



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2022 - MAYO 2023

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**CARTERA VENCIDA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERIODO 2021**

EGRESADA:

SANTANA BAQUERIZO JENNIFER LILIANA

TUTOR:

CPA. JOHANNA REMACHE SILVA

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

AÑO 2023

Contenido

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
JUSTIFICACIÓN	5
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	6
Línea de Investigación	7
MARCO CONCEPTUAL	8
MARCO METODOLÓGICO	20
RESULTADOS	21

RESUMEN

La cartera vencida es un rubro muy importante a considerar en las empresas, debido a que cuando su valor aumenta puede afectar el crecimiento de la organización. Es fundamental que las empresas tengan una adecuada gestión de la cartera vencida; en virtud de que esta puede afectar la rentabilidad. Cuando no se realizan acciones pertinentes que permitan reducir la cartera vencida desencadena consecuencias negativas en la liquidez y crecimiento de la empresa. Por lo tanto, el objetivo del presente estudio es analizar la cartera vencida de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Provincia de Los Ríos, en el periodo 2021. La metodología del estudio consistió en un enfoque cuantitativo, los métodos empleados fueron: método inductivo y sintético. Los tipos de investigación fueron documental y de campo, mientras que las técnicas investigativas para la adquisición de información fueron: entrevista y observación. Los resultados determinaron que, las debilidades más frecuentes en el proceso de cobranza son: escaso seguimiento y evaluación de la cartera vencida, notificaciones de deuda rezagadas o no entregadas a los deudores y bajo cumplimiento de las metas establecidas para la recuperación de la cartera vencida. Por lo tanto, las políticas y estrategias de cobranza de la empresa no son efectivas. Se recomienda a la empresa mejorar el índice de recuperación de la cartera vencida y el establecimiento de acciones que generen una mayor rotación de las cuentas por cobrar.

Palabras claves: cartera vencida, cuentas por cobrar, gestión de cobranza, políticas de cobro, morosidad

ABSTRACT

The overdue portfolio is a very important item to consider in companies since when its value increases it can affect the growth of the organization. It is essential that companies have an adequate management of the overdue portfolio; because it can affect profitability. When pertinent actions are not carried out to reduce the past-due portfolio, such as the development of efficient collection policies, it can trigger negative consequences in the liquidity and growth of the company. Therefore, the objective of this study is to analyze the overdue portfolio of the National Telecommunications Corporation of the Province of Los Ríos, in the period 2021. The study methodology consisted of a quantitative approach; the methods used were inductive method and synthetic. The types of research were documentary and field. The investigative techniques for the acquisition of information considered were an interview and observation. The results determined that the most frequent weaknesses in the collection process are: poor follow-up and evaluation of the overdue portfolio, delayed debt notifications or not delivered to debtors and low compliance with the goals established for the recovery of the overdue portfolio. Therefore, the company's collection policies and strategies are not effective. The company is recommended to improve the past-due portfolio recovery index and the establishment of actions that generate a greater turnover of accounts receivable.

Keywords: past-due portfolio, accounts receivable, collection management, collection policies, delinquency

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Gestionar la cartera vencida representa un factor importante para la planeación financiera de cualquier compañía. Puesto que consiste en cobrar aquellas obligaciones o créditos que no se cancelaron en la fecha de vencimiento; por lo tanto, se constituye en un papel protagónico en la administración de finanzas de las organizaciones, porque si no se establecen las políticas o acciones necesarias para su gestión, condiciona la salud financiera de la empresa y el proceso de toma de decisiones.

Cuando no se destinan los esfuerzos necesarios para establecer actividades de control que permitan reducir la cartera vencida de una empresa, se constituye en un escenario donde se condiciona la rentabilidad, flujo de efectivo y el cumplimiento de las obligaciones financieras a corto plazo, lo cual genera un impacto en el desarrollo normal de las actividades administrativas, financieras y operativas. Por lo tanto, resulta fundamental que, cuando se ejecutan ventas a créditos se realice un óptimo proceso de análisis de la capacidad de pago de los clientes, historial crediticio y que se establezcan las políticas adecuadas para la gestión de las obligaciones pendientes de cobro.

Una de las acciones principales para reducir el nivel de la cartera vencida es mantener políticas de crédito y cobranza adecuadas para reducir los riesgos de créditos incobrables. Sin embargo, cuando existe un incremento importante de los documentos y créditos por cobrar, también se incurren en problemas de liquidez, debido a que la gestión de cobranza representa costos operativos para la empresa. Sin embargo, una de las principales debilidades que tienen las organizaciones tanto públicas como privadas, es la ausencia de acciones de control que mitiguen la presencia de un escenario adverso relacionado con la cartera vencida.

El caso de estudio se realiza en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Provincia de Los Ríos, empresa pública cuya actividad consiste en la venta del servicio de internet, telefonía fija, televisión, entre otros productos o servicios más. En la empresa objeto de análisis se ha podido observar cómo situación problemática el incremento de la cartera vencida en el periodo 2021, lo cual es un escenario que afecta la salud financiera de la compañía y condiciona el desarrollo de otros procesos relacionados con el pago de las obligaciones financieras a corto plazo de la organización.

La situación problemática relacionada con la cartera vencida en la empresa CNT – EP de la ciudad de Babahoyo, revela la ausencia de procedimientos efectivos de control que mitiguen la presencia de dicho contexto. Al escenario identificado se suma el hecho de que la organización objeto de estudio presenta inconvenientes con respecto a la deserción de clientes, lo cual genera un impacto en la economía empresarial y en la toma de decisiones por parte de la gestión financiera. Ante los escenarios descritos se manifiesta la importancia que posee realizar una evaluación a los principales indicadores financieros de la compañía, con el propósito de establecer el nivel de influencia de la cartera vencida en la salud financiera de la empresa objeto de estudio.

JUSTIFICACIÓN

El desarrollo de la investigación se justifica en virtud de que se analiza un componente importante de la gestión financiera como es la evaluación de la cartera vencida, la misma que si no posee una adecuada gestión condiciona la estabilidad financiera de la compañía; debido a que la administración de los documentos y créditos otorgados influye en los ingresos económicos de la empresa, lo cual es un escenario que condiciona el flujo de caja. Por lo tanto, el incremento de la cartera vencida representa un contexto negativo que puede afectar la situación económica de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Provincia de Los Ríos.

El estudio de caso también se justifica desde el ámbito práctico, puesto que se analiza información financiera relacionada con el comportamiento del índice de cartera vencida de la empresa pública CNT – EP de la provincia de Los Ríos en el periodo 2021 y como aquello condiciona la rentabilidad y flujo de efectivo empresarial. Por lo tanto, el desarrollo de la investigación genera un aporte práctico, porque analiza el comportamiento de los principales indicadores financieros relacionados con las cuentas por cobrar y de aquellos documentos o créditos otorgados cuya fecha de pago ya se ha vencido.

Es importante mencionar que la investigación también se justifica desde su factibilidad, puesto que existe el recurso humano para el desarrollo del proceso investigativo, las fuentes bibliográficas para sustentar la variable analizada y el acceso por parte de la institución para la realización de la investigación. Es decir, se cuenta con factibilidad humana, técnica y bibliográfica. Los beneficiarios directos del estudio de caso son: talento humano de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Provincia de Los Ríos, quienes tendrán acceso a los hallazgos investigativos identificados; mientras que, como beneficiario indirecto se encuentra la comunidad académica en general.

Objetivo General

Analizar la cartera vencida de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Provincia de Los Ríos, en el periodo 2021.

Objetivos Específicos

- Identificar los procesos que realiza la empresa para recuperación de la cartera vencida
- Establecer el índice de cumplimiento de la recuperación de cartera vencida de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Provincia de Los Ríos, en el periodo 2021.
- Identificar las debilidades internas relacionadas con la gestión de la cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Provincia de Los Ríos.

Línea de Investigación

Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoria, Control.

Sub Línea de investigación

Gestión financiera, Tributaria y Compromiso Social.

El caso de estudio está relacionado con la sub línea de investigación gestión financiera, tributaria y compromiso social, debido a que se indaga cómo es el manejo de la cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la Provincia de Los Ríos y cómo condiciona la rentabilidad empresarial. Es decir, se analiza el comportamiento de principales indicadores financieros y las acciones realizadas por parte de la gestión financiera en relación al cumplimiento de las cuentas por cobrar.

MARCO CONCEPTUAL

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP es una empresa pública que se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo en las calles Juan X. Marcos y Rocafuerte. Esta es denominada dentro del Servicio de Rentas Internas (SRI) como contribuyente especial y posee el RUC 1768152560001. CNT EP es una empresa que se ha consolidado en el mercado nacional por ofrecer servicios de telecomunicaciones a la ciudadanía como: telefonía fija local convencional con apertura a nivel nacional e internacional, internet básico y de alta velocidad, televisión local e internacional y telefonía móvil.

La empresa pública fue creada el 30 de octubre de 2008 bajo el nombre de Corporación Nacional de Telecomunicaciones S.A, pero en enero del 2010 durante el gobierno del Econ. Rafael Correa pasó a ser empresa pública llamándose CNT EP. Esta inició sus actividades el 25 de enero de 2010 desde entonces ha logrado conseguir altos estándares de calidad. La corporación tiene como propósito brindar productos y servicios de calidad mediante telecomunicaciones convergentes e innovadores acompañados de una atención al cliente excelente.

La CNT EP se encuentra estructurada de la siguiente manera: Departamento de gerencia, Jefatura financiera-administrativa, Jefatura comercial, Jefatura técnica, a Jefatura de gestión y control de recaudación, Jefatura de gestión de facturación, Jefatura de crédito y cobranza temprana, Jefatura de cobranza extrajudicial, Jefatura de coactiva. La corporación posee una gran cartera de clientes gracias a los diferentes productos y servicios que ofrece. Además, la empresa actualmente tiene dos analistas de cobranzas, quienes son encargados de efectuar la gestión mediante la generación de títulos de créditos, órdenes de cobros y reportes de recuperación mensual de la cartera vencida.

Cartera

La cartera es el componente más líquido del grupo de los activos corrientes, la cual engloba los grupos de la cartera fija y temporal. Además, es un registro que ayuda a clasificar y organizar aquellas cuentas por cobrar de la empresa. Por lo tanto, es un rubro importante en la gestión financiera, puesto que condiciona la liquidez y su adecuado manejo permite obtener adecuados indicadores de rentabilidad. (Fundación Mapre, 2023)

Cartera vencida

La Corporación Nacional de Telecomunicación ha presentado problemas de cartera vencida en los últimos años, debido a una inadecuada gestión en el proceso de cobranza. Es decir, CNT no ha tenido un control eficiente y oportuno de la cartera al momento de la recaudación de valores pendientes. Según Anchundia (2018) la cartera vencida son las “obligaciones de pagos que tiene una persona por la adquisición de productos o servicios y no han sido recaudadas en el plazo establecido por la empresa; el incumplimiento de los pagos que pueden provocar escenarios negativos en las finanzas” (p.21).

En función de lo expresado, es indispensable que la empresa pública mejore su gestión de cobro para disminuir la cartera vencida, puesto que es un aspecto importante que incide en la planificación financiera y liquidez empresarial; de no ser así puede convertirse en un peligro o riesgo para la salud económica si los pagos por los productos o servicios son realizados fuera del tiempo determinado; o cual repercute en el flujo de efectivo y en el cumplimiento de metas, objetivos, pago de obligaciones a corto plazo y toma de decisiones.

Gestión de cobranza

La gestión de cobranza es un proceso que tiene como objetivo el retorno de los créditos otorgados por la empresa a los clientes. Es una herramienta esencial para los gestores financieros porque permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa. Este proceso involucra diversas actividades cuyo propósito es alertar al cliente del vencimiento de la deuda, notificar una vez vencida la fecha de pago para así evitar la cartera vencida. Cuando la gestión de cobranza es ineficiente puede desencadenar serios problemas financieros que ponen en peligro el futuro de la organización. (Mogollón, 2021)

Tipos de Proceso de Cobranza

El proceso de cobranza que mantiene la Corporación Nacional de Telecomunicación no es del todo efectivo, por ello existen problemas de cartera vencida. Esto significa que CNT a pesar de contar con lineamientos formales para el proceso de cobranza, no obtiene resultados favorables respecto al cobro de valores pendientes, lo cual demuestra debilidades en la gestión de cobranza que ha imposibilitado garantizar índices adecuados en cuanto al cumplimiento de pago por parte de los clientes, lo cual es un escenario que indudablemente condiciona la salud financiera empresarial. Según Suárez (2018) los procesos de cobranza que existen son los siguientes:

Cobranza normal, consiste en la recaudación de los valores pendientes en el tiempo establecido. Cobranza preventiva, se basa en informar del pago pendiente mediante correos, mensajes o llamadas. Cobranza administrativa: se realiza por medio del envío de reportes y estados de cuenta para conseguir una promesa de pago. Cobranza domiciliaria: ocurre cuando el gestor de cobranzas visita el domicilio del cliente para

llegar a un acuerdo. Cobranza extra judicial, se notifica que si no cancela los valores pendientes se iniciará acciones legales. Judicial, se toman medidas legales para recuperar el dinero de alguna manera. (p.26)

En función de lo manifestado, es importante que la Corporación Nacional de Telecomunicación realice procesos de cobranza de manera más efectiva, donde exista un seguimiento y control más riguroso de los valores pendientes, con el propósito de reducir los índices de morosidad por parte del cliente y de esa manera evitar o reducir la cartera vencida. Siendo este un aspecto o factor esencial que puede influir en el crecimiento de las finanzas y liquidez de la empresa.

Estrategias de cobro

Por lo tanto, se establecen debilidades ligadas al establecimiento de estrategias de cobro efectivas, siendo actividades indispensables para recuperar y disminuir la cartera vencida. Es decir, no se realiza una segmentación de la cartera de clientes de acuerdo a las características de los mismos y de sus capacidades de pago. Para Burgos (2022) una estrategia eficaz ayuda a la recaudación de la cartera es segmentar a los clientes en base a características como: antigüedad, monto de deuda, perfil de cliente, cumplimiento de pago, entre otras. Por lo tanto, es necesario que la empresa predestine los esfuerzos necesarios a mejorar su gestión de cobranza mediante la implementación de estrategias de cobro que sirvan para recuperar de manera eficaz y rápida las deudas pendientes.

Políticas de cobranza

En la empresa pública se evidencian políticas de cobranza poco efectivas debido a que no ayudan a reducir la cartera vencida. Esto significa que el personal encargado de las cobranzas a pesar de la existencia de lineamientos y procesos de cobro para la recuperación de

valores pendientes, no logra resultados favorables. Por lo tanto, se denota un débil seguimiento o control de las cuentas por cobrar, lo cual limita el establecimiento de medidas preventivas, correctivas y de mejoramiento para evitar un alto índice de morosidad. De acuerdo con Herrera (2018) las políticas de cobranza:

Son técnicas que emplean las empresas para efectuar el cobro de las deudas cuando no son cumplidas en la fecha de pago. Estas permiten a las compañías establecer medidas importantes que servirán como estrategia al momento de ejecutar los procesos de cobro, sin afectar a la liquidez o rentabilidad de la misma. Dentro de las políticas se establece que la recuperación de valores pendientes se realiza mediante notificaciones vía telefónica o internet (correos electrónicos), visitas al domicilio y en caso de no lograr los cobros se pasa a instancias legales como proceso de coactivas. (p.12)

Tipos de políticas o estrategias de cobranza CNT

De acuerdo con el Ministerio de Telecomunicaciones (2021) la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP), cuenta con facilidades para el pago de obligaciones de sus clientes, a través de los denominados acuerdos de pago, los cuales están elaborados en base a la capacidad financiero de los deudores. También existe un proceso de verificación que determina deudas en firme; es un sistema que verifica si una persona tiene valores adeudados con la empresa que deben ser cancelados de inmediato.

Otras de las estrategias de cobranza para que no se congestionen los canales de pagos o recaudación, es un diseño un plan en donde se descentraliza el proceso de cobro, ofreciendo alternativas de lugares de pago, que repercutan en el valioso tiempo de los clientes. Para verificar si los clientes mantienen deudas con la CNT, el usuario puede acercarse a los Centros de Atención al Cliente, ubicados a escala nacional. Todos los procedimientos mencionados

tienen como objetivo fortalecer la gestión de cobro de la empresa, agilizar los pagos y disminuir los índices de cartera vencida. (Ministerio de Telecomunicaciones, 2021)

Morosidad

Por tal motivo, es necesario que el personal a cargo de las cobranzas de Corporación Nacional de Telecomunicación ejecute las políticas de cobro de forma efectiva con la finalidad de reducir la cartera vencida y cuentas por cobrar; de tal manera, que mantenga una adecuada salud financiera. Además, es indispensable que la empresa establezca políticas de cobro claras o de mayor rendimiento, con el fin de facilitar un mejor proceso de cobranza. Todo lo manifestado en los párrafos anteriores genera una situación problemática que afecta a CNT en su liquidez y rentabilidad. Según Díaz (2018) la morosidad:

Es considerada como el incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los agentes económicos en un periodo de tiempo determinado. La morosidad indica la calidad de la cartera de crédito de una empresa, si está presente un alto índice repercutirá de manera negativa en la solvencia, liquidez y rentabilidad. La morosidad en las empresas independiente de su actividad ha incrementado a pesar de efectuar una gestión de cobranza adecuada o por debilidades en los procesos de cobro. (p. 6)

Tipos de deudores

De acuerdo con Marquez (2021) existen diversos tipos de deudores que componen la cartera, entre los principales se pueden mencionar:

Deudores intencionales: en este grupo se encuentran aquellos individuos que cuentan con la liquidez; sin embargo, no efectúan sus pagos en la fecha indicada. Deudores fortuitos: son aquellos que tienen la voluntad de cancelar las deudas, pero no pueden hacerlo porque no tienen la liquidez necesaria. A pesar de aquello, finalmente termina cancelando

las obligaciones siempre y cuando se les conceda facilidades de pago y se les alargue el plazo. Deudores incompetentes: este tipo de clientes viven en un total desorden y por esta razón no se acuerdan de lo que deben. Deudores negligentes: saben lo que deben pero se rehúsan a pagar pese a estar conscientes de las deudas que tienen. (párr.7-9)

Análisis financiero

De acuerdo con lo manifestado, se establece que la empresa CNT no ejecuta de forma periódica análisis financieros que le permita identificar el comportamiento de los principales indicadores en esta área, uno de ellos el aumento o disminución de la cartera vencida. Con la aplicación de un análisis financiero periódico la empresa CNT podrá evaluar entre estas y otro tipo de situaciones que le permitirá aplicar medidas correctivas para disminuir el aumento de la cartera vencida. Según Molina et al. (2018) respecto al análisis financiero menciona que:

Es una herramienta clave dentro de la gestión financiera de cualquier empresa, puesto que, mediante el uso de indicadores financieros de liquidez, endeudamiento, actividad y rentabilidad se puede determinar la situación actual de la empresa; es decir, establecer un diagnóstico financiero de la misma, que permita la toma de decisiones acertadas para alcanzar las metas planteadas para el desarrollo de la empresa. (p. 9)

Razones financieras

Por lo tanto, al no existir un análisis financiero periódico dentro de la Compañía Nacional de telecomunicaciones CNT, es poco probable que se apliquen estratégicamente razones financieras que comprenden aquellos indicadores, lo cual ayude a obtener un panorama más claro de la situación financiera empresarial. Para Andrade (2017) las razones financieras son indicadores que permiten medir cuantitativamente el estado económico de una empresa; es decir, representa el resultado de un proceso comparativo entre distintos periodos contables de

la organización, para diagnosticar los acontecimientos pasados y su impacto en el presente. Por lo expresado, las razones financieras son relevantes porque permiten identificar problemas potenciales y evaluar el desempeño de la empresa para poder tomar decisiones pertinentes para su futuro financiero.

Indicadores Financieros

Para Correa et al. (2018) los indicadores financieros son instrumentos empleados por los analistas financieros para evaluar y determinar la situación económica de una empresa y así tomar decisiones efectivas en el ámbito económico y financiero en caso de existir irregularidades. Es decir que, la función principal que cumplen estas herramientas es efectuar un diagnóstico de la situación de un negocio y así determinar si va por el camino correcto o se necesitan hacer correcciones para su beneficio y si la gestión administrativa esta realizando un buen trabajo. Los datos utilizados por los indicadores financieros proceden directamente de los estados financieros.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son aquellas que se derivan de las ventas efectuadas a crédito a los clientes, estas pueden ser a corto y a largo plazo. Son consideradas una forma de fidelizar a los clientes otorgándoles créditos para que realicen sus compras y puedan pagar mediante cuotas; sin embargo, deben ser manejadas con precaución ya que un exceso de cuentas por cobrar puede generar una cartera vencida poniendo en riesgo la rentabilidad de la organización. (Vera, 2020) Por lo tanto, las cuentas por cobrar son parte importante de una empresa en virtud de que en caso de existir un mal manejo de las mismas puede representar un riesgo para el funcionamiento del negocio.

Rotación de las cuentas por cobrar

Para Ortiz et al., (2020) la rotación de las cuentas por cobrar es un tipo de indicador que refleja el número de veces que la entidad financiera ejecuta las cuentas pendientes de cobro originadas por razón de ventas, prestación de servicios, créditos, entre otras actividades. Por lo expresado, se manifiesta la importancia de ejecutar oportunamente la rotación de cuentas por cobrar; porque a partir de una adecuada administración de la rotación de la cartera de cobro se pueden obtener procesos eficaces, pero siempre considerando sus políticas internas, límites de créditos, métodos de pago, entre otros.

Periodo promedio de cobro

Es fundamental también determinar el número de días en que una empresa tarda en cobrar a sus clientes, aquello se realiza mediante el periodo promedio de cobro. Para Vásquez et al.,(2021) el periodo promedio de cobro (PPC) es el plazo promedio que requiere una empresa para ejecutar el cobro de las cuentas por cobrar a su cartera de clientes, a la cual se le otorgó un crédito en un tiempo determinado. La aplicación de dicho indicador es importante porque permite que la entidad financiera recupere su dinero para seguir realizando inversiones.

Toma de decisiones

Por lo tanto, se establece que el análisis financiero y aplicación de las razones financieras son herramientas necesarias dentro de la gestión financiera de CNT para la toma de decisiones. Según Lopez et al., (2020) la toma de decisiones es un proceso que permite conocer las fortalezas y oportunidades financieras de una empresa; pero sobre todo permite hacerle frente con responsabilidad a las amenazas que pudieran surgir dentro de un mercado cambiante. Para tomar decisiones eficaces es necesario que el gerente o administrador de la empresa disponga de información verídica y oportuna.

Control interno

En toda empresa para que haya un pronto retorno de los valores de la cartera vencida es necesario que se lleve a cabo un eficiente proceso de control interno. Sin embargo, lo mencionado ha pasado por desapercibido por los gestores financieros de CNT, en virtud de que la ausencia de control interno de los diversos procesos de cobranzas ha influido en su cartera vencida. Según Ortiz (2021) cuando una entidad carece de control interno efectivo puede haber debilidades en sus procesos de cobranza y seguimiento de pagos, lo cual origina pagos tardíos o no realizados, falta de seguimiento de las cuentas y esto a su vez puede llevar al incremento de la cartera vencida.

Análisis de riesgo

Por lo tanto, es indispensable que CNT implementen controles internos efectivos para asegurarse de que sus operaciones sean sólidas y estén bien administradas. Otro de los inconvenientes que presenta la empresa estudiada es que no se determina el nivel de riesgo de control. Para Ulloa (2020) el análisis del riesgo de control en la cartera vencida es esencial para garantizar una gestión adecuada y eficiente de los riesgos crediticios en una empresa, reducir el riesgo de pérdidas por incobrabilidad y es vital para aumentar la confiabilidad de los estados financieros. Por lo tanto, la ausencia de la estimación del nivel de riesgo de control, no permite identificar y evaluar la efectividad de los controles internos implementados en la gestión de la cartera vencida de la empresa.

Auditoría de gestión de cobranza

Aroca (2021) indica que la auditoría de gestión de cobranza es:

Un proceso que consiste en la revisión de todos los procedimientos y prácticas que posee una empresa para recuperar los pagos pendientes de sus clientes. La gestión de cobranza es significativa para la empresa ya que depende del correcto desempeño de

esta gestión la recuperación de las cuentas por cobrar de la organización. Es relevante para el pronto retorno del efectivo para las organizaciones. (p.16)

Por consiguiente, es elemental que se lleve a cabo este proceso adecuadamente en las organizaciones ya sean pequeñas o grandes, porque a través de él se puede evaluar la efectividad de los procesos empleados por los gestores financieros para recuperar las deudas pendientes, lo cual es esencial para prevenir problemas de liquidez que ponen en riesgo el crecimiento económico y financiero de la empresa. Mediante este procedimiento se pueden ejecutar acciones que contribuyan a mejorar la eficiencia y eficacia de la gestión de cobranza.

Importancia de la Auditoría de Gestión de cobranza

Sin embargo, en la empresa objeto de estudio, no se ha efectuado una auditoría de gestión de cobranza; motivo por el cual, no se han podido detectar las debilidades con respecto a la recuperación de la cartera vencida. De acuerdo con Salazar (2021) una auditoría de gestión de cobranza es un proceso muy importante ya que permite identificar debilidades y oportunidades de mejora en la empresa, reducir riesgos asociados al proceso de cobro de las deudas haciendo que este sea más efectivo, lo cual es fundamental para mitigar las posibilidades de tener pérdidas financieras.

Es importante mencionar que es fundamental que las empresas tengan una adecuada gestión de la cartera vencida; en virtud de que esta puede afectar la rentabilidad. De acuerdo con López (2021) cuando una empresa tiene una gran cantidad de cuentas por cobrar vencida puede presentar dificultades financieras y reducir la rentabilidad, ya que no cuenta con el suficiente dinero en efectivo para financiar las operaciones diarias (p.18). Por lo tanto, es importante que se gestione y adecuadamente la cartera vencida de la CNT puesto que de no ser así podrían existir repercusiones negativas que afecten la rentabilidad de la misma.

Liquidez

La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para convertir sus activos en dinero en efectivo y hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. Es fundamental que dentro de cualquier empresa se lleve una gestión adecuada de los recursos para evitar que tenga problemas de liquidez; en virtud de que la ausencia de la misma puede desencadenar consecuencias negativas para la organización, puesto que no podrá cancelar sus compromisos (Mejía & Sichei, 2020). Es decir que, tener un apropiado nivel de liquidez implica que la empresa debe mantener una capacidad de pago eficiente para hacer frente a sus obligaciones lo que le permitirá continuar con sus operaciones.

Rentabilidad Empresarial

Según Bonifaz (2018) la rentabilidad empresarial es la capacidad que tiene el negocio para aprovechar sus recursos y crear ganancias o utilidades. Cuando esta es adecuada es un indicador de que los gestores administrativos están llevando una buena gestión de los recursos para obtener beneficios. Para realizar el cálculo de la rentabilidad empresarial se lleva a cabo un análisis de cada uno de los ratios o indicadores financieros. Por lo tanto, cabe mencionar que para que una empresa tenga una adecuada rentabilidad, es esencial que ejecute una gestión apropiada de las cuentas por cobrar, en virtud de que cuando los porcentajes de cartera vencida son elevados, esto influye en la rentabilidad.

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico sobre el caso de estudio acerca de la cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones durante el periodo 2021 posee un enfoque cuantitativo; es decir, se procesa cada uno de los hallazgos identificados en la fase de investigación a través de la estadística descriptiva, la cual brinda mayores facilidades de interpretación y facilita el establecimiento de conclusiones generales sobre la variable investigada. La estadística descriptiva se aplica en la presentación del índice de recuperación de la cartera en la empresa CNT, donde se muestra el comportamiento de dicho indicador en cada uno de los meses del año 2021.

El presente acápite también establece los tipos de investigación que se emplearon en el caso de estudio, los cuales son: investigación documental, debido a que se efectúa un análisis bibliográfico de diferentes fuentes teóricas de información; también se desarrolló una investigación de campo, en virtud de que se mantuvo contacto directo con las unidades de estudio. Es importante manifestar que el proceso investigativo es de corte transversal; es decir, se desarrolla durante un periodo específico de tiempo.

Los métodos empleados en el presente estudio son: método inductivo y sintético; los cuales permitieron el análisis segregado de cada uno de los hallazgos identificados. Es decir, se efectuó un estudio particular de situaciones que generan la presencia del problema de cartera vencida, lo cual facilitó el establecimiento de las conclusiones en el estudio. Las técnicas de investigación fueron la entrevista y observación. La primera se encuentra dirigida al Gerente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones; mientras que la observación se aplica en la revisión de información financiera proporcionada por la institución sobre la cartera vencida.

RESULTADOS

En el presente acápite se presentan los resultados obtenidos sobre el problema analizado acerca de la cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, agencia regional de la Provincia de Los Ríos. Es importante manifestar que la información se presenta en función de los objetivos específicos de la investigación; con el propósito de evidenciar su cumplimiento. A continuación, se presentan los hallazgos obtenidos en la aplicación de la entrevista al Gerente de la institución.

Durante la investigación se determinó que el talento humano de CNT no desarrolla un proceso de cobranza efectivo, donde las principales debilidades identificadas fueron: inadecuada evaluación de la capacidad de pago e historial crediticio del cliente y endeble seguimiento de la información personal, lo cual provoca que cuando la empresa emita una notificación de deuda, esta información no llegue al titular debido a que los datos telefónicos o de residencia no son los correctos.

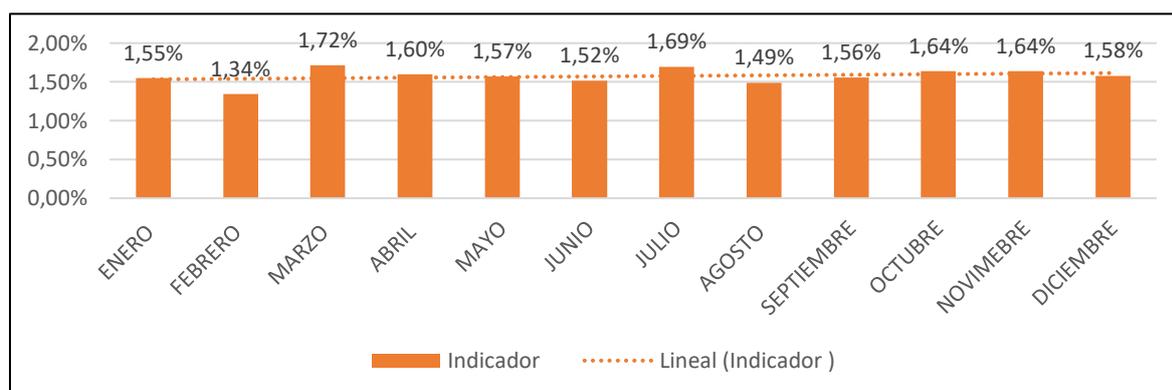
Otra de las situaciones detectadas por medio de la aplicación de la entrevista se basa en que la empresa no cuenta con un adecuado índice de recuperación de cartera. Además, se identificó que el periodo de recuperación es lento y que dicho procedimiento también genera costos y gastos a la compañía. De igual manera se conoció que en la actualidad existe una masiva deserción de clientes, lo cual influye en el aumento de la cartera vencida, debido a que dichas personas presentan obligaciones pendientes que no son canceladas de manera oportuna.

Para el establecimiento del índice de recuperación de la cartera vencida, se analizó la información sobre la cartera vencida de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el periodo 2021, con el objetivo de determinar los resultados alcanzados por parte de la institución en la recuperación de la cartera. Es preciso manifestar, que, por medio de la entrevista realizada se determinó que el parámetro para la cobranza judicial es el que se detalla a continuación:

Tabla 1.*Parámetro para la cobranza por Juicio de Coactiva.*

Valor de referencia de la meta de recuperación por medio de auto de pago u órdenes de pago inmediato.			
Meta	Rango		
1.75%	1.54<=R<=1.75	1.33<R<1.54	R<=1.33

Nota: la tabla muestra la meta que establece la Jefatura de Crédito y Cobranza de CNT en cada una de las provincias del país.

Figura 1.*Resultados de la cartera vencida de CNT-2021*

Nota: la figura muestra el cumplimiento de la meta establecida por CNT para la recuperación de la cartera.

Tabla 2.*Resultados logrados sobre el proceso de recuperación de cartera vencida.*

MES	Cartera Vencida	Recuperación	Indicador
2021			
ENERO	83.655.892,10	1.295.645,97	1,55%
FEBRERO	87.341.559,11	1.172.615,57	1,34%
MARZO	88.329.580,89	1.515.724,75	1,72%
ABRIL	92.496.070,66	1.478.085,93	1,60%
MAYO	93.907.601,94	1.475.533,99	1,57%
JUNIO	100.895.977,56	1.531.124,36	1,52%
JULIO	102.161.600,76	1.730.763,45	1,69%
AGOSTO	101.786.713,52	1.512.231,50	1,49%
SEPTIEMBRE	99.750.979,25	1.555.673,97	1,56%
OCTUBRE	97.755.959,66	1.600.364,43	1,64%
NOVEMBRE	95.800.840,47	1.568.357,14	1,64%
DICIEMBRE	98.552.948,87	1.552.673,57	1,58%
Total	114.243.5724,80	17.988.794,62	1,57%

Nota: la tabla muestra los índices de cumplimiento de la cartera vencida en el periodo 2021.

Los resultados obtenidos revelan que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones no cumple de manera efectiva con el proceso de recuperación de cartera por juicios de coactiva, debido a que el parámetro de cumplimiento establecido por la Jefatura de Cobranza y Crédito de la institución no se logra de manera satisfactoria. Además, se determinó que en el último mes del periodo 2021, el índice de recuperación de cartera disminuyó con respecto a los meses anteriores; situación que demuestra los problemas relacionados con la temática analizada.

En la figura 1 se muestra que, para los últimos meses del año 2021 la línea de tendencia sobre el índice de cumplimiento de la recuperación de cartera disminuyó, lo cual explica en cierta medida las debilidades que se presentan con respecto a la gestión de Cobranza en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Otra de las situaciones identificadas se basa en que no todos los juicios por coactivas son gestionados de forma adecuada, lo cual es un escenario que condiciona los ingresos de la institución por concepto de recuperación de cartera vencida. A continuación, se muestran los indicadores sobre la gestión de los juicios por coactiva:

Tabla 3.

Gestión de la recuperación de cartera por medio de juicios coactivos

Fecha	Total Juicios Coactivos	Cantidad de Juicios Gestionados	%
2021-01	300.306	5775	1,92%
2021-02	311.285	5773	1,85%
2021-03	314.253	7300	2,32%
2021-04	316.125	7107	2,25%
2021-05	324.438	6682	2,06%
2021-06	337.217	8460	2,51%
2021-07	337.010	8102	2,40%
2021-08	335.346	7665	2,29%
2021-09	342.053	7588	2,22%
2021-10	345.473	7209	2,09%
2021-11	352.383	6921	1,96%
2021-12	359.431	6782	1,89%
Total	3.975.320	85.364	2.15%

Nota: la tabla 3 presenta resultados sobre la gestión de los juicios por coactiva en la empresa CNT.

Los resultados obtenidos revelan que, de 3.975.320 juicios por coactiva, solo el 2.15% se ha gestionado, lo cual representa un bajo porcentaje y denota debilidades en cuanto a la administración de los procesos ligados a la recuperación de cartera vencida. En función de los hallazgos alcanzados, se precisa determinar la rotación de las cuentas por cobrar de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, con el objetivo de asociar el comportamiento de dichos indicadores con la gestión de la cartera vencida, debido a que son componentes que se encuentran íntimamente relacionados:

Tabla 4. *Cálculo de la Rotación de las Cuentas por Cobrar.*

Razones de Actividad					
Rotación de Cuentas por Cobrar					
Rotación de las cuentas por cobrar 2020 =	Ventas	=	749109759.23	=	1.22 veces
	Cuentas por cobrar		611875077.89		
Rotación de las cuentas por cobrar 2021=	Ventas	=	637743006.25	=	1.06 veces
	Cuentas por cobrar		600111093.20		

Nota: la tabla 4 muestra el cálculo de la rotación de las cuentas por cobrar de los periodos 2020 y 2021.

Mediante el cálculo de razones financieras sobre las cuentas por cobrar se determinó una variación negativa de los resultados obtenidos, puesto que para el periodo 2020, las cuentas y documentos por cobrar rotan 1.22 veces; mientras que, para el año 2021 se redujo a 1.06 veces. El escenario identificado demuestra un aspecto a tener en cuenta por parte de la gestión financiera de la institución, puesto que dicha reducción muestra indicios de que no se han aplicado las estrategias necesarias para mantener o mejorar el comportamiento de aquellos indicadores ligados a las cuentas por cobrar.

Tabla 5. *Periodo Promedio de Cobranza*

Razones de Actividad
Periodo promedio de Cobranza: año comercial/RCC

PPC2020=	365	=	365	=	299 días
	RCC		1.22		
PPC 2021=	365	=	365	=	344 días
	RCC		1.06		

Nota: la tabla 5 muestra el cálculo de la rotación de las cuentas por cobrar por días en los periodos analizados.

En función de los resultados obtenidos en el cálculo de las rotaciones de las cuentas por cobrar, resulta importante establecer el periodo promedio de cobranza por parte de la empresa, donde se identificó que en el periodo 2020 la rotación en días de las obligaciones pendientes de cobro fue de 299 días, mientras que para el periodo inmediato superior fue de 344 días; lo cual demuestra que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones rotó de manera más lenta las cuentas por cobrar en el periodo 2021; por lo tanto, los hallazgos identificados explican en cierta medida los problemas de cartera vencida que posee la institución.

Mediante la aplicación de la entrevista aplicada al Gerente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones se identificó como una de las principales debilidades que influye en el proceso de cobranza y de recuperación de la cartera vencida los problemas de notificación de deuda a los clientes de la compañía; es decir, los títulos de cobro emitidos no son entregados de forma idónea por diversas razones, tales como: dirección domiciliaria incorrecta e incompleta, cambio de residencia, datos personas incorrectos, no cuenta con cobertura, pérdida del Courier, entre otros aspectos más.

En función de lo manifestado por la persona entrevistada, existe un elevado porcentaje de notificaciones de cobro rezagadas o no entregadas a sus titulares, lo cual es un contexto que influye en el proceso de cobranza. Por lo tanto, no se han establecidos procesos o estrategias

adecuadas que permitan garantizar una gestión de cobro efectiva que impida el incremento de la cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones durante el periodo analizado.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Entre las debilidades identificadas en el proceso de investigación se determinó como debilidad interna el inadecuado procedimiento de evaluación de la capacidad de pago e historial crediticio por parte del cliente e inapropiado seguimiento de la información personal, lo cual provoca que cuando la empresa emita una notificación de deuda, esta información no llegue al titular. Es así que Ortiz et al. (2020) manifiestan que las políticas y métodos de evaluación son

necesarios para desarrolló un proceso de cobranza efectiva y evitar el incremento de la cartera vencida.

Otro hallazgo detectado es que la empresa pública tiene como política de procedimiento para la recuperación de cartera, notificar a los clientes los valores pendientes a través de diferentes tipos de cobranza, como la preventiva que se realizan vía telefónica o por medios virtuales pasados 31 días de la emisión de la factura; además, la cobranza extrajudicial y judicial pasados los 131 días de la emisión de la factura. Los datos coinciden con Mogollón (2021) donde expresa que las políticas de cobranza involucran diversas actividades que tienen como propósito alertar al cliente del vencimiento de la deuda, mediante notificaciones por diferentes medios una vez vencida la fecha de pago para así evitar la cartera vencida.

Otra de las situaciones detectadas es que CNT EP no cumple de manera efectiva con el proceso de recuperación de cartera por medio de juicios de coactiva, porque los parámetros de cumplimiento no se logran satisfactoriamente, dónde solo el 2,15% de los juicios se han gestionado, lo que denota debilidades en la administración respecto a la recuperación de cartera. Motivo por el cual, es importante implementar estrategias y políticas de cobranza efectivas, que impidan el incremento de la cartera y no se generen grandes cantidades de juicios por coactiva.

Durante el proceso de investigación se determinó que, las cuentas por cobrar de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en 2021 tuvieron una reducción en el número de veces en que recauda los valores pendientes, en comparación al 2020; esto debido a que no ha aplicado las estrategias necesarias para mejorar el proceso de cobranza. Además, CNT EP tardó más días en cobrar sus obligaciones en el periodo 2021 que en 2020. Por tal razón, se resalta la importancia de mantener una adecuada gestión de cobranza para que la recuperación

de los valores vencidos sea más eficiente y de esta manera se recuperen aquellos valores pendientes.

CONCLUSIONES

La investigación sobre la cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, presenta las siguientes conclusiones:

Se concluye que una de las principales debilidades que presenta la Jefatura de Crédito y Cobranza consiste en el inadecuado seguimiento de la información personal y crediticia de los clientes. Además de no determinar la capacidad de pago de las personas que adquieren los servicios y productos de CNT. Por lo tanto, se establece que la gestión de cobranza no cuenta con políticas y métodos de cobro efectivos que evite el incremento de la cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

La Jefatura de Crédito y Cobranza de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones establece parámetros o metas a cumplir para el proceso de recuperación de la cartera vencida; sin embargo, los procedimientos empleado no logran resultados satisfactorios, lo cual provoca a que haya un bajo nivel de recuperación de la cartera. Además, se determinó que el comportamiento de las cuentas por cobrar evidenció una variación negativa entre el periodo 2020 y 2021; es decir, CNT EP tardó más tiempo para recuperar los valores pendientes de cobro en el periodo analizado.

Se concluye que las debilidades más frecuentes en el proceso de cobranza son: escaso seguimiento y evaluación de la cartera vencida, notificaciones de deuda rezagadas o no entregadas a los deudores y bajo cumplimiento de las metas establecidas para la recuperación de la cartera vencida. Por lo tanto, las políticas y estrategias de cobranza de la empresa no son efectivas. Además, los juicios de coactivas no se procesan con celeridad y no cuentan con un adecuado seguimiento por parte de la Jefatura de Créditos y Cobranzas.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con las conclusiones establecidas en la presente investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

Se recomienda que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones establezca actividades de control interno en el proceso de cobranza, con el propósito de identificar las principales debilidades ligadas a la gestión de los procedimientos de cobro y recuperación de cartera vencida y en función de aquello establecer estrategias y políticas efectivas que disminuyan el índice de morosidad en la organización.

Se sugiere a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones mejorar el índice de recuperación de la cartera vencida y el establecimiento de acciones que generen una mayor rotación de las cuentas por cobrar, lo cual incidirá a la presencia de resultados positivos con respecto a la salud financiera de la institución. Por lo tanto, se recomienda implementar nuevas políticas de cobranza, mayor celeridad en el desarrollo de las actividades de cobro, establecer acuerdos de pago con el cliente y mayor supervisión en la ejecución de los procedimientos judiciales.

De igual manera se sugiere el desarrollo de una auditoría de gestión para la revisión y evaluación de la gestión de la cartera vencida, con la finalidad de identificar aspectos a mejorar en el proceso de cobranza. Además, se recomienda efectuar valoraciones técnicas en la parte financiera sobre la rotación de las cuentas por cobrar y establecer acciones de mejora continua que promuevan procesos eficientes de cobros. También resulta necesario implementar un análisis de crédito del cliente y actualizar la base de datos, debido a que es importante conocer el comportamiento del cliente en los pagos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anchundia, M. (2018). Control interno al componente de cartera vencida de los clientes y su efecto en la gestión de cobros y liquidez de la empresa pública Mancomunada Codta Limpia EP. (*Tesis de Grado*). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manabí.
- Andrade, A. (2017). Ratios o razones financieras. *Contabilidad Gerencial*(305), 53-55.
- Aroca, J. (2021). Auditoría de gestión a los procesos administrativos de cobranza y recuperación de cartera de la empresa Disvalbo Cía. Ltda.". (*Tesis de pregrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32939/1/T5019i.pdf>
- Bonifaz, F. (2018). La gestión de la cartera vencida y su impacto en la rentabilidad de la Dirección Provincial IESS Tungurahua". (*Tesis de posgrado*). Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28543/1/020%20GMC.pdf>
- Burgos, J. (2022). Evaluación de la cartera vencida en la Unidad Educativa María Andrea. (*Tesis de Grado*). Universidad Técnica de Babahoyo, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12737/E-UTB-FAFI-ICA-000716.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Correa, J., Gómez, S., & Londoño, F. (2018). Indicadores financieros y su eficiencia en la explicación de la generación de valor en el sector corporativo. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 24(2), 129-144. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/909/90958481009/html/>

- Díaz, R. (2018). *Determinantes de la Tasa de Morosidad de la cartera bruta de consumo desde la visión de los datos de panel dinámicos*. Quito: Superintendencia de Bancos.
- Herrera, W. (2018). Diseño de políticas de crédito y cobranza para la Empresa Dipacsa S.A. (*Tesis de Grado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30422/1/Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas-Herrera%20Gavilanes.pdf>
- López, C. (2021). Recuoperacion de la cartera vencida y lsu incidencia en la rentabilidad de la Agencia del Banco del Pacífico de la ciudad de la empresa. Plan estratégico de recuperación de cartera vencida. (*Tesis de posgrado*). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6355/1/T-UTEQ-159.pdf>
- Lopez, D., Guaman, M., & Castro, J. (2020). La toma de decisiones y la eficacia organizativa en las PyMEs comerciales de la ciudad de Ambato (Ecuador). *Revista Espacios*, *XLI*(22), 396-409.
- Marquéz, C. (30 de Marzo de 2021). *Tipos de Deudores: Cuáles Existen y Por Qué Segmentarlos*. Obtenido de Aulicum: <https://aulicum.com/blog/tipos-de-deudores/>
- Mejía, K., & Sicheri, L. (2020). La liquidez en los procesos económicos de una empresa de decoración de interiores, Lima 2019. *Espíritu Emprendedor TES*, *4*(1), 1-12. Obtenido de <http://espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/178/211>
- Ministerio de Telecomunicaciones. (2 de Julio de 2021). *Para cobro de deudas pendientes: La CNT EP dispone medidas de contingencia y facilidades a los clientes*. Obtenido de Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/para-cobro-de-deudas-pendientes-la-cnt-ep-dispone-medidas-de-contingencia-y-facilidades-a-los-clientes/>

- Mogollón, J. (2021). La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petro Peú S.A. *Revista Puriq*, 3(1), 151-164. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/journal/514/5143084013/5143084013.pdf>
- Molina, L., Oña, J., Tipán, M., & Topa, S. (2018). Análisis financiero en las empresas comerciales de Ecuador. *Revista de Investigacion SIGMA*, V(1), 8-28.
- Ortiz, I., Nolasco, F., & Carhuacho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Revista Científica Espiritu Emprendedor TES*, IV (1), 13-27.
- Ortiz, R. (2021). Incidencia del control interno en la gestión de cartera de una empresa industrial de la ciudad de Cuenca basado en el informe COSO 2013. (*Tesis de posgrado*). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20190/1/UPS-CT009082.pdf>
- Salazar, D. (2021). Auditoría de gestión en el proceso de crédito y cobranza de las empresas comerciales del cantón Libertad. (*Tesis de pregrado*). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5841/4/UPSE-TCA-2021-0052.pdf>
- Suárez, V. (2018). Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida. (*Tesis de Grado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual%20de%20Pol%c3%adticas%20de%20cr%c3%a9ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerias%20Palito.pdf>
- Ulloa, G. (2020). Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan. (*Tesis de pregrado*). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, XXV(2), 195-208.

Vera, E. (2020). Gestión de las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la distribuidora Walter Caicedo S.C.C Periodo 2017-2018. (*Tesis de posgrado*). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6238/1/T-UTEQ-136.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Entrevista al Gerente de CNT

1. ¿Usted tiene políticas de créditos establecidas?

2.- ¿A cuantos días de un crédito debe estar en mora para que sea enviado a juicio de coactiva?

3. ¿Cómo controlan o como se le da seguimiento a los juicios de coactivas ya emitidos?

4. ¿Cómo es el proceso de gestión de cobranza de CNT EP?

5. ¿Cuántos títulos de cobro se emitieron en el periodo 2020-2021?

6. ¿Cuáles son los principales inconvenientes en la entrega de los títulos de cobro?

7. ¿Cuáles son las principales debilidades que se presentan en la gestión de cobranza de CNT EP?

8. ¿Se establece una meta con respecto a la recuperación de cartera?

9. ¿Se cumple con los lineamientos establecidos en CNT EP para realizar la gestión de cobranza?

Anexo 2. Ficha de Observación de los resultados de cartera vencida.

MES	Cartera Vencida	Recuperación	Total de juicios coactivos	Juicios coactivos gestionados
2021				
ENERO				
FEBRERO				
MARZO				
ABRIL				
MAYO				
JUNIO				
JULIO				
AGOSTO				
SEPTIEMBRE				
OCTUBRE				
NOVIMEMBRE				
DICIEMBRE				
TOTAL				

Anexo 3. Declaración del Impuesto a la Renta 2020 y 2021.

Obligación Tributaria: 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
 Identificación: 1768152560001 Razon Social: CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP
 Periodo Fiscal: AÑO 2020 Tipo ORIGINAL
 Declaracion:

Formulario Sustituye:

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS LOCALES Y/O DEL EXTERIOR		
CON PARTES RELACIONADAS LOCALES		
Operaciones de activo	003	0.00
Operaciones de pasivo	004	0.00
Operaciones de ingreso	005	0.00
Operaciones de egreso	006	0.00
Operaciones de regalías, servicios técnicos, administrativos, de consultoría y similares	007	0.00
CON PARTES RELACIONADAS EN PARAÍSO FISCALES, JURISDICCIÓNES DE MENOR IMPOSICIÓN Y RÉGIMENES FISCALES PREFERENTES		
Operaciones de activo	008	0.00
Operaciones de pasivo	009	0.00
Operaciones de ingreso	010	0.00
Operaciones de egreso	011	0.00
Operaciones de regalías, servicios técnicos, administrativos, de consultoría y similares	012	0.00
CON PARTES RELACIONADAS EN OTRAS JURISDICCIÓNES O RÉGIMENES DEL EXTERIOR		
Operaciones de activo	013	0.00
Operaciones de pasivo	014	0.00
Operaciones de ingreso	015	0.00
Operaciones de egreso	016	0.00
Operaciones de regalías, servicios técnicos, administrativos, de consultoría y similares	017	0.00
TOTAL OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS	029	0.00
¿Sujeto pasivo exento de aplicación del régimen de precios de transferencia?	030	No aplica
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
ACTIVO		
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo y equivalentes al efectivo	311	57496039.92

Locales	312	0.00
Del exterior	313	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de cuentas y documentos por cobrar comerciales por incobrabilidad (provisiones para créditos incobrables)	314	0.00
NO RELACIONADAS		
Locales	315	611675077.89
Del exterior	316	1760170.78
(-) Deterioro acumulado del valor de cuentas y documentos por cobrar comerciales por incobrabilidad (provisiones para créditos incobrables)	317	148814225.38
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES		
A ACCIONISTAS, SOCIOS, PARTICIPES, BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAPITAL		
Locales	318	0.00
Del exterior	319	0.00
DIVIDENDOS POR COBRAR		
En efectivo	320	0.00
En activos diferentes del efectivo	321	0.00
OTRAS RELACIONADAS		
Locales	322	11112286.84
Del exterior	323	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de otras cuentas y documentos por cobrar por incobrabilidad (provisiones para créditos incobrables)	324	0.00
OTRAS NO RELACIONADAS		
Locales	325	224157487.35
Del exterior	326	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de otras cuentas y documentos por cobrar por incobrabilidad (provisiones para créditos incobrables)	327	71150475.04
OTROS ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES		
A costo amortizado	328	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de otros activos financieros corrientes medidos a costo amortizado (provisiones para créditos incobrables)	329	0.00
A valor razonable	330	0.00
PORCIÓN CORRIENTE DE ARRENDAMIENTOS FINANCIEROS POR COBRAR		
Relacionadas	331	0.00
No relacionadas	332	0.00
IMPORTE BRUTO ADEUDADO POR LOS CLIENTES POR EL TRABAJO EJECUTADO EN CONTRATOS DE CONSTRUCCIÓN		
Relacionadas	333	0.00
No relacionadas	334	0.00
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (ISD)	335	0.00
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	336	7652982.42
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (Impuesto a la Renta)	337	0.00
Otros	338	0.00

Anexo 4. Declaración del Impuesto a la Renta 2021



Sistema de declaración de impuestos

A través de Internet

Obligación Tributaria: 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
 Identificación: 1768152560001 Razon Social: CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP
 Periodo Fiscal: AÑO 2021 Tipo Declaracion: SUSTITUTIVA
 Formulario Sustituye: 992359287133

OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS LOCALES Y/O DEL EXTERIOR

CON PARTES RELACIONADAS LOCALES

Operaciones de activo	003	0.00
Operaciones de pasivo	004	0.00
Operaciones de ingreso	005	0.00
Operaciones de egreso	006	0.00
Operaciones de regalías, servicios técnicos, administrativos, de consultoría y similares	007	0.00

CON PARTES RELACIONADAS EN PARAÍSO FISCALES, JURISDICCIONES DE MENOR IMPOSICIÓN Y RÉGIMENES FISCALES PREFERENTES

Operaciones de activo	008	0.00
Operaciones de pasivo	009	0.00
Operaciones de ingreso	010	0.00
Operaciones de egreso	011	0.00
Operaciones de regalías, servicios técnicos, administrativos, de consultoría y similares	012	0.00

CON PARTES RELACIONADAS EN OTRAS JURISDICCIONES O RÉGIMENES DEL EXTERIOR

Operaciones de activo	013	0.00
Operaciones de pasivo	014	0.00
Operaciones de ingreso	015	0.00
Operaciones de egreso	016	0.00
Operaciones de regalías, servicios técnicos, administrativos, de consultoría y similares	017	0.00

TOTAL OPERACIONES CON PARTES RELACIONADAS

029	0.00
-----	------

¿Sujeto pasivo exento de aplicación del régimen de precios de transferencia?

030	No aplica
-----	-----------

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

ACTIVO

ACTIVOS CORRIENTES

Efectivo y equivalentes al efectivo	311	124180667.07
-------------------------------------	-----	--------------

CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar

NO RELACIONADAS		
Locales	315	600111093.20
Del exterior	316	1651809.18
(-) Deterioro acumulado del valor de cuentas y documentos por cobrar comerciales por incobrabilidad (provisiones para créditos incobrables)	317	149419016.28
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES		
A ACCIONISTAS, SOCIOS, PARTICIPES, BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAPITAL		
Locales	318	0.00
Del exterior	319	0.00
DIVIDENDOS POR COBRAR		
En efectivo	320	0.00
En activos diferentes del efectivo	321	0.00
OTRAS RELACIONADAS		
Locales	322	11112286.84
Del exterior	323	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de otras cuentas y documentos por cobrar por incobrabilidad (provisiones para créditos incobrables)	324	0.00
OTRAS NO RELACIONADAS		
Locales	325	204942649.85
Del exterior	326	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de otras cuentas y documentos por cobrar por incobrabilidad (provisiones para créditos incobrables)	327	71150475.04
OTROS ACTIVOS FINANCIEROS CORRIENTES		
A costo amortizado	328	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de otros activos financieros corrientes medidos a costo amortizado (provisiones para créditos incobrables)	329	0.00
A valor razonable	330	0.00
PORCIÓN CORRIENTE DE ARRENDAMIENTOS FINANCIEROS POR COBRAR		
Relacionadas	331	0.00
No relacionadas	332	0.00
IMPORTE BRUTO ADEUDADO POR LOS CLIENTES POR EL TRABAJO EJECUTADO EN CONTRATOS DE CONSTRUCCIÓN		
Relacionadas	333	0.00
No relacionadas	334	0.00
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (ISD)	335	0.00
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	336	4911204.73
Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (Impuesto a la Renta)	337	0.00
Otros	338	0.00
INVENTARIOS		
Mercaderías en tránsito	339	0.00
Inventario de materia prima (no para la construcción)	340	0.00
Inventario de productos en proceso (excluyendo obras/inmuebles en construcción para la venta)	341	0.00
Inventario de prod. term. y mercad. en almacén (excluyendo obras/inmuebles terminados para la venta)	342	0.00
Inventario de suministros, herramientas, repuestos y materiales (no para la construcción)	343	74595010.19
Inventario de materia prima, suministros y materiales para la construcción	344	0.00
Inventario de obras/inmuebles en construcción para la venta	345	0.00
Inventario de obras/inmuebles terminados para la venta	346	0.00
(-) Deterioro acumulado del valor de inventarios por ajuste al valor neto realizable	347	4780132.80

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

Consulta de RUC

RUC

1768152560001

Razón social

CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT
EP

Estado contribuyente en el RUC

ACTIVO

Representante legal

Nombre/Razón Social:
Identificación:SUASTEGLI BRBORICH RALPH STEVEN
0917142549

Contribuyente fantasma

NO

Contribuyente con transacciones inexistentes

NO

Actividad económica principal

ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y EXPLOTACIÓN DE TELEFONÍA
MÓVIL Y OTRAS REDES DE TELECOMUNICACIONES INALÁMBRICAS.

Tipo contribuyente

SOCIEDAD

Régimen

GENERAL

Categoría

Obligado a llevar contabilidad

SI

Agente de retención

SI

Contribuyente especial

SI

Fecha inicio actividades

2010-01-25

Fecha actualización

2023-01-23

Fecha cese actividades

Fecha reinicio actividades

[Mostrar establecimientos](#)[Nueva consulta](#)



CARTA DE AUTORIZACION

Babahoyo, 27 de Febrero del 2023

Por medio del presente Yo, Aracely Castro Triviño con CI. 1205976127, Jefe Financiero y Soporte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones "CNT" Los Ríos, certifico que la estudiante Srta. Jennifer Liliana Santana Baquerizo con CI.1205755802 va a realizar su tema de estudio de caso titulado "CARTERA VENCIDA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE LA PROVINCIA DE LOS RIOS, PERIODO 2021."

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, el portador del documento puede hacer uso de la información conveniente a sus intereses, sin que esto ocasione perjuicio a la empresa.

Firma

PROCURADOR GENERAL DE LA CONSTITUCIÓN
A LA LEY Y REGLAMENTO DE LA CNT EP

Aracely Castro Triviño
JEFE FINANCIERO Y SOPORTE
CNT EP LOS RIOS

CI. 1205976127



Babahoyo, marzo 29 del 2023

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: la Srta.: **JENNIFER LILIANA SANTANA BAQUERIZO**, cuyo tema es: **CARTERA VENCIDA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS, PERIODO 2021**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [**6%**], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
registro

ESTUDIO DE CASO CNT-JENNIFER LILIANA SANTANA BAQUERIZO

6% Similitud

Texto entre corchetas de similitud entre corchetas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: ESTUDIO DE CASO CNT-JENNIFER LILIANA SANTANA BAQUERIZO.docx	Depositante: Jennifer Santana Baquerizo	Número de palabras: 8164
ID del documento: 1425ea749044283028f71050686c3633e706406	Fecha de depósito: 29/3/2023	Número de caracteres: 54 369
Tamaño del documento original: 83,00 kb	Tipo de carga: url_submisión	
Autor: Jennifer Santana Baquerizo	Fecha de fin de análisis: 29/3/2023	

Ubicación de las similitudes en el documento:

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

CPA. Johanna Remache Silva, MAI.
DOCENTE DE LA FAFI.