



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
JUNIO - OCTUBRE 2023

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA (REDISEÑADA)

TEMA:

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERVIAGRO
EXPOAGRÍCOLA S.A.S. DE LA CIUDAD DE BABA, PERÍODO 2021 – 2022

EGRESADA:

DAYANA KAROLA MACKLIFF PINE

TUTORA:

ING. PETITA SUSANA MORÁN RODRÍGUEZ

AÑO 2023

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
1.	5
2.	7
3.	8
3.1. Objetivo General	8
3.2. Objetivos Específicos	8
4.	9
ARTICULACIÓN DEL TEMA CON VINCULO, PRACTICAS PREPROFESIONALES O INVESTIGACIÓN	10
5.	11
6.	26
7.	28
8.	33
9.	35
10.	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	40
Anexo 1. Entrevista	40
Anexo 2. Estados Financieros	42
Anexo 3. RUC	44

RESUMEN

En la actualidad Ecuador enfrenta una situación difícil en el aspecto económico, que está afectando a las empresas, en general en la liquidez de los habitantes convirtiéndose en un factor común de las organizaciones recuperar créditos y gestión de cobranza.

A través del desarrollo de este estudio de caso, se presentan los problemas en relación con las cuentas por cobrar, pertenecientes el área de gestión de cobranzas de la cartera de crédito de la empresa Serviagro Expoagrícola S.A.S., donde realiza un diagnóstico de la situación actual, y se identifica posibles riesgos para luego emitir una opinión profesional basada en el control interno con las operaciones financieras diarias eficazmente.

Tiene como objetivo analizar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Serviagro Expoagrícola S.A.S. sucursal Baba, en el período 2021 – 2022. Mediante la metodología de enfoque mixto, con la aplicación de una entrevista y ficha de observación por medio de un diseño no experimental el cual tiene un alcance descriptivo.

El manejo de las cuentas por cobrar es deficiente causando que exista una cartera vencida del 78% y la empresa puede tener menos recursos disponibles para otorgar nuevos créditos, lo que puede limitar su crecimiento. Por lo cual se deben mejorar las políticas crediticias y analizar a profundidad todos los aspectos que forman parte del contrato para otorgar créditos, como una revisión más exhaustiva de los informes crediticios, estados financieros y antecedentes crediticios.

Palabras claves: cuenta por cobrar, control interno, créditos, políticas crediticias

ABSTRACT

Currently, Ecuador faces a difficult situation in the economic aspect, which is affecting companies, in general the liquidity of the inhabitants, making it a common factor for organizations to recover credits and collection management.

Through the development of this case study, the problems in relation to accounts receivable are presented, belonging to the collection management area of the credit portfolio of the company Serviagro Expoagrícola S.A.S., where a diagnosis of the current situation is carried out. and possible risks are identified to then issue a professional opinion based on internal control. with daily financial operations effectively.

With the objective of analyzing the impact that the internal control of accounts receivable has on the liquidity of the company Serviagro Expoagrícola S.A.S. Baba branch, in the period 2021 - 2022. Through the mixed approach methodology, with the application of an interview and observation sheet through a non-experimental design which has a descriptive scope.

The management of accounts receivable is deficient, causing a 78% overdue portfolio to exist and the company may have fewer resources available to grant new loans, which may limit its growth. Therefore, credit policies must be improved and all aspects that are part of the contract to grant credit must be analyzed in depth, such as a more exhaustive review of credit reports, financial statements and credit history.

Keywords: account receivable, internal control, credits, credit policies

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad Ecuador enfrenta una situación difícil en el aspecto económico, que está afectando a las empresas, en general en la liquidez de los habitantes convirtiéndose en un factor común de las organizaciones recuperar créditos y gestión de cobranza.

En cualquier actividad económica empresarial es de vital importancia poder controlar las cuentas por cobrar, ya que permite tener un flujo de efectivo sano para poder cumplir con los diferentes compromisos financieros adquiridos durante un periodo determinado.

Las empresas comerciales presentan problemas financieros cuando se descuidan de las cuentas por cobrar, a causa de la inexistencia de manuales de políticas y procedimientos de cobro en el cual se establezca de forma específica los criterios para seleccionar a los clientes que formarán parte de la cartera, así como las fechas de pago y cuáles serían las consecuencias de no cumplir con las disposiciones establecidas por la empresa.

La falta de seguimiento de la cartera de clientes es otra dificultad que atraviesa la compañía Serviagro Expoagrícola S.A.S. sucursal Baba, por la falta de actualización de datos de forma periódica lo que genera una acumulación de carteras vencidas volviéndose cuentas incobrables que afectan a la liquidez de esta, siendo una microempresa todos estos factores están desequilibrando la salud económica de la empresa.

Es importante mencionar que para recuperar la cartera vencida se debe invertir dinero en talento humano externo que permitan poder asegurar el pago de estas cuentas, para poder minimizar los riesgos de una depresión financiera. Acotando que el Ecuador esta atravesando por un periodo de recuperación por un déficit de aproximadamente una década, por lo que una mala política crediticia puede generar un cierre definitivo de la empresa.

Para el análisis de este estudio caso se seleccionó el periodo 2021-2022 de la empresa Serviagro Expoagrícola S.A.S. sucursal Baba, donde las cuentas por cobrar tuvieron una variación del 48% debido a los diferentes problemas presentados en este rubro, como la falta de segregación de funciones para el proceso de cobranza y el incorrecto procedimiento para actualizar los datos de los clientes que permiten la recuperación de la cartera.

Para llevar un adecuado manejo de las cuentas por cobrar, debe haber un control al momento de otorgar créditos, aplicando políticas a los clientes que los requieren. De esta manera ambas partes serían beneficiadas y no se verá perjudicada la relación comercial, ni la economía de la empresa.

2. JUSTIFICACIÓN

A través del desarrollo de este estudio de caso, se presentan los problemas en relación con la cuentas por cobrar, pertenecientes el área de gestión de cobranzas de la cartera de crédito de la empresa Serviagro Expoagrícola S.A.S., donde realiza un diagnóstico de la situación actual, y se identifican posibles riesgos para luego emitir una opinión profesional basada en el control interno y que a futuro aporte eficiencia en el manejo de estas cuentas, teniendo en cuenta que para las organizaciones es importante contar permanentemente con liquidez para que se puedan cubrir con las operaciones financieras diarias eficazmente.

Una cuenta por cobrar se origina del proceso de otorgamiento de créditos a clientes, lo requiere de control interno que bien puede terminar en la creación de políticas, elaboradas con el fin de que se efectúe el cobro de deudas oportunamente para lograr su cancelación en el menor tiempo posible, de manera que se goce de una liquidez óptima diariamente para cubrir sus necesidades y se mantenga estabilidad financiera.

Teniendo en cuenta que la empresa no dispone de una óptima organización, ni una eficaz distribución y proyección, debido al incumplimiento de las políticas crediticias, ocasionando un incremento de las cuentas por cobrar a los clientes, además del retraso en la recuperación de la cartera vencida, es de ahí donde radica el problema para la creación de este estudio, mismo que mediante el control interno, busca evaluar el manejo de sus cuentas por cobrar y analizar sus deficiencias para la oportuna corrección y eficaz desenvolvimiento de sus actividades, que no podrían cumplirse a cabalidad si no se tiene liquidez permanente.

3. OBJETIVOS DE ESTUDIO

3.1. Objetivo General

Analizar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Serviagro Expoagrícola S.A.S sucursal Baba, en el período 2021 – 2022.

3.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa, realizando revisiones en las áreas de crédito y cobranza.
- Determinar la efectividad de los procesos de cobranza para recuperación de cartera, mediante una entrevista al contador.
- Examinar los estados financieros del período 2021 – 2022 y conocer la liquidez de la empresa, para determinar los efectos del rubro en el crecimiento de esta.

4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso se encuentra dentro de la línea de investigación “Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control”, exponiendo el tema “Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Serviagro Expoagrícola S.A.S., en la ciudad de Baba, período 2021 – 2022”, el cual pertenece a la sub línea investigativa “Auditoría y control”.

Esta línea de investigación "Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control" se apega a la carrera de contabilidad y auditoría, porque permite aplicar conocimientos adquiridos en los períodos académicos, temas como, contabilidad básica hasta comprensión de impuestos, control interno. En cuanto a la sub línea, gestión financiera, tributaria y social, se abarcan más específicamente temas relacionados con los estudios administrativos y financieros.

La sub línea de investigación aplicada en este caso de estudio denominada “Auditoría y control” está alineada con el objetivo principal de la investigación, que es “Analizar la incidencia que tiene el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Serviagro Expoagrícola S.A.S., en el período 2021 – 2022”, mismo que consta en el apartado de administración financiera de la sub línea de investigación, dado que para cumplir con el objetivo es necesario aplicar los estudios financieros con sus respectivas interpretaciones basado en los resultados alcanzados.

**ARTICULACIÓN DEL TEMA CON VÍNCULO, PRACTICAS
PREPROFESIONALES O INVESTIGACIÓN**

El tema control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Serviagro Expoagrícola S.A.S., en la ciudad de Baba, período 2021 – 2022, se relaciona directamente con el tema **APLICACIÓN DE PROCESOS CONTABLES, FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO CON SUPERVISIÓN DE UN PROFESIONAL**, porque permitirá que en cualquier entidad se pueda aplicar además de adquirir conocimientos y destrezas importantes para el desarrollo profesional. Los cuales brindarán resultados positivos en el instante de realizar una evaluación acerca de los estados financieros, ya que las cuentas cobrar es uno de los rubros principales que se deben de controlar para poder mantener una salud financiera estable.

5. MARCO CONCEPTUAL

Control interno

De acuerdo con Serrano (2019), el control interno es la técnica que es utilizada por las empresas para establecer métodos, principios regularizados que buscan la protección de los recursos de la organización, además ayuda a prevenir, así como detectar posibles fraudes en los distintos procesos de la entidad, y así lograr los objetivos en el tiempo estipulado (Serrano, 2019).

Este proceso permite observar las operaciones y determinar la eficacia, así como la eficiencia de estos, además de la confiabilidad de los registros contables siendo un factor importante en la gestión empresarial.

Objetivo del control interno

El control interno cuando se implementa en las empresas su objetivo es el cumplimiento de las metas organizacionales de esta, pero para lograrlo la empresa debe establecer un compromiso de los integrantes que la conforman (Sotomayor, 2021, pág. 8).

Estos objetivos cumplen las siguientes funciones:

- Certificar que las políticas internas de la empresa se cumplan.
- Afirmar, así como promover la eficiencia de los procesos.
- Asegurar la confidencialidad y honradez de la información producida en la entidad.
- Protege de forma adecuada los activos y recursos de la organización.

Componentes y principios del informe de control interno (COSO)

Según (Quinaluisa, 2019), el informe COSO sistemático que se implementa para el control interno de las empresas, está compuesto por ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control de información y comunicación, actividades de monitoreo.

Ambiente de control: permite establecer en el entorno un control que influya en las actividades de los empleados de acuerdo con sus actividades, como la asignación de autoridad y responsabilidad, la organización del personal, comunicación de los valores y creencias.

Evaluación de riesgos: identifica y analiza los riesgos notables para alcanzar los objetivos y como se pueden mejorar los riesgos encontrados. Son los mecanismos que ayudan a identificar los riesgos y manejarlos, los que influyen en el entorno de la empresa con respecto en su interior.

Actividades de control: son desarrolladas por el gerente y los empleados de la empresa para desempeñar día a día las actividades determinadas, las cuales están determinadas en las políticas, procedimientos y sistemas.

Actividades de control de información y comunicación: aseguran las operaciones de continuidad adecuada, además establecen el control del procesamiento de seguridad física de los datos y la contratación, así como el mantenimiento del hardware y software.

Actividades de monitoreo: están estructurados para determinar las operaciones en distintas circunstancias, evolucionando de acuerdo con los factores internos y externos para un mejor control. (Quinaluisa, 2019, pág. 5)

Activo Corriente

También conocido como Activo Líquido, “es decir que durante un plazo de tiempo menor a 12 meses se convierte en dinero, además de encontrarse en constante movimiento se puede utilizar para convertirse en dinero líquido o entregarse para pago de obligaciones” (Manríquez, 2020), cuándo se realizan análisis de balance de situación inicial en una empresa siempre se toma en cuenta el activo corriente a corto plazo permitiendo conocer el estado de liquidez de esta.

Importancia de los activos corrientes

Los activos corrientes son aquellos que la empresa puede operar, para poder realizar la adquisición de mercancías, por ende, poder pagar nómina y adquirir activos fijos, por lo que permite las empresas poder generar una ventaja para determinar la capacidad de la empresa para generar flujos de caja, volviéndose un factor importante en el capital de trabajo (McCarthy, 2021, pág. 52).

Cuentas por cobrar

Cedeño et al, (2021) en su artículo, consideran a las cuentas por cobrar como “una de las más importantes después del efectivo y sus equivalentes, pues dinero circulante exigible a un plazo corto y que tiene la capacidad de realizarse con mayor facilidad”, es decir su cobro no puede exceder los doce meses, de manera que su cancelación oportuna permita cubrir los valores por pagar, sin que afecte el movimiento financiero de la empresa.

Las cuentas por cobrar representan los activos exigibles, producto de un servicio o bien entregado, convirtiéndose en una inversión de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. La adecuada administración crediticia inicia desde la venta hasta la facturación, en este punto, se debe contar con una política de gestión y cobro

delimitada y estructurada, de acuerdo con sus necesidades financieras, ya que, a menos entradas de efectivo, menor liquidez, lo que provocaría riesgo en la rentabilidad de la empresa.

Tipos de cuentas por cobrar

De acuerdo con la clasificación estos pueden ser:

A corto plazo pueden exigir en un periodo de un menor de un año y deben de presentarse en el balance, beneficiando a los movimientos de dinero de quienes lo poseen.

A largo plazo, son cuentas disponibles en un periodo mayor de un año y se puede presentar como un activo no corriente, en una empresa, lo que puede ocasionar problemas para la rentabilidad de esta. (González, 2020, pág. 15)

Administración

Es fundamental para las empresas contar con una administración, proyección dado que constituyen un componente efectivo que enlaza esfuerzos de todo el personal buscando obtener buenos resultados valiéndose de los recursos que dispone la entidad. Una buena administración desarrolla instrumentos basados en la técnica y en la ciencia en aras de desarrollar procedimientos precisos, que permitan ahorrar tiempo y lograr resultados, concretamente, estamos hablando del soporte científico que estructura a la administración como proceso. (Robbins, 2019, pág. 8)

Para que una empresa contemple otorgar un crédito existen factores económicos y sociales que se deben tomar en cuenta en los clientes; entre ellos, revisión de datos y referencias personales, estado del buró, situación laboral, tributaria y reporte bancario. Así se logra

segmentar aquellos usuarios que sí cumplen, y los que en un futuro pueden considerar posibles clientes. De esta manera se puede evitar falencias que afecten los activos corrientes.

Administración de las cuentas por cobrar

De acuerdo con Araiza (2020), esta se encarga de la manipulación de las deudas a crédito

otorgadas a los clientes debido a la adquisición de un producto o servicio, esta deuda debe de incluir términos de pago a plazo, ya que el tiempo establecido permitirá poder retornar la inversión (Araiza, 2020, pág. 8).

Esta gestión permite a las empresas que estas cuentas sean liquidadas en el tiempo estipulado y evitar problemas con estas operaciones en la misma. La morosidad de los clientes, así como las cuentas incobrables son un riesgo ya que originan dificultades financieras.

Gestión crediticia

La gestión crediticia para el autor Brito (2019), es definida como el conjunto de procesos que

sirven para analizar y aprobar un crédito terminado a un usuario en específico, es decir son reglas bien establecidas las cuales usan la calificación como un factor de establecimiento con la relación de la información o historial crediticio de una persona. De esta manera se espera minimizar las probabilidades de brindar un crédito a un cliente poco solvente que podría reflejarse en mora por adeudar varias de sus cuotas. (Brito, 2019, pág. 8)

Análisis de Riesgo Crediticio

Para Aranguiz (2019), el análisis de riesgo crediticio juega un rol crítico en las decisiones económicas y financieras tomadas por los responsables de la gerencia y del departamento

financiero de la empresa, ya que se debe considerar que, a medida que aumenta el monto, aumenta también el riesgo, además el incumplimiento de pago afecta la liquidez y causa serios problemas en la empresa.

El área de cobranzas puede usar distintas fuentes de información para reconocer la solvencia de un cliente, entre ellas, la información tributaria, si es independiente, las declaraciones sirven mucho para obtener y conocer sus ingresos y gastos mensuales.

Una venta no está correctamente ejecutada, sino hasta que esté completamente cancelada. Mendoza (2021), en su trabajo de investigación menciona que, el cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. (Mendoza, 2021, pág. 25)

Una empresa comercial pronto se quedará sin capital de trabajo si no se resarcirá continuamente la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes, para las empresas mantengan una cartera de crédito al día, se debe optar por la implementación de políticas y la aplicación de un control interno, siendo este base fundamental para que las operaciones sean estables y confiables, ya que esto permite que la compañía se permita minimizar riesgo de errores y fraudes.

Políticas de crédito

Las políticas de crédito deben estar alineadas según capacidad productiva, costos y margen de utilidad, dependiendo el ambiente al que se encuentre sometido la empresa. Si se aplica una política flexible, no generará mucha presión en los procedimientos, ocasionando un posible riesgo, en tanto que si se opta por una política específica y bien definida que cuente con

filtros, monitoreo y acciones preventivas que los clientes deban cumplir para el otorgamiento y permanencia del crédito, se puede llegar a una gestión más eficiente.

Tirado (2020), en su tesis acota que “riesgo crediticio tiene que ver con la incapacidad de una de las partes para pagar la deuda de acuerdo con las obligaciones contractuales” (Tirado, 2020, pág. 8). Es decir, el riesgo de crédito puede ocasionar que la empresa sufra pérdidas económicas ocasionadas por el incumplimiento de los clientes de cancelar valores pactados en un determinado tiempo a cambio de un bien o servicio recibido.

Estructura de una política crediticia.

De acuerdo el libro La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca en desarrollo establece que:

Días de diferimiento de pago: Por lo que la empresa debe de tener en específico las fechas de vencimiento donde se debe de cobrar la factura estos pueden ser entre los 30 o 90 días de diferimiento más habituales, por lo que durante el lapso el cliente debe de realizar su cancelación.

Política de crédito: Las normas deben de realizarse de manera entendible, para poder especificar el grado de solvencia o capacidad de financiamiento que sí le puedo otorgar al cliente, en los casos de no llegar a dicho nivel no se le podrá otorgar el crédito solicitado por lo que se deben de establecer límites acá cliente.

Política de cobro: Cada uno de los procedimientos deben de estar supervisados para cuando existen casos de impagos, se establezcan acciones para el recobro especializadas en un personal capacitado para la actividad.

Política de descuento: La forma de poder acelerar lo del ciclo de cobro es ofrecer a los clientes ciertos porcentajes de descuento para los pagos puntuales, pero deben de ser totalmente revisados y aprobados para que no merme el margen de las ventas, además de poder equilibrar los ingresos con los egresos. (Kardonsky, 2018, pág. 89)

Cartera de crédito

La cartera de crédito vencida es una guía que sirve para recuperar saldos adeudados, de manera que se realice seguimiento y se determine los clientes pudientes e incentivarlos a cancelar de acuerdo a su disponibilidad convirtiendo ese atraso en promesa de pago, llevando un control interno y políticas de crédito y estrategias de cobro para disminuir riesgos que se pueden evitar.

La autora García (2019) resalta en su maestría, " la importancia de la gestión de cuentas por cobrar está estrechamente relacionada con la relevancia que el capital de trabajo presenta para la empresa. (pág. 5)" , ante esto es importante que los gerentes apliquen adecuadamente la normativa para el cobro de deudas atrasadas de forma exigente, así cuando haya retraso en los pagos se recurra a las políticas de cobranza establecidas, la misma autora indica que se miden por la rigidez o elasticidad en el monitoreo de las cuentas de pago lento.

Cartera vencida

La cartera vencida o portafolio de cuentas por cobrar representa los activos de una institución, cuando un deudor tiene atraso por la cancelación de la deuda por más de un día en su fecha de vencimiento es considerado automáticamente como un cliente moroso pero esto siempre y cuando dependiendo del tipo de crédito que se le ha otorgado, también se consideran las

condiciones de retraso en los casos de reflejar más de 3 meses el acreedor empieza a considerar que su dinero está en riesgo de pago. (Oswaldo Stalin Ponce Cedeño, 2019, pág. 23).

Por esta razón gestionar adecuadamente la cartera vencida es determinante para cualquier empresa que desea conservar una liquidez sólida, ya que trata de recuperar deudas que aún no se prescriben, “es común que en microempresas existe un porcentaje alto de cartera vencida y en segundo lugar se posicionan las pequeñas y medianas” (Rizo, 2022, pág. 51), razón por la que no cuentan con una infraestructura a un personal adecuado que le garantice la cobranza de todos los pagos a tiempo.

Durante el proceso de recuperación las empresas contratan personal externo que le permiten asegurar la cobranza y solucionar la cartera vencida que tienen de sus clientes, estos realizan sus labores basadas en comisiones teniendo en cuenta que las deudas son difíciles de cobrar, además de mantener la perspectiva que se hicieron varios intentos del cobro fueron fallidos.

Recuperación de cartera de crédito

Para poder realizar la recuperación de la cartera se deben establecer órdenes de manera que se mantengan la prioridad de distribución de tareas y supervisión de los colaboradores para poder contactar a los clientes morosos y realizar el trámite del pago de manera inmediata, por lo general para realizar este proceso se deben de mantener una base de políticas de cobranzas que permitan delimitar el proceso. (Angel Maria Fierro, 2022, pág. 15)

“El objetivo del proceso de recuperación es recuperar la liquidez de los activos, también poder establecer estrategias que permitan una recuperación eficiente de la cartera con las

limitantes profesionales” (Valenzuela, 2021, págs. 32-35), es por qué surge la necesidad de compartir diferentes técnicas, procesos y estrategias que permitan una agilización del proceso.

Muchas empresas se topan con el desafío de coordinar una gestión de cobranza que les permiten ejecutar al equipo de trabajo resultados positivos, siendo una herramienta administrativa, la base es poder coordinar y autorizar el envío de notificaciones que permita la autogestión de los clientes.

Estrategias clave que permiten la recuperación de la cartera se define en acciones aplicadas a la política e indicadores de desempeño, permitiendo estandarizar los procesos, medirlos y controlarlos de manera constante, además de realizar una automatización de los procesos mediante el uso de mensajes o correos electrónicos, además de poder ponderar en distintas proporciones el monto de la deuda, antigüedad, última gestión y beneficios de cancelación de monto. (Angel Maria Fierro, 2022)

La estrategia de recuperación de cartera debe de ser flexibles y adaptables de acuerdo al tipo de empresa que se implementan, ejecutando múltiples formalidades basados en criterios relevantes a la empresa, tomando en cuenta los canales con los que se interactúa con el cliente, su vocación de pago y la forma en que la empresa desea retribuir al trabajador por realizar las políticas de cobranza.

Estrategias de gestión para la recuperación de la cartera vencida

Según el autor Adrián campos Muñiz (2018), establece las acciones para poder gestionar una recuperación de cartera vencida las cuales son:

- Procesamiento de la información de ese cliente.
- Segmentación de la cartera de cobranza de acuerdo con el tiempo.

- Definición de políticas de cobranza.
- Coordinación del equipo de gestión de cobranza.
- Ejecución de acciones mediante canales digitales.
- Gestión automatizada a través de chat Bot, WhatsApp, email, mensajes de texto, llamadas, entre otros.
- Atención personalizada para informar a los clientes.
- Redacción de informes de supervisión de equipo.
- Realizar un informe de gestión de cobranza de los clientes que aún resisten el pago.

Importancia de recuperar la cartera de crédito

El índice de morosidad mantiene un incremento de acuerdo con el tiempo de la fecha de vencimiento, por esta razón es primordial establecer un proceso de cobranza en una compañía, esto con el fin de poder minimizar el impacto negativo que tienen las compañías al realizar la actividad de venta a crédito causando estragos en los bienes o en las prestaciones de servicio. (Gaitán, 2020, pág. 25)

Al no poder recuperar la cartera de manera oportuna existen varios factores que pueden llevar al cierre de la empresa, inicia la recuperación de cartera implica que la empresa pueda cumplir con sus diferentes obligaciones sin embargo el cliente también puede tener inconvenientes tales como ingresos insuficientes, es necesario tomar en cuenta que la recuperación también se ve afectada por la falta de información, omisión, dificultades coyunturales y compromiso profesional.

Políticas de Cobranza

Según Mogollón (2020), las políticas de cobranzas son el procedimiento que la empresa debe de llevar para la recuperación de los créditos que fueron otorgados, ya que el usuario se encuentra en morosidad por el retraso de pagos, por ello la empresa opta por otros medios pudiendo ser a través de la vía judicial, en la cual este vendría hacer como el último recurso para recuperar sus créditos, por el incumplimiento del usuario. (Mogollón, 2020, pág. 5)

Las organizaciones se vuelven más competitivas y se logran colocar por arriba de las demás cuando obtienen resultados óptimos con margen de ganancia, aumentan su rentabilidad, lo que le permite ampliar los recursos para sus clientes, aquí también influyen la toma de decisiones. Para poder decidir bien es fundamental contar con información que esté lo más actualizada posible y tenga muy en cuenta los recursos económicos de los que dispone la organización, de ahí la importancia del análisis financiero en la empresa.

Establecer políticas de cobranzas es crucial para que una organización pueda superar un aumento de la cartera vencida y al mismo tiempo poder aumentar las ganancias, a través del flujo de efectivo de la compañía basados en la recuperación paulatina sin descuidar la fidelización de los clientes.

Claves de las políticas de cobranza

Durante el desarrollo de las políticas que se ejercen dentro de la empresa se debe de considerar situaciones específicas para presentar aspectos tales como:

Responsabilidades y limitaciones, durante este período se pueden establecer de manera autónoma las tareas de cada uno de los individuos involucrados durante el proceso de cobranza,

ya que pueden surgir problemas si se cuenta con un plan de acción definitivo ya que las situaciones siempre son variantes, considerando siempre el cliente que se trata. (Adrián Campos Muñiz, 2018, pág. 25)

Evaluación de crédito, Es importante mencionar que cada cliente es único y diferente, por lo que se debe de tener en claro que lo primordial es poder reducir el riesgo y a su vez aumentar los márgenes de utilidad, por lo consiguiente es necesario evaluar la evolución del cliente de acuerdo con las solicitudes de crédito. (Cedeño, 2018, pág. 36)

“Términos de crédito, se define de manera minuciosa todos los aspectos relacionados con el proceso de otorgamiento de crédito, incluyendo las fechas de factura, plazos y cuotas, de antemano las consecuencias de mantener cuentas vencidas” (Cedeño, 2018, pág. 38), por lo que el cliente debe mantener información suficiente para poder conocer su situación y las medidas que se pueden adoptar para solucionarla.

Por lo que de acuerdo con las políticas de cobranza se deben de abordar específicamente el tema de solicitar de manera inmediata el pago por lo que existen pasos a considerar tales como las políticas restrictivas, donde suelen incluir una información periódica de normas estrictas, periodos y medidas de cobro insistentes, a continuación, siguen las políticas liberales que permiten las cobranzas más generosas y menos exigente según el período de pago. (Rodríguez, 2020, págs. 16-18)

A estas políticas también se pueden incluir las racionales, las cuales buscan equilibrar el flujo del crédito y cobranza, permitiendo establecer charlas coherentes sobre los plazos razonables así mismo poder tomar decisiones sobre el pago, ya que mantener políticas de

cobranza bien establecidas pueden minimizar conflictos y no dañar la relación entre el cliente por lo tanto una correcta aplicación representa beneficios para la compañía misma.

Liquidez

Para criterio de Mejia(2019), la liquidez calcula la capacidad de respuesta de la entidad para cumplir con sus obligaciones de efectivo. También señala que, mantener un nivel adecuado de liquidez depende de la capacidad para satisfacer eficientemente los flujos de efectivo esperado e inesperado y las necesidades de garantías sin afectar negativamente las operaciones diarias o la situación financiera.

Para medir la liquidez de una empresa se utilizan ratios financieras, por ejemplo, la razón de liquidez que mide la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones de corto plazo. El activo corriente, también llamado activo circulante o líquido, es el activo de una empresa que puede hacerse líquido en menos de doce meses.

Razón Circulante

Representa la agilidad que una empresa tiene para cumplir con sus obligaciones en un período de menos de un año. Y se puede calcular dividiendo los activos corrientes por los pasivos corrientes. (Vera Véliz, 2020). Se usará este indicador con la empresa estudiada para medir qué tanto puede cubrir sus pasivos sin que afecte a la estructura financiera. }

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Estas normas contables internacionales son desarrolladas y publicadas por el International Accounting Standards Board, tienen como objetivo establecer un conjunto único y coherente de

normas contables que se aplican a nivel global, facilitando la comparación de estados financieros entre las diferentes empresas y países (Borges, 2023).

Las NIC permiten la armonización global en la prestación de estados financieros que facilita la comparación de la información financiera de diferentes empresas, además de la toma de decisiones por medio de los inversionistas y usuarios de los estados financieros.

La NIC 39

La NIC 39 proporciona una medición para poder informar sobre activos y pasivos financieros, los cuales pueden influir en el crecimiento económico de una empresa. Permite reconocer las pérdidas y ganancias durante un periodo determinado, además de poder reconocer los instrumentos financieros en los estados financieros que exista una evidencia de la regularidad de los ingresos (Acurio, 2019).

También permite presentar información de los estados financieros mediante la intervención de instrumentos, así mismo garantiza que la empresa pueda informarse de los datos irregulares que aparecen en los informes.

La NIC 1

La NIC 1 establece que las cuentas por cobrar deben mantener una clasificación inicialmente cuando el activo financiero mantiene costo amortizado utilizando métodos de interés efectivo, integrando un reconocimiento de los ingresos por interés a lo largo del tiempo, también establece un sistema para evaluar periódicamente la evidencia objetiva de la cuenta por cobrar (Pérez, 2019, pág. 6).

6. MARCO METODOLÓGICO

Los métodos por utilizar en el presente trabajo es un enfoque mixto, con un diseño no experimental y tiene un alcance descriptivo.

Enfoque mixto: permite la recopilación, análisis e integración tanto cualitativa como cuantitativa, este enfoque ayuda a la comprensión del problema planteado en un estudio de investigación multifase. (Ortega, 2021)

El enfoque mixto permitirá plantear entrevistas para la recopilación de información para el estudio de la investigación, además de estudiar datos estadísticos de la empresa.

Diseño no experimental: el investigador observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y lo analiza para obtener información. (Velázquez, 2020)

Utilizaremos la observación para analizar el sujeto a estudiar y así obtener información.

Alcance descriptivo: buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Mata, 2020)

El alcance descriptivo pretende medir o recopilar la información de forma independiente o conjunta de acuerdo con los conceptos o las variables de estudio.

Métodos de investigación

Método meta-síntesis: Permite recolectar información basadas en la investigación cualitativa, por lo consiguiente se implementará diferentes herramientas de búsqueda de información como un soporte técnico al presente proyecto.

Revisión sistemática: se abordarán temas acordes al desarrollo de la investigación además de poder brindar una revisión de los diferentes documentos que forman parte de los ingresos del negocio.

Método secuencial exploratorio: mediante la aplicación de la entrevista se podrá realizar un análisis sobre las cuentas por cobrar y el manejo de recuperación de cartera, para presentar los respectivos hallazgos encontrados.

Técnica de entrevista: Mediante la técnica entrevista se podrá recolectar información sobre el manejo de la cartera de los clientes a corto plazo, además que conocer la incidencia en la liquidez de la empresa.

Observación directa: permitirá examinar y comprender eventos para conforme se desarrolla el proceso, sacar conclusiones basadas en los estados financieros recolectados.

Población

La población es de 35 empleados de la compañía Serviagro Expoagrícola S.A.S sucursal Baba.

Muestra

Para este presente estudio la muestra será el jefe del departamento de finanzas por lo que la muestra es elegida con conveniencia.

7. RESULTADOS

Para este estudio de caso se aplicó una entrevista al jefe del área contable (Anexo 1), para evaluar el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa. El instrumento se aplicó el día 1 de septiembre del presente año a las 9:00 am para poder respuesta a las interrogantes de la investigación.

Además, se empleó una ficha de observación (Anexo 2) en el proceso de control de cartera de clientes y las políticas que se aplican para la otorgación de crédito, el día viernes 1 de septiembre del 2023 a las 11:00 am. Donde se dio a conocer las falencias que tiene el proceso de recuperación de la cuenta por cobrar.

Los resultados de ambas técnicas demostraron que la empresa necesita aplicar políticas crediticias para recuperar y controlar la cartera, permitiendo a la empresa gestionar su flujo de efectivo de manera eficiente, al establecer plazos de pago y términos claros, la empresa puede prever cuándo y cuánto dinero entrará en su caja, lo que es crucial para sus operaciones diarias.

Los resultados obtenidos en la entrevista al jefe del área contable, se encontraron los siguientes hallazgos: no existe un manual determinado para controlar las cuentas por cobrar, además que la revisión de esta no es de forma constante por lo cual no se tiene un control de la cartera. De acuerdo con la pregunta 3 la falta de personal para este procedimiento es notable, ya que la carga de trabajo para el control de la cartera de clientes es inestable.

También en los hallazgos encontrados en lo que respecta al análisis del historial de crediticio para la solicitud estos no se aplican de forma correcta, además no se ejecuta una actualización de los datos de los clientes con créditos activos volviéndose un obstáculo principal

para la recuperación de la cartera vencida con un 78%, afectando a la rentabilidad y la capacidad de generar efectivo.

Tabla n°1

Tabla 1: Ficha de Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN			
Nombre del Observador: Dayana Mackliff pine			
Fecha: 7 de agosto del 2023			
Puntos chequeados: Gestión crediticia		Todos	
Procedimientos para otorgar crédito al cliente	Sí	No	Observación
1.- La solicitud de crédito es llenada por el cliente solicitante	X		
2.- En el departamento de créditos se realiza auditoria constante de los requisitos entregados.		X	
3.- Se realiza actualización de datos de los clientes cada seis meses		X	
4.- La línea de crédito es verificada y se puede utilizar desde la fecha de la autorización.	X		
5.- Se excede al cupo asignado del porcentaje de clientes	X		
6.- Se aplicaron alguna clase de procedimiento o política crediticia		X	
7.- Se aplican seguimientos de la cartera de clientes		X	
8.- Se notifica al cliente que su factura fue vencida	X		
9.- En el periodo de 180 días de vencimiento se le informa al cliente sobre el pre jurídico.		X	
10.- Cuando el cliente supera los 360 días, se procede a realizar un procedimiento legal.		X	
11.- Existe un porcentaje alto de carteras vencidas	X		
12.- Se aplican estrategias para poder minimizar el impacto negativo de la cartera vencida		X	

Autor: Dayana Karola Mackliff Pine (2023)

De acuerdo con la lista de verificación aplicada en la ficha de observación los ítems 2,3,6,7,9,10,12 no se cumplen y los ítems 1,4,5,8 se cumplen a cabalidad. Estos factores mantienen como función principal el control del estatus de los clientes para poder adquirir un crédito y el control de cumplimiento de los pagos.

Debido a la falta de cumplimiento de estos procedimientos se emiten créditos a clientes con deudas activas, generando un incremento de las cuentas por cobrar de la empresa. Cuando una gran parte de los activos se encuentra en carteras vencidas, puede ser difícil convertir esos activos en efectivo de manera oportuna. Esto puede afectar la liquidez y la capacidad de cumplir con obligaciones financieras a corto plazo.

Tabla n°2

Tabla 2: Serviagro Expoagrícola S.A.S Sucursal Baba.

N	PREGUNTAS	SI	NO	N/A	OBSERBACIÓN
1	La persona que maneja la cuenta por cobrar puede realizar las siguientes actividades: a) ¿Control de caja y manejo de efectivo? b) ¿Control y registros de créditos y cobranzas?	1			
2	¿Existe una manual de procedimientos de las cuentas por cobrar?		0		
3	¿Existen plazos determinados para la recuperación de crédito?		0		
4	¿Se lleva un registro contable de la provisión de las cuentas incobrables?	1			
5	¿Se llevan una actualización de los datos de los clientes que se le otorgan créditos?		0		
6	¿Se preparan mensualmente de las cuentas por cobrar por la antigüedad de saldos?		0		
7	¿Se realizan una comparación de las cuentas por cobrar con los registros de ingreso?		0		
	TOTAL	2	0		

Autor: Dayana Karola Mackliff Pine (2023)

CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO	
CALIFICACIÓN TOTAL = CT	2
PONDERACIÓN TOTAL =PT	7

Nivel de Confianza

NC = 28%

Riesgo de Control

RC = 72%

Análisis: De acuerdo con la aplicación del cuestionario del control interno se pudo determinar que existe falencias con respecto al control de la cuenta por cobrar, debido a las faltas de políticas crediticias de la empresa Serviagro Expoagrícola S.A.S Sucursal Baba.

Para finalizar de acuerdo con el cuestionario de control interno permitió afirmar los resultados de los instrumentos la entrevista y la ficha de observación, por lo que el nivel de confianza el del 28% y el riesgo de control es el 72%. Esta cifra sugiere que hay un riesgo moderado a alto de que los controles internos puedan no ser eficaces en la identificación y mitigación de problemas.

Tabla 3: Datos para el cálculo de la razón corriente

Datos para el cálculo de la razón corriente

	2021	2022
Activos corrientes	\$234 975,44	\$90 370,00
Pasivos corrientes	\$74 500,00	\$76 718,85

Fuente: Estados Financieros de Serviagro Expoagrícolas S.A.S.

	2021		2022
RC=	$\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$	RC=	$\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$
RC=	$\frac{234\,975,44}{74\,500,00}$	RC=	$\frac{90\,370,00}{76\,718,85}$
RC=	3,154032752	RC=	1,177937365

En la Tabla 1: Datos para el cálculo de la razón circulante, de acuerdo con las fórmulas aplicadas se observa que el período 2021 tiene un porcentaje del 3,15% presentado una variación notable con respecto al 2022, en el cual se presenta una disminución de 1,17%, en su liquidez, es decir Serviagro Expoagrícolas S.A.S. bajó la capacidad para cancelar sus deudas a corto plazo usando sus activos corrientes en el último ejercicio fiscal, sin embargo, está dentro del rango considerable mayor a 1.

8. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los datos recolectados mediante los instrumentos la entrevista se determinó que no existe un área determinada para la recuperación de cartera, además de existir escasas de personal, hay una falta de gestión por parte del jefe de ventas. Los efectos principales de no contar con políticas crediticias es otorgar créditos a clientes que no pueden pagar a tiempo provocando un crecimiento cantidad de cuentas por cobrar incobrables.

El aumento de estas cuentas afecta a la liquidez de la empresa ya que los fondos que debería haberse recibos por ingresos se quedan estancados a causa del retraso o no pago de los créditos otorgados. La falta de efectivo debido al aumento de la cuenta limita la capacidad para poder invertir en el crecimiento financiero, afectando negativamente en la acumulación de una cartera de clientes de altos riesgo.

Es importante que se mencione que la falta de actualización es uno de los factores es también una de las barreras que enfrenta la empresa para la recuperación de la cuenta, ya que mantener una información trimestralmente permitirá gestionar eficazmente las cuentas y poder tomar decisiones informadas como poder priorizar a los clientes que mantienen un tiempo más prolongado de la deuda.

En lo que respecta el control interno basado en el cuestionario en el (Anexo 3) se presenta un nivel de confianza de 28%, existe una baja de confianza en la efectividad de los controles para poder garantizar la integridad, precisión y la confiabilidad de los procesos, por lo que genera una preocupación significativa acerca de los controles por falta del personal para poder aplicar políticas crediticias efectivas.

El riesgo de control del 78% es una señal clara de que es necesario tomar medidas inmediatas para abordar las preocupaciones sobre el control interno y mitigar los riesgos asociados con la integridad además de la precisión de los procesos con la información de los datos internos.

Los beneficios de poder aplicar las NIC es que se puedan aplicar de manera eficiente la responsabilidad para poder realizar la supervisión y control de la cuenta por cobrar reflejando la situación financiera real y cumplan con IFRS, para poder enfatizar la importancia de la integrar la representación para detectar las pautas claras sobre la clasificación además de representación de los elementos en los estados.

La norma establece directrices sobre cómo deben presentarse los elementos en los estados financieros, lo que ayuda a los usuarios a comprender de manera clara la situación financiera de la empresa, en lo que respecta a la 39, no se centra exclusivamente en el control de cuentas por cobrar, pero es una norma importante que establece las pautas para el reconocimiento, la valoración y la presentación de los instrumentos financieros en los estados financieros de una empresa, incluyendo las cuentas por cobrar.

De acuerdo también a los hallazgos se encontraron que el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez provocando una baja capacidad de poder asumir las deudas por lo que puede restringir las oportunidades de inversión además de crecimiento, por lo que a largo plazo aumentarían las cuentas incobrables haciendo imposibles cancelar las deudas desaprovechando oportunidades financieras, ya que disminución de 1,17%, en su liquidez afectando de manera negativa.

9. CONCLUSIONES

El manejo de las cuentas por cobrar de la compañía Serviagro Expoagrícola S.A.S sucursal Baba, es deficiente causando que existan una cartera vencida del 78% y la empresa puede tener menos recursos disponibles para otorgar nuevos créditos, lo que puede afectar a la capacidad de pagar sus propios gastos y deudas. Además, se puede presentar la falta el flujo de efectivo, lo que afecta a la liquidez de la empresa, así como la capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras.

Los procesos de cobranza para la recuperación de la cartera son insuficientes, ya que los procesos son llamadas y correos electrónicos, los cuales en ocasiones los clientes cambian de número y es difícil su localización debido a que la actualización de datos no es periódica. Una cartera vencida genera preocupación en los inversores y acreedores, afectando la percepción de la salud financiera de la empresa.

Serviagro Expoagrícolas S.A.S. bajó la capacidad para cancelar sus deudas a corto plazo usando sus activos corrientes en el último ejercicio fiscal, sin embargo, está dentro del rango considerable mayor a 1. Hubo una disminución de 1,17% de liquidez, poniendo a presión sobre la gestión de efectivo de la empresa y es posible que se requieran medidas para conservar efectivo, como reducir gastos, aplazar inversiones o vender activos, impactando la cuenta negativamente en la liquidez de la empresa.

10. RECOMENDACIONES

Se debe mejorar las políticas crediticias y analizar a profundidad todos los aspectos que forman parte del contrato para otorgar créditos, como una revisión más exhaustiva de los informes crediticios, estados financieros y antecedentes crediticios. Definir plazos de pago y condiciones de reembolso que sean realistas y se ajusten a la capacidad de pago del cliente, así se evitara plazos excesivamente largos que puedan afectar la liquidez de la empresa.

La actualización de datos de los clientes debe ser trimestral y designar una persona que realice este proceso de forma eficiente, además de definir límites de crédito claros para cada cliente, esto ayudará a limitar la exposición al riesgo y asegurar que las extensiones de crédito estén dentro de los parámetros aceptables.

Es recomendable implementar un sistema de gestión crediticia automatizado que pueda ayudar en la toma de decisiones de crédito de manera más eficiente y consistente. Para poder conservar una salud financiera estables sin involucrar de la misma, aumentando la liquidez de la empresa y controlando la cuenta por cobrar.

REFERENCIAS

- Adrián Campos Muñiz, F. H. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación*. Estados Unidos: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Angel Maria Fierro, F. A. (2022). *Contabilidad general*. Colombia: Ediciones de la U.
- Araiza, V. (2020). Administración de las cuentas por cobrar. *IMEF*, 5.
- ARANGUIZ, A. (2019). ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 181-201.
- Auditoría de estados financieros y su documentación*. (2018). Ciudad de Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Brito, D. (2019). Gestión crediticia y su incidencia en la liquidez. *Dialnet*, 4-12.
- Cedeño, O. S. (2018). *Introducción a las finanzas*. España: 3Ciencias.
- Gaitán, R. E. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. España: Ecoe Ediciones.
- García, J. (2019). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *UNEMI*, 30-39.
- González, J. R. (2020). *Manual práctico de contabilidad*. España: IMCP.
- Kardonsky, D. T. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. Colombia: Naciones Unidas, CEPAL.
- Manríquez, N. E. (2020). *Contabilidad básica*. España: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.

- McCarthy, R. (2021). *Una guía completa para principiantes que quieren aprender sobre los principios básicos de contabilidad, impuestos para las pequeñas empresas y los procedimientos contables*. Perú: Amazon Digital Services LLC - Kdp.
- Mejia, P. (2019). La liquidez en los procesos económicos de una empresa. *Revista Trimestral del Instituto Superior Tecnológico Espiritu Santo* , 2-18.
- Mendoza, N. (2021). Investigación sobre los reportes usados en el área de crédito y cobranza. *Universidad Salesiana*, 12-36.
- Mogollón, J. (2020). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa. *Universidad Ricardo Palma*, 2-8.
- Oswaldo Stalin Ponce Cedeño, M. E. (2019). *Introducción a las finanzas*. España: 3Ciencias.
- Quinaluisa, V. (2019). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO. *Scielo*, 2-9.
- Rizo, F. E. (2022). *Gestión de la información*. Colombia: Autónoma de Occidente.
- Robbins, S. (2019). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. *Redalyc*, 4-21.
- Rodríguez, J. S. (2020). *Estructura y evolución del sistema financiero colombiano y sus principales mercados*. Colombia, Universidad de los Andes: Universidad de los Andes.
- Serrano, A. (2019). El control interno como herramienta. *REVISTA ESPACIOS*, 30.
- Sotomayor, R. (2021). Control interno: definición, objetivos e importancia. *IFAC*, 8.
- Tirado, L. (2020). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez*. Ambato.

Valenzuela, H. M. (2021). Pobreza y microfinanzas. En *Una evaluación de impacto economico* (págs. 32-35). México: El Colegio Mexiquense.

ANEXOS

Anexo 1. Entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA.

ENTREVISTA APLICADA AL JEFE DEL ÁREA FINANCIERA

Nombre: Cpa. María Fernanda Flores N.

Cargo: Jefe del Área Financiera.

Fecha: 1 de agosto del 2023.

- 1. ¿Dentro de la organización existe manual de procedimientos aplicables para controlar la cuenta por cobrar?**

No existe un manual específico, se realizan las actividades de acuerdo al contador en jefe de la compañía Serviagro Expoagrícola S.A.S sucursal Baba.

- 2. ¿Cada qué tiempo realizan revisión de la cuenta por cobrar?**

La revisión de la cuenta por cobrar se realiza anualmente o cuando el contador desea realizar un informe sobre el estado actual de la cartera.

- 3. ¿Existe una persona en específico dentro de la organización que se encargue de la aprobación de las solicitudes de crédito?**

Dentro de la organización estas actividades son impuestas por el contador de acuerdo a la carga de trabajo de los empleados, ya que no existe personal suficiente.

- 4. ¿Previo al agotamiento del crédito a los clientes se efectúa un análisis de historial crediticio para la solicitud?**

No en todos los casos, como en los clientes antiguos se les otorga el crédito o se renueva no importando que tenga una deuda activa.

- 5. ¿Antes de otorgar el crédito al cliente se respaldan mediante un documento que sirva como base para el compromiso de cancelación por lo adquirido?**

El cliente firma un documento que sirve como base para el compromiso de cancelación por lo adquirido.

- 6. ¿Existe una persona en específico que realiza la actualización de los clientes que se encuentran en la cartera?**

No existe una persona específica debido a la falta de personal.

- 7. ¿Se establecen fechas límites de pago en los créditos otorgados y se les comunica de manera inmediata a los clientes?**

No existe una persona que les notifique, solo se espera que el cliente cancele la deuda.

- 8. ¿Cuál es el porcentaje de la cartera vencida que maneja la empresa?**

El porcentaje de la cartera vencida es del 78%.

- 9. ¿Se encuentran saldadas la mayoría de las cuentas por cobrar estipuladas en el periodo actual?**

En el periodo actual no se encuentran saldadas las cuentas, ya que existe un alto porcentaje en cliente en mora.

- 10. ¿Cuál es el procedimiento que efectúan para recuperar la cartera vencida?**

No existe un procedimiento en específico, porque cuando se trata de recuperar la cartera con llamadas a los clientes y correos electrónicos en ocasiones no son atendidas o han cambiado de línea móvil.

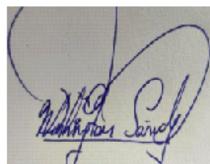
Anexo 2. Estados Financieros

Washington Danilo Sanchez Sanchez

BALANCE GENERAL

AL 1 DE ENERO DEL 2021 AL 31 DICIEMBRE 2021

ACTIVO	PASIVO
ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE
CAJA-BANCOS 53 300,00	CUENTAS PAGAR 51 500,00
CUENTAS POR COBRAR 60 863,73	CXP. VARIOS 3 500,00
MERCADERIA 120 811,71	OTROS 19 500,00
Total Activo Corriente..... 234 975,44	Total Pasivo Corriente..... 74 500,00
ACTIVO FIJO	TOTAL PASIVOS
TERRENO 50 000,00	PATRIMONIO
MUEBLES Y ENSERES 2 100,00	
VEHICULOS 41 000,00	
Total Activo Fijo..... 93 100,00	
	Utilidad del Ejercicio 253 575,44
	TOTAL PATRIMONIO 253 575,44
TOTAL ACTIVOS 328 075,44	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO 328 075,44



Ing. Washigton Danilo Sanchez Sanchez
Gerente General



C.P.A. Maria Fernanda Flores N.
Contador
No- Reg. # 1030-08-877475

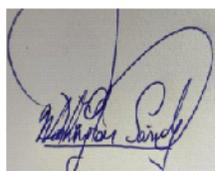
C.P.A. Maria Fernanda Flores N.
Contador

Washington Danilo Sanchez Sanchez

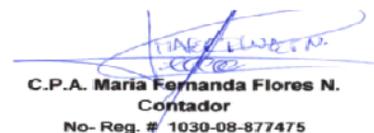
BALANCE GENERAL

AL 1 DE ENERO DEL 2022 AL 31 DICIEMBRE 2022

<u>ACTIVO</u>		<u>PASIVO</u>	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE	
CAJA-BANCOS	15 790,00	CUENTAS PAGAR	56 098,00
CUENTAS POR COBRAR	74 580,00	CXP. VARIOS	20 620,85
Total Activo Corriente.....	90 370,00	Total Pasivo Corriente.....	76 718,85
ACTIVO FIJO		TOTAL PASIVOS	76 718,85
TERRENO	50 000,00	PATRIMONIO	
	0,00	Utilidad del Ejercicio	63 651,15
Total Activo Fijo.....	50 000,00	TOTAL PATRIMONIO	63 651,15
TOTAL ACTIVOS	140 370,00	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	140 370,00



Ing. Washigton Danilo Sanchez Sanchez
Gerente General



C.P.A. Maria Fernanda Flores N.
Contador
No- Reg. # 1030-08-877475

C.P.A. Maria Fernanda Flores N.
Contador

Anexo 3. RUC

SRI en línea
☰

🏠 > RUC > Consulta

Consulta de RUC

RUC: 0993345431001 Razón social: SERVIAGROEXPOAGRICOLA S.A.S.

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

Representante legal

Nombre: SANCHEZ SANCHEZ WASHINGTON
DANILO

Cédula/RUC: 1205954876

Actividad económica principal	VENTA AL POR MAYOR DE ABONOS.
Tipo contribuyente	Subtipo contribuyente
SOCIEDAD	BAJO CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS
Clase contribuyente	Obligado a llevar contabilidad
OTROS	SI

SRI en línea
☰

Establecimiento matriz:

Lista de establecimientos - 1 registro

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
001		GUAYAS / DURAN / EL RECREO / PRINCIPAL SOLAR 8	ABIERTO

Establecimientos adicionales:

Lista de establecimientos - 2 registros

No. establecimiento	Nombre comercial	Ubicación de establecimiento	Estado del establecimiento
002	SERVIAGROEXPOAGRICOLA S.A.S.	LOS RIOS / BABA / BABA / GUAYAQUIL CALLE 0 Y DAULE SUCR 0 Y VIA GUAYAQUIL	ABIERTO
003	SERVIAGROEXPOAGRICOLA S.A.S.	GUAYAS / SAMBORONDON / SAMBORONDON / PRINCIPAL 15 Y PRINCIPAL	ABIERTO

< > 1 > >> 10



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Baba, 24 de Julio del 2023.

Yo. **SANCHEZ SANCHEZ WASHINGTON DANILO**, con número de cédula 1205954876 en calidad de Representante Legal de **SERVIAGROEXPOAGRÍCOLAS S.A.S.** por medio de la presente autorizo a la Srta. **MACKLIFF PINE DAYANA KAROLA** con C.I. 1207984822 a realizar el respectivo Estudio de Caso, bajo el tema **“CONTROL INTENO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SERVIAGROEXPOAGRICOLA S.A.S. EN LA CIUDAD DE BABA PERIODO 2021 - 2022”** lo cual es un requisito previo a la obtención de título de **Licenciada en Contabilidad y Auditoría**.

La empresa se compromete a brindar información bajo confidencialidad requerida por la estudiante para el desarrollo de su proyecto.

Se expide la presente solicitud a la interesada, para los fines que crea conveniente.

Atentamente

SANCHEZ SANCHEZ WASHINGTON DANILO
REPRESENTANTE LEGAL



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

CUENTASPORCOBRAR MACKLIFF

5%
Similitudes



4% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: CUENTASPORCOBRAR MACKLIFF.docx
ID del documento: 4f4601ce11b702525b620eae546911f24ef18d65
Tamaño del documento original: 55,64 kB
Autor: Dayana Mackliff

Depositante: Dayana Mackliff
Fecha de depósito: 12/9/2023
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 12/9/2023

Número de palabras: 6643
Número de caracteres: 42.599

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.scielo.org.co http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v37n160/0123-5923-eg-37-160-413.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (60 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/12939/E-UTB-FAR-CA-000106.pdf?sequence=1	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (41 palabras)
3	repositorio.upn.edu.pe https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30048/Tesis.pdf?sequence=2 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
4	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/12866/1/E-UTB-FAR-ICA-000789.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
5	investigacioncientifica.org Definición del alcance de la investigación científica [e... https://investigacioncientifica.org/definicion-del-alcance-de-la-investigacion-a-realizar-exploratorio-... 9 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ZURITA CAMBO NEICER.docx ESTUDIO DE CASO #757bb2 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
2	dspace.esPOCH.edu.ec Evaluación a la gestión en la recuperación de cartera venc... http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12550/3/72100916.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
3	Documento de otro usuario #dbc43c El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	Documento de otro usuario #1643a8 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
5	Documento de otro usuario #764ed5 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)