía?   | x  |    | Bajo         |
| 6              | ¿Se utilizan los datos de contacto de los clientes para enviar facturas y notificaciones de pago?  | x  |    | Alto         |
| 7              | ¿La empresa cobra intereses por la otorgación del crédito?   |    | x  | No aplica    |

|    |   |  |   |           |
|----|---|--|---|-----------|
| 8  | ¿Existe algún proceso de revisión y auditoría de los procedimientos y controles internos implementados para la gestión de las cuentas por cobrar? |  | x | No aplica |
| 9  | ¿La empresa realiza análisis financieros?   |  | x | No aplica |
| 10 | ¿Se han identificado oportunidades de mejora en la gestión de las cuentas por cobrar y se han implementado medidas para abordarlas?               |  | x | No aplica |
| 11 | ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de incobrabilidad de las cuentas por cobrar?                       |  | x | No aplica |

**Fuente:** Autoría propia

En la entrevista se pudo identificar que la empresa tiene establecidas políticas y procedimientos definidos para la gestión de cuentas por cobrar, los que incluyen la pre-calificación de clientes y el seguimiento de los pagos pendientes, sin embargo, las actividades de control de las cuentas por cobrar en la empresa son deficientes porque los lineamientos y políticas necesarias para desempeñar las funciones no se cumplen de una manera eficiente, dado que las políticas establecidas por la empresa presentan un nivel de cumplimiento medio-bajo lo cual tiene consecuencias que genera retraso en los procesos de control de estas cuentas, como el cobro a tiempo de las facturas emitidas por los clientes, y por el bajo cumplimiento de la política determinada para realizar el procedimiento de otorgar créditos.

Según, las respuestas proporcionadas en la matriz, se puede observar que la empresa presenta debilidades en cuanto a la gestión de sus cuentas por cobrar. En primer lugar, la empresa no cobra intereses por la otorgación del crédito, lo que puede afectar su rentabilidad y su capacidad de recuperar las cuentas por cobrar en caso de mora o impago. Además, no existe un proceso de revisión y auditoría de los procedimientos y controles internos implementados para la gestión de las cuentas por cobrar, lo que puede aumentar el riesgo de errores y fraudes.

Por otro lado, se observa que la empresa no realiza análisis financieros, lo que dificulta su capacidad para evaluar la eficacia de sus procesos y procedimientos de gestión de cuentas por cobrar. Asimismo, no se han identificado oportunidades de mejora en la gestión de las cuentas por cobrar y no se han implementado medidas para abordarlas, lo que indica una falta de compromiso y proactividad por parte de la empresa en la gestión de sus cuentas por cobrar.

Se puede observar que la empresa no cuenta con un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de incobrabilidad de las cuentas por cobrar, lo que puede impactar negativamente en la liquidez y rentabilidad de la empresa en caso de impago de las cuentas por cobrar, por lo que se puede determinar que la empresa presenta debilidades en su gestión de cuentas por cobrar y necesita tomar medidas para mejorar su eficacia y eficiencia en este ámbito.

A continuación, se muestra la información financiera encontrada en la empresa, donde se aplica un análisis vertical:

*Tabla 2. Análisis vertical Estado de situación financiera*

|                       | <b>2020</b>  | <b>2021</b>  | <b>2020</b> | <b>2021</b> |
|-----------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| <b>ACTIVOS</b>        | 1.786.998,85 | 1.799.996,95 | 100%        | 100%        |
| ACTIVOS CORRIENTES    | 977.523,85   | 1.011.993,95 | 55%         | 56%         |
| CAJA                  | 22.570,33    | 23.473,14    | 1%          | 1%          |
| BANCOS                | 65.807,41    | 68.439,71    | 4%          | 4%          |
| CUENTAS POR COBRAR    | 463.084,74   | 476.977,28   | 26%         | 26%         |
| INCOBRABLES           | 115.771,19   | 120.402,03   | 6%          | 7%          |
| INVENTARIO            | 310.290,18   | 322.701,79   | 17%         | 18%         |
| ACTIVO NO CORRIENTE   | 809.475,00   | 788.003,00   | 45%         | 44%         |
| <b>PASIVOS</b>        | 1.577.766,12 | 1.590.764,22 | 88%         | 88%         |
| PASIVOS CORRIENTES    | 1.173.028,62 | 1.285.232,32 | 66%         | 71%         |
| PASIVOS NO CORRIENTES | 404.737,50   | 305.531,90   | 23%         | 17%         |
| <b>PATRIMONIO</b>     | 209.232,73   | 209.232,73   | 12%         | 12%         |

**Fuente:** Datos financieros presentados por la empresa

Con base a los resultados obtenidos del análisis vertical de los estados financieros de la Empresa Zaponti S.A. en los años 2020 y 2021, se puede observar un incremento en los activos corrientes en el periodo analizado, pasando del 55% en 2020 al 56% en 2021. Dentro de los activos corrientes, las cuentas por cobrar representaron un 26% en relación a los activos en ambos periodos, sin embargo, este rubro tiene una variación del 2,99% de un periodo a otro. En cuanto a los pasivos, también se observa un aumento en el pasivo corriente, pasando del 66% en 2020 al 71% en 2021, lo que indica un mayor nivel de deudas a corto plazo.

*Tabla 3. Análisis vertical Estado de resultados*

|                           | <b>2020</b>       | <b>2021</b>       | <b>2020</b> | <b>2021</b> |
|---------------------------|-------------------|-------------------|-------------|-------------|
| VENTAS                    | 590.669,31        | 602.482,70        | 100%        | 100%        |
| CRÉDITO                   | 472.535,45        | 486.711,51        | 80%         | 81%         |
| CONTADO                   | 118.133,86        | 115.771,18        | 20%         | 19%         |
| COMPRAS                   | 387.862,73        | 397.559,30        | 66%         | 66%         |
| <b>UTILIDAD BRUTA</b>     | <b>202.806,58</b> | <b>204.923,40</b> | <b>34%</b>  | <b>34%</b>  |
| COSTOS OPERATIVOS         | 137.834,87        | 141.005,07        | 23%         | 23%         |
| SUELDOS                   | 77.099,38         | 78.872,67         | 13%         | 13%         |
| BENEFICIOS                | 15.873,24         | 16.238,32         | 3%          | 3%          |
| APORTE PATRONAL           | 10.210,25         | 10.445,09         | 2%          | 2%          |
| HONORARIOS                | 2.400,00          | 2.455,20          | 0%          | 0%          |
| GASTOS VARIOS             | 4.210,00          | 4.306,83          | 1%          | 1%          |
| IVA AL GASTO              | 6.570,00          | 6.721,11          | 1%          | 1%          |
| DEPRECIACIÓN              | 21.472,00         | 21.965,86         | 4%          | 4%          |
| <b>UTILIDAD OPERATIVA</b> | <b>64.971,71</b>  | <b>63.918,33</b>  | <b>11%</b>  | <b>11%</b>  |
| INTERESES                 | 44.521,13         | 33.608,51         | 8%          | 6%          |
| IMPUESTOS                 | 4.499,13          | 6.668,16          | 1%          | 1%          |
| <b>UTILIDAD NETA</b>      | <b>15.951,46</b>  | <b>23.641,66</b>  | <b>3%</b>   | <b>4%</b>   |

**Fuente:** Datos financieros presentados por la empresa

Las ventas incrementaron en un 2% de un periodo a otro, pasando de 590.669,31 en el 2020 a 602.482,70 en el 2021. En ambos periodos analizados, la empresa registró un porcentaje del 80% y 81% de ventas a crédito y del 20% y 19% de ventas al contado con relación al total de sus ventas. En términos de variación, las ventas totales de la empresa aumentaron de un periodo a otro. Además, se observa una variación en la proporción de ventas a crédito y al contado, siendo ligeramente mayor en el segundo periodo en ambos casos.

Por lo tanto, las ventas al contado disminuyeron en 2.362,68 unidades monetarias mientras que las ventas a crédito aumentaron en 14.176,06 unidades monetarias entre ambos periodos. Es importante destacar que estas variaciones pueden tener implicaciones importantes en la liquidez y rentabilidad de la empresa, ya que las cuentas a crédito pueden generar un mayor riesgo de incobrabilidad y retrasos en la recuperación de los fondos, mientras que las cuentas al contado pueden afectar negativamente la rotación del inventario y la capacidad de financiamiento de la empresa.

Los indicadores financieros pueden ser utilizados para comparar el desempeño de la empresa con respecto a otras empresas del mismo sector o con respecto a su propio desempeño en períodos anteriores. Por esta razón, a continuación, se han aplicado diversos indicadores financieros a través de la información financiera obtenida con el objetivo de analizar la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa. El análisis de estos indicadores permitirá obtener una visión clara de la situación financiera de la empresa.

*Tabla 4. Cálculo de indicadores financieros*

| <b>Indicadores financieros</b> |                |             |             |
|--------------------------------|----------------|-------------|-------------|
| <b>Indicador</b>               | <b>Cálculo</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> |
|                                |                |             |             |

|  |   |        |        |
|--|---|--------|--------|
| <b>Razón corriente</b><br>Activo corriente / Pasivo corriente                                    | $2020 = \frac{977.523,85}{1.173.028,62}$ $2021 = \frac{1.011.993,95}{788.003,00}$                           | 0,83   | 0,79   |
| <b>Prueba ácida</b><br>(Activo corriente - Inventario) / Pasivo corriente                        | $2020 = \frac{977.523,85 - 310.290,18}{1.173.028,62}$ $2021 = \frac{1.011.993,95 - 322.701,79}{788.003,00}$ | 0,57   | 0,54   |
| <b>Rotación de cuentas por cobrar</b><br>Ventas a crédito / Saldo promedio de cuentas por cobrar | $2020 = \frac{472.535,45}{470.031,01}$ $2021 = \frac{486.711,51}{470.031,01}$                               | 1,01   | 1,04   |
| <b>Recuperación de cuentas por cobrar</b><br>360 / Rotación de cuentas por cobrar                | $2020 = \frac{360}{1,01}$ $2021 = \frac{360}{1,04}$   | 358    | 348    |
| <b>Índice de cuentas incobrables</b><br>C. Incobrables /cuentas por cobrar * 100                 | $2020 = \frac{115.771,19}{463.084,74} \times 100$ $2021 = \frac{120.402,03}{476.977,28} \times 100$         | 25,00% | 25,24% |

**Fuente:** Autoría propia.

Sin embargo, a pesar de poseer políticas control en la gestión de créditos, los resultados financieros establecen que la empresa tiene un alto índice de ventas a créditos, dado que, durante los dos años de estudio, la cuenta de incobrables representa el 25% del total de cuentas por cobrar, es por esto que, es un tema preocupante, ya que en la entrevista se menciona que se ha mejorado la relación con los clientes y se han logrado ventas aceptables, el 80% de las ventas se realiza a crédito, lo que tiene un impacto negativo en la liquidez de la compañía.

La empresa emplea una estrategia de aumentar sus ventas y retener a sus clientes mediante la concesión de créditos, sin embargo, esta práctica conlleva el riesgo de impagos a la fecha de vencimiento por parte de los clientes, lo que resulta en problemas en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar. Estos problemas se deben a

deficiencias en la implementación de políticas de control y verificación de la cartera de crédito establecidas por la empresa, lo que impacta negativamente en la recuperación de cuentas por cobrar.

La rotación de cuentas por cobrar de 1,01 significa que la empresa está pagando a sus proveedores aproximadamente una vez al año. En otras palabras, el número 1,01 indica que la empresa tarda alrededor de 358 días recuperar su cartera por cobrar, lo que es un período relativamente largo. La rotación de cuentas por cobrar es un indicador financiero que mide la eficiencia de la empresa en el cobro a sus clientes.

Una rotación de cuentas por cobrar de 1,04 para el año 2021 significa que la empresa ha cobrado a sus clientes 1,04 veces durante el año. En otras palabras, la empresa ha tardado alrededor de 348 días ( $360 \text{ días} / 1,04$ ) en obtener el dinero por los créditos otorgados por los clientes, lo que sugiere que la empresa ha tomado un menor porcentaje en su cartera en comparación con el año anterior (porque que la rotación de cuentas por cobrar era de 1,01 en el año 2020).

La baja rotación de cuentas por cobrar, como en el caso de la empresa, puede generar una serie de problemas financieros y operativos. Una rotación baja indica que la empresa está tardando demasiado en recuperar sus cuentas por cobrar, lo que significa que tiene menos efectivo disponible para cubrir sus gastos diarios y mantener su operación en marcha. Además, si la empresa tiene una gran cantidad de cuentas por cobrar vencidas, esto puede tener un impacto negativo en su flujo de efectivo y en su capacidad para tomar decisiones de inversión.

Otro problema que puede surgir es que la empresa puede verse obligada a recurrir a financiamiento externo para mantener su operación en marcha, lo que puede ser costoso y reducir la rentabilidad de la empresa. Además, una baja rotación de cuentas por cobrar puede indicar que la empresa no está aplicando políticas de crédito

adecuadas o que está otorgando créditos a clientes con un alto riesgo de incumplimiento, lo que aumenta el riesgo de pérdida.

La baja rotación de cuentas por cobrar en la empresa Zaponti S.A. se debe principalmente a las deficiencias en la aplicación de políticas de control y verificación de la cartera de crédito establecidas por la empresa. Estas deficiencias han llevado a que los clientes no cancelen sus créditos a la fecha de vencimiento, lo que genera problemas en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar. En consecuencia, es necesario que la empresa implemente medidas para mejorar sus políticas de control y verificación de la cartera de crédito, a fin de reducir el riesgo de impagos y mejorar la rotación de cuentas por cobrar.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos del caso de estudio indican que la empresa Zaponti S.A. tiene establecidas políticas y procedimientos para la gestión de sus cuentas por cobrar, pero hay deficiencias en su aplicación. La falta de cumplimiento de las políticas establecidas genera retrasos en los procesos de control de cuentas por cobrar, lo que puede afectar la rentabilidad y capacidad de recuperación de las cuentas en caso de mora o impago.

Además, la empresa no cobra intereses por otorgar crédito y no cuenta con un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de incobrabilidad, lo que aumenta el riesgo de pérdidas y afecta la liquidez y rentabilidad de la empresa. La falta de análisis financieros y la falta de identificación de oportunidades de mejora también son señales de debilidades en la gestión de las cuentas por cobrar. La empresa necesita tomar medidas para mejorar su gestión de cuentas por cobrar y garantizar su eficacia y eficiencia.

A través del análisis vertical de los estados financieros, se puede observar un aumento en los activos corrientes y un incremento del 2,99% en las cuentas por cobrar en la Empresa Zaponti S.A. en los periodos analizados. Sin embargo, también se puede observar un aumento en el pasivo corriente, lo que indica una mayor carga de deudas a corto plazo para la empresa. En cuanto a las ventas, se observa un aumento en el monto total y una ligera variación en la proporción de ventas a crédito y al contado, lo que puede tener implicaciones importantes en la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Es importante que la empresa tome medidas para controlar su pasivo corriente y mejorar la gestión de sus cuentas por cobrar y ventas a crédito para minimizar el riesgo de impago y retrasos en la recuperación de los fondos. Además, la empresa debería

considerar el establecimiento de políticas y procedimientos más efectivos para la gestión de sus activos y pasivos corrientes a fin de optimizar su liquidez y rentabilidad.

Es importante destacar que los indicadores financieros aplicados en este caso permiten tener una visión más clara y precisa sobre la situación financiera de la empresa Zaponti S.A. Es evidente que la empresa tiene una estrategia de concesión de créditos con el fin de aumentar sus ventas y retener a sus clientes, pero esta práctica conlleva el riesgo de impagos por parte de los clientes, lo que afecta negativamente la recuperación de cartera. Es fundamental que la empresa mejore la aplicación de sus políticas de control para mitigar riesgos.

Por otro lado, el alto porcentaje de ventas a crédito y la cuenta de incobrables representando el 25% del total de cuentas por cobrar son temas preocupantes y que deben ser abordados por la empresa. Estos aspectos tienen un impacto negativo en la liquidez de la compañía y pueden afectar su rentabilidad y capacidad de recuperación de las cuentas por cobrar. Es importante que la empresa revise sus políticas de cobro y mejore su eficacia en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar para mejorar su posición financiera en el futuro.

La baja rotación de cuentas por cobrar puede tener consecuencias negativas para la empresa, como la reducción de la liquidez y la rentabilidad. La empresa presenta una baja rotación de cuentas por cobrar, lo que indica que tarda demasiado tiempo en recuperar el dinero de sus clientes y tiene menos efectivo disponible para cubrir sus gastos diarios y mantener su operación en marcha. La empresa podría verse en la necesidad de buscar financiamiento externo para cubrir sus necesidades de efectivo, lo que podría afectar su rentabilidad.

La baja rotación de cuentas por cobrar en la empresa Zaponti S.A., se debe principalmente a las deficiencias en la aplicación de políticas de control y verificación

de la cartera de crédito. Esto ha llevado problemas en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar. Para abordar esta situación, la empresa necesita implementar medidas que mejoren la eficacia de sus políticas de control y verificación de la cartera de crédito. Esto puede ayudar a reducir el riesgo de impagos y mejorar la rotación de cuentas por cobrar, lo que puede tener un impacto positivo en la liquidez y rentabilidad de la empresa.

## CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos, se puede concluir que la empresa Zaponti S.A. tiene establecidas políticas y procedimientos para la gestión de sus cuentas por cobrar, sin embargo, se presentan deficiencias en su aplicación. La falta de cumplimiento de las políticas establecidas genera retrasos en los procesos de control de cuentas por cobrar, lo que puede afectar la rentabilidad y capacidad de recuperación de las cuentas en caso de mora o impago. Además, la empresa no cobra intereses por otorgar crédito y no cuenta con un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de incobrabilidad, lo que aumenta el riesgo de pérdidas en la empresa. Es importante destacar que la identificación de estas debilidades permitirá a la empresa mejorar su gestión de cuentas por cobrar y garantizar su eficacia.

La interpretación del comportamiento de las cuentas por cobrar de la empresa Zaponti S.A. por medio de la comparación de los estados financieros presentados en los periodos 2020-2021, permite concluir que se ha presentado un aumento del 2,99% en las cuentas por cobrar en estos periodos. Sin embargo, también se observa un aumento en el pasivo corriente, lo que indica una mayor carga de deudas a corto plazo para la empresa. Además, la empresa debería considerar el establecimiento de políticas y procedimientos más efectivos para la gestión de sus activos y pasivos corrientes a fin de optimizar su liquidez y rentabilidad.

La determinación de cómo afecta a los estados financieros de la Empresa Zaponti S.A. la gestión de las cuentas por cobrar durante los años 2020-2021, permite concluir que la baja rotación de cuentas por cobrar en la empresa se debe principalmente a las deficiencias en la aplicación de políticas de control y verificación de la cartera de crédito. Esto ha llevado problemas en el proceso de recuperación de cuentas por cobrar. Para abordar esta situación, la empresa necesita implementar medidas que mejoren la

eficacia de sus políticas de control y verificación de la cartera de crédito. Esto puede ayudar a reducir el riesgo de impagos y mejorar la rotación de cuentas por cobrar, lo que puede tener un impacto positivo en la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Es importante que la Empresa Zaponti S.A. mejore la gestión de sus cuentas por cobrar implementando políticas y procedimientos más efectivos para controlar los procesos de control y verificación de la cartera de crédito. La empresa debería establecer plazos de pago más cortos para reducir el riesgo de impago y mejorar la rotación de cuentas por cobrar. Además, la empresa podría considerar la aplicación de intereses por otorgar crédito para minimizar los retrasos en la recuperación de fondos y aumentar su rentabilidad.

La Empresa Zaponti S.A. debería considerar el establecimiento de un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de incobrabilidad. Este plan podría incluir estrategias para recuperar la cartera de crédito, como la implementación de planes de negociación con los clientes para acordar planes de pago, o la aplicación de medidas legales para recuperar los fondos impagados. Es fundamental que la empresa tenga un plan de contingencia para minimizar el riesgo de pérdidas y afectar su liquidez y rentabilidad.

Es importante que la Empresa Zaponti S.A. realice análisis financieros periódicos para evaluar su situación financiera y detectar oportunidades de mejora en la gestión de sus activos y pasivos corrientes. Los análisis financieros pueden ayudar a identificar tendencias y cambios en el comportamiento de las cuentas por cobrar, lo que puede ser útil para tomar decisiones informadas. Además, los análisis financieros pueden ayudar a detectar problemas en la gestión de las cuentas por cobrar y aportar información para la mejora de los procesos de control y verificación de la cartera de crédito.