



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**CONTROL INTERNO DE LA CARTERA VENCIDA DEL COMERCIAL  
DETODOCOM EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2022-2023**

**ESTUDIANTE:**

**ELIANA LIZETH HURTADO ESCOBAR**

**TUTOR:**

**ING. MARCOS MENENDEZ MARTINEZ**

**AÑO 2024**

## ÍNDICE

Resumen.....	3
Planteamiento del problema.....	4
Justificación .....	6
Objetivos.....	7
Línea de investigación .....	8
Articulación de la investigación .....	9
Marco conceptual.....	10
Marco metodológico.....	21
Resultados.....	22
Discusión de resultados .....	26
Conclusiones.....	28
Recomendaciones .....	29
Referencias.....	30
Anexos .....	32

## **Resumen**

La cartera vencida es un problema en cualquier compañía, debido a los cambios que pueden presentar en la rentabilidad, por ello el presente estudio de caso tiene como objetivo analizar el control interno en el comercial Detodo.com, en la ciudad de Babahoyo, de los periodos 2022-2023, por medio de la revisión contable. Para ello, se aplicó una metodología de carácter cuantitativo y cualitativo; con un enfoque deductivo – descriptivo; como técnica se aplicó una entrevista al gerente de la empresa y una revisión documental de los informes financieros. En ese sentido, se tuvo como conclusión que entre las debilidades del comercial Detodo.com, se puede mencionar que, los clientes no cumplen con las cuotas de los pagos establecidos; en relación al análisis vertical, las cuentas por cobrar de los periodos estudiados mostraron un porcentaje que ocupa prácticamente la mitad de sus activos y por último, en base a los resultados de índice de rotación de cartera, se mostró que las cuentas por cobrar no tienen un alto índice de rotación.

**Palabras claves:** Control interno, cartera vencida, rotación de cartera.

## **Planteamiento del problema**

La cartera vencida de una organización crea problemas difíciles en el marco monetario. Los anticipos concedidos no se pagan a su vencimiento. Desde una perspectiva específica, una cartera vencida es la consecuencia de que una organización conceda créditos sin una investigación previa, ya que no cuenta con estrategias de crédito establecidas ni con una comprobación de la cartera convincente. Esto da lugar a un objetivo inequívoco, que es garantizar que cada organización supervise eficazmente los registros de ventas.

En el caso de las grandes empresas que cuentan con un personal más numeroso y con un diseño dedicado exclusivamente a la estructura que se dedica únicamente a cualificar al cliente al que se concede crédito mediante el uso de estrategias crediticias, también miden los riesgos, mediante el cual se determinan los flujos de efectivo con un mayor control considerando el tamaño empresarial, por ende hacen uso de sistemas tecnológicos más avanzados que les permite recuperar la cartera que se refleja en sus estados financieros.

Considerando que lo anteriormente mencionado debería ser cumplido como regla general en toda empresa que maneja una estructura y características administrativas similares, en dependencia a la actividad económica que se dedican, se toma como ejemplo para efectos de esta investigación a la empresa comercial Detodo.com, ubicado en las calles Rocafuerte y García Moreno, mismo comercial se encuentra laborando desde hace varios años, de acuerdo a su Registro Único del Contribuyente (RUC) No 1204601007001 esta empresa tiene como actividad la venta de productos tecnológicos, como instrumentos de computadoras, teléfonos móviles, aires acondicionados y demás, también cuenta con una

infraestructura que es adaptada a las necesidades de los clientes para brindarles un adecuado servicio.

No obstante, el comercial ha venido presentando problemas en la liquidez por motivos de la cartera vencida, debido a que varios de sus clientes cuando reciben los créditos de los productos, que manejan costos elevados para ser adquiridos de manera inmediata con el pago completo, algunos pagan solo las primeras cuotas y el saldo pendiente no lo cancelan en su totalidad, y esto se debe a que la empresa no aplica una coercitiva política de crédito, de la misma manera hay clientes que son fidelizados a la empresa y que por pertenecer a ella no se muestra obligados a cumplir con el pago ya que no hay un control en el proceso de cobranza.

Entre varias de las causas que pueden considerarse incidentes en el incumplimiento de la cartera, es que la empresa no cuenta con una adecuada calificación de clientes, es decir, no hay un manual de procedimientos y políticas que certifiquen que el cliente es apropiado para recibir el crédito de los productos que ofrecen; tampoco se solicitan garantías en el momento que se vende algún artículo, lo que es totalmente necesario que sea aplicado en toda empresa para que sea posible cubrir el valor del crédito que se concede, y por último, no se evidencia un adecuado manejo en el proceso de cobranzas, es decir, no se lleva a cabalidad los tramites necesarios para los créditos, agotando las maneras de recuperación de cartera.

Por lo anteriormente mencionado, con respecto al comercial Detodo.com, se plantea la siguiente pregunta problema: ¿Cómo se maneja el control interno de la cartera vencida en el comercial Detodo.com, en la ciudad de Babahoyo, periodo 2022-2023?

## **Justificación**

Desde el punto de vista general que maneja la investigación, esta se enfatiza en que el riesgo crediticio es un posible suceso en aquellas organizaciones que conllevan información financiera, que, si no se controlan adecuadamente, pueden generar resultados desfavorables tanto a nivel económico, como administrativo. Es lo que en el comercial Detodo.com por falta de cumplimiento de pagos de quienes han recibido créditos.

El estudio de caso ha evidenciado las problemáticas de cartera vencida que el comercial ha venido mostrando por falta de compromiso de sus clientes, por los distintos causales ya mencionados, por lo que es necesario que se expliquen detalladamente las causas intervinientes de estos problemas.

Este estudio es viable, debido a que es posible acceder a la empresa seleccionada para la evidencia tanto directa como indirecta de los resultados desfavorables por el vencimiento de la cartera de créditos.

Los beneficiarios de la investigación sería a modo directo el comercial Detodo.com, puesto que es la que está presentando problemas financieros por la cartera vencida de los créditos otorgados a varios de sus clientes.

A modo metodológico, la investigación se centra en la necesidad de recopilar información para que sus objetivos sean cumplidos, sirviendo como guía para estudiantes interesados en realizar algún estudio de caso similar al que se está presentando.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Analizar el control interno en el comercial Detodo.com, en la ciudad de Babahoyo, de los periodos 2022-2023, por medio de la revisión contable.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar las debilidades que tiene el comercial Detodo.com sobre el control interno de la cartera vencida, en el periodo 2022-2023, a través de la aplicación de una entrevista al gerente.
- Desarrollar un análisis vertical financiero de las cuentas por cobrar, mediante la revisión del estado de situación financiera del comercial Detodo.com.
- Aplicar el índice de rotación de cartera y promedio de cobro en las cuentas por cobrar de la cartera vencida, en el comercial Detodo.com, a través de la revisión de los estados financieros.

## **Línea de investigación**

Este estudio de caso mantiene como título “Control interno de la cartera vencida en el comercial Detodo.com, en la ciudad de Babahoyo, periodo 2022-2023”, asociado a la línea de investigación Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control; y maneja la sublínea de investigación auditoría y control, de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración, porque el tema seleccionado maneja aspectos contables que permiten llevar de manera eficaz la contabilidad empresarial.

El estudio de caso se basa en el análisis control interno del comercial Detodo.com, de la ciudad de Babahoyo, con el fin de verificar el adecuado funcionamiento financiero, y si por el contrario presenta problemas, sea factible la búsqueda de soluciones que permitan disminuir los riesgos de sus finanzas.

### **Articulación de la investigación**

En el mismo sentido, el tema “Control interno de la cartera vencida en el comercial Detodo. com, en la ciudad de Babahoyo, en los periodos 2022-2023”, se encuentra directamente articulado con el perfil de vinculación “Contabilidad para emprendedores y constitución legal de la empresa”, ya que este presta los componentes tanto teóricos como prácticos para responder a los objetivos de la investigación.

## **Marco conceptual**

En Ecuador, tanto las medianas como las grandes empresas se ven obligadas a llevar un control interno, mediante una revisión exhaustiva para las compañías que manejan áreas tanto financieras como administrativas, sobre todo en el aspecto crediticio, se ha conseguido evidenciar los inconvenientes y se han corregido para no afectar la rentabilidad empresarial. (Coba, 2018)

La pertinencia del control interno en un elemento ha hecho crecer diversos métodos de razonamiento que han suscitado diversas opiniones sobre la naturaleza, objetivo y método para lograr un control interno exitoso, lo que ha traído como consecuencia que se le conozca como un conjunto de sistemas. (Lenis, 2021)

Un acuerdo de control interno abarca varios enfoques significativos para recordar; el exterior es un diseño de intendencia que les permite presentar las diferentes obligaciones tener en cuenta; el exterior es un diseño de intendencia que les permite dar el ahorro de diferentes obligaciones, un medio de registro de estrategias para un registro sensible, ensayos de tutela de sonido por lo que la planificación de las obligaciones y los elementos de cada socio de la sustancia es de gran alcance; por último disposiciones que les permiten afirmar la especialidad de la libre que podría ejemplo correspondiente a sus posiciones y por lo tanto en cualquier momento les permiten un retrato derecho de preeminente. (Ballina, 2016).

El control interno no sólo da ventajas a las diversas áreas de contabilidad y organización de una fundación, aparte de eso, permite tener un efecto extraordinario diferentes regiones. Las principales actividades del control interno dependen de la consistencia con los principios para la representación y ejecución de sus diferentes ejercicios,

con los controles aplicables que los aseguran, así como las diversas formas de estimar su exposición; la comprobación de estos ejercicios decidirá si los resultados están conectados o no; la estimación y evaluación de los resultados con respecto a los objetivos cumplidos durante el período establecido. (Valdes, 2017).

El programa de control permite que se generen procesos que mantengan el orden en la empresa. Siendo interesante que se encuentren allí, sin ser evidentes. La actividad de control es la agrupación de tareas que buscan minimizar los riesgos operacionales, buscando que se logre la optimización de los procesos de manera eficaz. (Rodríguez, 2018)

En ese sentido, una cartera se caracteriza por ser el arreglo de registros que amparan recursos monetarios o tareas monetarias hacia un externo, donde quien maneja dichos reportes o carteras mantiene la autoridad que sea necesaria para aprobar los compromisos especificados en el texto. Se trata de una suma que se concede a los acreditantes, sin perjuicio de los intereses reunidos que no hayan sido cobrados (Chávez, 2017).

Asimismo (Werner, 2018) especifica que la cartera es el arreglo de recursos monetarios de una organización o persona que debe cumplir con los objetivos de liquidez, rendimiento y peligros caracterizados por el financiador. En sí, la cartera es la justificación de los elementos bancarios o empresariales.

Esta presenta un orden que las organizaciones le dan a su cartera, donde se les permite la evaluación de los ejecutivos la junta directiva, y que implica buscar el mejoramiento de las unidades de trabajo; existen tres tipos de carteras, crediticia, morosa y reestablecida. (Collaguazo, 2019).

*Cartera de anticipos:* Es una de las capacidades fundamentales en la intermediación monetaria y se refiere a los créditos concedidos por la fundación bajo diversas modalidades aprobadas y según el giro específico de cada una de ellas, con activos propios o con fuentes de apoyo internas o externas.

*Cartera recuperada:* se consideran como tales los compromisos contraídos por clientes que, no siendo pagados en su fecha de desarrollo, las agrupaciones consienten en prorrogarlo a una fecha posterior mediante condiciones. Estas permutas son aumentos del anticipo durante o en el desarrollo.

*Cartera vencida:* es el compromiso para el cual el prestatario no está de acuerdo con la fecha especificada en el plan de pago a plazos, donde se añaden ingresos por ban por cada día vencido, y se compone de créditos cuyos prestatarios están destinados en participación mercantil. Por esa parte, la cartera vencida, es considerada como todos los valores que se hayan en un crédito y que con el transcurso del tiempo se transforman en un activo de riesgo según la cantidad de créditos en mora.

Como indica Fernández (2020), la cartera vencida es la pieza del acuerdo completo de un establecimiento monetario cuyo plazo ha vencido sin que el arrendador haya obtenido del prestatario o tomador la cuota relativa al recurso monetario; mientras los recursos no sean descontados por morosidad por el banco, se seguirá acumulando prima sobre el pasivo vencido.

La cartera de los ejecutivos es significativa en las organizaciones que manejan enormes cantidades de clientes, razón por la cual es importante controlarlos y cribarlos. Este es el curso preciso de evaluación, seguimiento y control de los registros por cobrar para que

los pagos sean realizados de manera puntual. Esta acción incorpora el registro y ordenación de los registros por antigüedad y clasificaciones, por ejemplo, cuentas corrientes, vencidas y lejanas, que se atienden sistemáticamente con plazos de 1 a 30 días, de 30 a 60, de 60 a 90 y superiores a 90 días.

El control es considerado como una pieza esencial de los ejecutivos, a pesar de que hay organizaciones con planes maravillosos, una construcción jerárquica ideal y una administración eficaz, el director no puede confirmar lo que está sucediendo de la asociación en el caso de que no se trate un componente que le permita evaluar, comprobar y ser educado, en el caso de que las realidades estén de acuerdo con los objetivos fijados. (Lebron, 2018).

Además, encontrar buenos activos garantiza la armonía de cerebro de serias áreas de fortaleza para una solvencia que permita conseguir nuevos pasivos para consentir el típico nuevo desarrollo. La liquidez pública, empresarial e individual es la presentación de cualquier acción relacionada con el dinero.

De ahí que sea crucial conocer las características de la liquidez:

Capital circulante neto. - El capital circulante neto sugiere el esfuerzo realizado por la asociación en sus activos transitorios, ya que asumiendo que los activos son más críticos que los pasivos, el capital circulante neto estará abierto.

Proporción de liquidez. - Se trata de un marcador que muestra si la asociación tiene capacidad para reconocer esencialmente por el momento sus pasivos crediticios, lo que se constata considerando la diferenciación entre activo circulante y pasivo circulante. Se propone que el compromiso total no supere el 80% del valor de los financiadores y el compromiso a plazo no supere la mitad del valor de los financiadores.

Proporción de prueba rápida. - Al igual que el punto anterior es un marcador, pero se diferencia en que en esta impronta no se ponderan las acciones por ser un activo circulante menos líquido, esto es en vista de que pueden transmitir retrocesos aún más sin problemas (Lopetegui, 1996).

Según Salazar (2019) el tema fundamental que debe enfrentar cada asociación tanto pública como privada, es la cartera vencida, este hecho actúa de manera directa en la liquidez de la asociación, por lo que el gerente o propietario de la empresa busca el método para realizar actualizaciones en sus sistemas de cobranza, para continuar en el negocio como crecer las reservas de almacén, plantear nuevas técnicas de crédito, incrementar la cantidad de clientes y convenios.

Para Hernández (2018) hacer nuevas técnicas para la combinación de negocios fomenta aún más la metodología administrativa que satisfaga una disminución en la cartera vencida y en los niveles de registros de mal uso y malhecho, esto recomienda que todo el personal se lleve a cabo para conocer las nuevas estrategias, procedimientos, procesos y guías regularizadoras, que al ejecutarse disminuirían esencialmente los ritmos de cartera vencida y contratiempos por mal uso en los clientes.

Tener un arreglo de créditos y cartera atrasada, sugiere una expansión en los gastos regulatorios y en los procesos de surtido, esto crea que el proveedor de ayuda o de artículos se vea obligado a respaldar sus ejercicios con pagos externos o créditos extras mientras se espera el pago a plazos, lo cual es útil para que la organización vea impactada su liquidez a esto hay que agregarle la difícil problemática producida por los registros incobrables o

registros terribles, es decir, cuando los clientes no necesitan (el caso encontrado en esta exploración) o no pueden pagar.

Hay tres reglas esenciales que caracterizan a los surtidos ideales el tablero:

- Recuperación temprana
- Sentido del beneficio.
- Fundamento de los plazos en la administración

Recuperación anticipada: cuando transcurre un plazo entre el día en que el cliente deja de pagar su fecha prevista y el día en que se opta por iniciar la gestión del surtido. Consideramos que este plazo es ideal para aplicar dispositivos mecánicos que den respuesta al gran volumen de ejecutivos que deben ser atendidos en esta fase inicial.

Definición del beneficio: el examen de la productividad se entiende en toda la cadena de surtido que diseñamos, y aceptamos que denotar el corte entre el final de la gestión programada y el inicio del contacto individual es fundamental.

El reconocimiento será visto como el derecho de un jefe de crédito para obtener de un prestatario además de un agregado en efectivo genuino entre otros. En términos generales, es el intercambio de un desbordamiento actual para un futuro, teniendo en cuenta la confianza y disolubilidad concedida al prestatario.

En el momento en que se permite este crédito, el administrador se enfrenta al hecho de recuperar el valor del producto vendido, y por medio de este es que conoce la elección que realizó, y el crédito dado.

El crédito dado es el uso de registros por pagar en la empresa por ejemplo, cargos por pagar, créditos por obligaciones y actividades de respaldo como fuentes de recursos.

Según Montaña (2018) El significado del crédito cambiario radica en cómo es un uso inteligente de los pasivos transitorios de la asociación para obtener recursos de la manera más exagerada posible. Por ejemplo, los préstamos bancarios contienen un tipo de crédito comercial. Son los créditos transitorios que los proveedores hacen llegar a la asociación. Estos tipos específicos de registros a pagar consolidan el registro abierto que permite a la asociación garantizar el producto y pagar por ellos dentro de un corto período de tiempo predeterminado, afirmaciones comerciales, que son esencialmente cheques a pagar al proveedor en algún momento en el futuro, pagarés que es una declaración legítima del crédito obtenido, Mover en el que no se da crédito y la obligación con respecto a los artículos nunca pasa del arrendador a la asociación. Entre las modalidades y deficiencias que presentan se encuentran.

#### *Ventajas*

Es una estrategia más agradable y menos desorbitada para obtener recursos. Ofrece a las asociaciones la posibilidad de suavizar sus ejercicios empresariales.

#### *Desventajas*

Siempre existe la posibilidad de que el banco no cancele el compromiso, lo que puede provocar una auténtica intervención.

En previsión de que el comercio se encuentre en préstamos, deberán abonarse gastos inertes. Las desgracias financieras provocadas por los impagos y los créditos morosos son

una desgracia monetaria extremadamente perjudicial para las organizaciones, que muchas veces acaban provocando un breve endeudamiento o incluso la decepción empresarial. Por otra parte, si el prestamista recupera los créditos impagados de inmediato, no sufrirá tensiones de ingresos, sino que querrá destinar los activos recuperados a empresas útiles y lograr un mejor desarrollo financiero.

En este sentido, la recuperación de cartera vencida es una de las regiones donde la preocupación de las organizaciones ha estado comprometida y este es uno de los ejercicios en los que igualmente tenemos amplia experiencia, en vista de que con nuestra asociación y marco adecuado aseguramos un sentido transitorio de la razonabilidad de la recuperación.

Entre las estrategias que se pueden aplicar para la recuperación de carteras atrasadas están:

- ✓ Ocuparse de su cartera de clientes disminuyendo el gasto de lo indebido.
- ✓ Desarrolle aún más sus habilidades relacionales con sus deudores.
- ✓ Mantenga el nivel de relación más adecuado con sus clientes.
- ✓ Establezca la mejor estrategia de apuestas para prevenir obligaciones terribles.
- ✓ Desarrollar aún más las proporciones de surtido antes de que se produzca el impago.
- ✓ Encontrar nuevos métodos de distribución que le ayuden a mantenerse alejado de obligaciones terribles.
- ✓ Supervisar y moderar la extorsión mediante directrices legales.
- ✓ Caracterizar el proceso de garantía de las obligaciones tanto judicial como extrajudicialmente.

Desde un punto de vista legal, según la Ley de Régimen Tributario Interno (2017), en el Capítulo IV: depuración de los ingresos, Sección 1; de las deducciones, numeral 11, dice:

11.- Los créditos incobrables se inician en acciones de empresa convencionales, que se ejecutan en cada ejercicio al 1% anual de los créditos empresariales que se admiten e los ejercicios, esto con la condición que la disposición cobrada supera el 10% de la cartera. Las disposiciones deliberadas, son realizadas según normas o disposiciones demandadas, no serán deducibles a efectos de imputación en cuanto superen los rangos de corte establecidos anteriormente. Por razón de recuperación de los créditos aludidos en este artículo, deberá representarse la retribución obtenida por este concepto.

El Capítulo III. De las garantías y límites de crédito refiere que:

Art. 8 Garantías, de las garantías y límites de crédito refiere que: Todos los ejercicios de crédito se deben garantizar. Las entidades deberán plasmar en sus manuales y políticas ideales necesarios para la exigencia y avalúo de garantías, esta garantía será otorgada según lo que apruebe el consejo de administración. (pag.58)

Entonces, un análisis financiero debe ser importante en cualquier empresa, para conocer su situación económica, según los movimientos monetarios que realice. El análisis financiero se define como el procedimiento de refección, donde se genera una evaluación del estado de las finanzas en cualquier organización, el cual se realiza en un periodo de tiempo, ya sea actualizado o para el futuro. Para ello, es posible aplicar diferentes técnicas o cálculos que le permitirán contar con la información necesaria para comprender la situación de la empresa y poder tomar decisiones oportunas. (Marcillo, 2021)

Hay dos tipos de pruebas, que se utilizan para la correlación de valores entre periodos, están en el examen plano considerado como una técnica que comprende mirar resúmenes presupuestarios homogéneos en al menos dos periodos continuos, para decidir los incrementos y disminuciones o variedades de los registros, empezando por un periodo y luego al siguiente. Es más, el examen ascendente significa decidir si la difusión de los recursos y pasivos de la organización es la más adecuada para sus necesidades funcionales y monetarias. (Martinez, 2020)

Hay dos tipos de examen, que se utilizan para la correlación de valores entre períodos, están en el examen de nivel considerado como una estrategia que comprende mirar informes presupuestarios homogéneos en al menos dos períodos consecutivos, para decidir los incrementos y disminuciones o variedades de los registros, comenzando con un período y luego al siguiente. Es más, el examen ascendente significa decidir si la difusión de los recursos y pasivos de la organización es la más razonable para sus necesidades funcionales y monetarias (Martínez, 2020).

Además de los indicadores monetarios mencionados anteriormente, existen los indicadores ejecutivos, que pretenden medir el nivel de eficacia de los activos de una organización (Cruz, 2020). En el conjunto de estos marcadores, existen aquellos que se centran en la rotación de cartera, y de igual forma la forma en que ésta puede ser recuperada, por ejemplo,

Rotación de cartera: considerado como uno de los indicadores que presenta mayor importancia, ya que es el tiempo en el que se puede medir los registros por cobrar para que

estos se conviertan en efectivo, es decir, estima el tiempo en el que la organización recoge sus registros excepcionales de los clientes, el método para computarlo, es el siguiente:

Rotación de cartera: operaciones de crédito/registros normales por cobrar.

Como puede verse en la ecuación, el método para realizar este ejercicio consiste en dividir el valor de las operaciones de crédito entre los registros normales pendientes de cobro. Es importante recordar que el valor típico de estos registros a cobrar es el importe de las subidas subyacentes y últimas del periodo dividido por dos.

## **Marco metodológico**

La presente investigación maneja una metodología de tipo cuantitativa y cualitativa, puesto que el tema está dado en el análisis de la cartera vencida del comercial Detodo.com, en ese aspecto, estos tipos fueron escogidos debido a que se realizó una revisión tanto de sus estados financieros y también se corroboró con la opinión del representante de la empresa en estudio.

De la misma manera, se manejó un carácter deductivo porque se pretendió pasar de lo general a lo particular de acuerdo a la revisión documental, es decir, de los estados de situación financiera del comercial Detodo.com para la obtención de resultados de manera específica sobre la cartera vencida.

Se planteó un enfoque descriptivo para la investigación, para de esa manera describir las características que se observan en base al objeto de estudio, es decir, en el análisis de la cartera vencida del comercial Detodo.com.

La técnica de investigación estuvo dada por la revisión documental, donde se consultó tanto material teórico como documentos contables que reflejan la cartera vencida de la empresa. También, se aplicó una entrevista al gerente del comercial, quien nos brindó información relevante sobre el manejo que se lleva en el control interno del lugar.

## Resultados

Para la presentación de los resultados del estudio de caso y para el cumplimiento de los objetivos de la investigación, se presenta a continuación el cuestionario para la evaluación del control interno de la cartera vencida.

*Tabla 1.- Cuestionario de control interno de cartera vencida*

Cuestionario control interno				
<b>Empresa:</b> Comercial Detodo.com		<b>Ciudad:</b> Babahoyo		
<b>Responsable:</b>		<b>Provincia:</b> Los Ríos		
		Puntuación	Calificación	Observación
<b>CARTERA VENCIDA</b>				
<b>1</b>	¿La cartera por cobrar se custodia físicamente bajo suficientes medidas de seguridad?	10	5	No se manejan medidas de seguridad adecuada para las carteras que se deben cobrar
<b>2</b>	¿Las funciones de custodia física de la cartera y el registro contable de ella están claramente separadas?	10	4	Falta orden en la separación de la custodia física y el registro contable.
<b>3</b>	¿Los mecanismos de control permiten identificar en forma oportuna y confiable la cartera cuyo cobro ya puede efectuarse?	10	5	Falta mejorar el control interno del comercial, para que la cartera sea cobrada de manera oportuna.
<b>4</b>	¿Los cobradores visitan a clientes de acuerdo con itinerarios para optimizar su tiempo?	10	4	No se dan visitas continuas a los clientes que muestran carteras vencidas en el comercial.
<b>5</b>	¿La cobranza se deposita oportunamente?	10	2	No se realizan de manera oportuna y puntual el pago de cartera.
<b>6</b>	¿Se obtienen acuses de recibo de los cobradores por la cartera que se les entrega para su cobro a los clientes?	10	6	Los cobradores entregan los recibos de las carteras que son canceladas.
<b>7</b>	¿Existe una política para evitar que los cobradores reciban dinero en efectivo por parte de los clientes?	10	2	No se maneja política para evitar que los cobradores reciban pagos de carteras en efectivos
<b>8</b>	¿Los arqueos se llevan a cabo por personal distinto al que maneja y administra la cartera?	10	4	No, por lo general este arqueo lo realiza el mismo personal que cobra la deuda.

9	¿Se confirman por escrito los saldos de los clientes más significativos?	10	4	Regularmente se realizan los escritos de los saldos para clientes significativos.
<b>Total</b>		90	36	

**NC:**Nivel de confianza

**PT:** Ponderación total

**CT:** Calificación total

**NC:** CT\*100/PT

**NIVEL DE CONFIANZA:** 40%

**NIVEL DE RIESGO:** 60%

Nivel de confianza		
Alto	76%-95%	
Medio	51% - 75%	
Bajo	15% -50%	x

Nivel de riesgo		
Alto	85%-50%	x
Medio	49% - 25%	
Bajo	24% -5%	



**Interpretación.** - De acuerdo a los resultados de la entrevista aplicada en relación al control interno de la cartera vencida en el Comercial Detodo.com, y en base a la valoración tanto del nivel de confianza como de riesgo, se puede evidenciar que el comercial maneja un grado de nivel de confianza bajo con un 40%, mientras el nivel de riesgo ocupa el 60% colocándolo en un rango alto, lo que hace deducir que el comercial no maneja de manera adecuada el control interno de su cuentas por cobrar, en este caso, de las carteras vencida, conllevando a que esto pueda convertirse en una inestabilidad para su rentabilidad.

A continuación, se muestra el análisis vertical de las cuentas por cobrar para los periodos 2022- 2023.

Tabla 1.- *Análisis vertical de las cuentas por cobrar*

	AÑO 2022		AÑO 2023	
	\$	%	\$	%
<b>Cuentas por cobrar</b>	17121,43	38%	13229,84	49%
<b>Total de activo</b>	449349,2		309128,0	

*Elaboración propia*

De acuerdo al análisis vertical que se aplicó en el comercial Detodo.com, se pudo evidenciar que entre las cuentas por cobrar en el año 2022 se representó el 38% de sus activos, a diferencia que en el año 2023 fue un 49% de ellos, lo que marca una diferencia porcentual de 11% entre ambos años, esto indica los valores que debieron ser financiados por los clientes que recibieron créditos y se mantuvieron en mora.

Tabla 2 .- *Rotación de cartera*

Ratio de cartera	Formula	2022	2023
<b>Rotación de cartera</b>	Ventas/Ctas por cobrar	19321,46/17121,43: 1,12	18891,48/13229,84: 1,42
<b>Promedio de cobro</b>	360/ Rotación de cartera	360/1,12: 321	360/1,42: 253

*Elaboración propia*

Posterior al análisis vertical de los periodos estudiados, se optó por la aplicación del índice de rotación de cartera, donde se evidenció que para el año 2022 la cartera de la cuenta por cobrar rotó 1,12 veces, y por otra parte, en el periodo 2023 tuvo una rotación de 1,42 veces, cabe recalcar que a modo general, las rotaciones de las cuentas por cobrar deberían tener un mínimo de seis veces de rotación, sin embargo, por el bajo grado de rotación se puede diagnosticar que los periodos han presentado dificultades en su recaudación.

## **Discusión de resultados**

De acuerdo a la ejecución de las técnicas de estudio del trabajo investigativos, que se enfocó en el análisis del control interno de la cartera vencida del comercial Detodo.com, en la ciudad de Babahoyo, periodo 2022-2023. Empezando por la entrevista aplicada al gerente de la empresa, se pudieron considerar varias de sus respuestas que se enfocaron en las problemáticas que han venido surgiendo dentro del negocio.

Lo que desde su opinión y en base a nuestro análisis, las dificultades evidenciadas dentro del negocio es la ausencia de un sistema de cobranza óptimo, considerando que por falta de ello, los clientes que han recibido algún tipo de crédito dentro de esta empresa, no han sido cumplidores con los pagos que les corresponde, y esto tiene relación a que no se maneja un control eficiente en las cuentas por cobrar, por parte de quienes se encargan del cobro, no dan un aviso temprano a la fecha de cada pago, o por su parte, algunos de los clientes que se encuentran en el grupo de mora forman parte del área, lo que genera que sientan menor presión para cancelar deudas pendientes..

En calidad del concepto de Rodríguez (2018) se destaca que un adecuado control en los negocios, permite que este pueda mantener el beneficio de sus finanzas, es decir, cuando dentro de cualquier empresa se lleva un control interno eficiente, todas las actividades financieras podrán ser realizadas correctamente, y se evitarán los riesgos de pérdidas por un manejo inadecuado de su área tanto contable como administrativa, cabe recalcar que una cartera vencida en una empresa, es sinónimo de pérdida y consumo de sus ingresos para suplir otros costos que esta tenga.

Por otro lado, el análisis vertical del comercial Detodo.com, dejó en evidencia que el porcentaje ocupado en sus cuentas de sus activos manejan la mitad de su promedio, lo que significa que el porcentaje de las deudas por cartera vencida de parte de sus clientes, toman gran parte de sus valores monetarios, poniendo en riesgo la rentabilidad del comercial. En el mismo sentido, y observando el índice de rotación de cartera, ambos periodos mostraron que la rotación de la misma era mínima, en relación al número considerado que debería tener una rotación, que son de al menos seis veces.

## **Conclusiones**

Entre las debilidades del comercial Detodo.com, se puede mencionar que, los clientes no cumplen con las cuotas de los pagos establecidos, esto lleva a que entre al grupo de mora, y que el negocio por su parte deba hacer uso de sus activos para cubrir costos que no son solventados por el incumplimiento de pago según muestra su cartera de créditos.

En relación al análisis vertical, las cuentas por cobrar de los periodos estudiados mostraron un porcentaje que ocupa prácticamente la mitad de sus activos, lo que, asociándose a sus debilidades, reflejan que los valores por mora que debieron ser cancelados en ambos periodos no han tenido una reducción considerable.

Y por último, en base a los resultados de índice de rotación de cartera, se mostró que las cuentas por cobrar no tienen un alto índice de rotación, según sus resultados para ambos periodos, se muestran un máximo de rotación de dos veces, y por lo mínimo deberían ser seis veces, eso puede asociarse a la falta de incumplimiento de pago de varios clientes o de fallas en el sistema de cobranza.

## **Recomendaciones**

Es recomendable que el comercial Detodo.com considere ejecutar un plan de acción para la mejora de su sistema de cobranza, haciendo que se eleve el compromiso por parte de los clientes para pagar las deudas y de que se lleve un mayor control de cada cuenta por cobrar que se tenga pendiente.

También, como recomendación es ideal que el comercial Detodo.com considere la posibilidad de aplicar políticas crediticias que generen la supervisión exhaustiva de la cartera vencida, para que el negocio pueda identificar de manera inmediata los pagos pendientes y estos sean notificados, y se cobren con puntualidad.

Se recomienda que la empresa aplique de manera continua índices de rotación de cartera, para que la identificación de cuentas por cobrar sea dada en el tiempo mínimo posible, y se pueda reducir el riesgo de incumplimiento de pagos o de cobros a los clientes que han recibido créditos.

## Referencias

- Ballina, F. (2016). *Diferencias de la administracion moderna* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/118/11820097010.pdf>
- Chavez. (2017). *Practicas en estrategias de cobranza* . Obtenido de <http://hectorchavezb.blogspot.com/2016/11/practicas-en-estrategias-de-cobranza.html>
- Coba, D. (2018). *Control Interno y su afectación en la recuperación de cartera vencida* . Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/7898/1/171%20o.e..pdf>
- Collaguazo. (2019). *Recuperación de cartera vencida*. Zamora.
- Cruz, O. (2020). *Indicadores de gestión*. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MLGA/MLGA-03/semana2/indicadores-de-gestion.pdf>
- Lebron. (2018). *Finanzas personales* . Obtenido de <https://www.finanzaspersonales.co/diccionario/termino/antigedad-de-cuentas-por-cobrar/40337?fbclid=IwAR2z2EC8LL3DDmgSmHiVM-FJDKd1dckKCMOrivnHPUAr4V5MFyXZfzCw6nc>
- Ledesma, Y. (2019). *Control interno para recuperar cartera vencida* . Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9758/1/PIUBCYA001-2019.pdf>
- Lenis, A. (2021). *Control interno* . Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>
- Marcillo, C. (2021). Analisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. *Dialnet* .

- Martinez, A. (2020). *Analisis vertical y horizontal* . Obtenido de <https://www.ineaf.es/tribuna/analisis-vertical-y-horizontal-de-los-estados-financieros-parte-i/>
- Montaño. (2018). *Credito* . Obtenido de <https://profitline.com.co/la-importancia-una-rotacion-recaudo-cartera-comercial-efectiva/>
- Ochoa, M. (2020). *Cartera vencida* . Obtenido de <https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/que-es-cartera-vencida#:~:text=La%20cartera%20vencida%20de%20una,la%20salud%20de%20cualquier%20compa%C3%B1a%20C3%ADa.>
- Universidad Latina de Costa Rica. (2021). *ulatina.ac.cr*. Obtenido de <https://www.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gestion-administrativa-en-una-empresa>
- Valdes, T. (2017). Caracteristica de la gestipon por procesos . *Logistica* .

## Anexos



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

<b>Apellidos y nombres</b> TAPIA VACA NELSON ENRIQUE		<b>Número RUC</b> 1204601007001
<b>Estado</b> ACTIVO	<b>Régimen</b> RIMPE - EMPRENDEDOR	<b>Artesano</b> No registra
<b>Fecha de registro</b> 12/03/2004	<b>Fecha de actualización</b> 08/12/2020	
<b>Inicio de actividades</b> 12/03/2004	<b>Reinicio de actividades</b> 13/10/2010	<b>Cese de actividades</b> No registra
<b>Jurisdicción</b> ZONA 5 / LOS RIOS / BABAHOYO		<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI
<b>Tipo</b> PERSONAS NATURALES	<b>Agente de retención</b> NO	<b>Contribuyente especial</b> NO

### Domicilio tributario

#### Ubicación geográfica

**Provincia:** LOS RIOS **Cantón:** BABAHOYO **Parroquia:** DR. CAMILO PONCE

#### Dirección

**Calle:** ROCAFUERTE **Número:** S/N **Intersección:** GARCIA MORENO Y JUAN X MARCOS **Referencia:** JUNTO A LA ESCUELA ALFA Y OMEGA

### Medios de contacto

**Email:** nt1881@hotmail.com **Celular:** 0994018292 **Teléfono domicilio:** 052732895

### Actividades económicas

- C28191403 - SERVICIOS DE APOYO A LA FABRICACIÓN: INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y ACONDICIONAMIENTO Y EQUIPO DE REFRIGERACIÓN Y CONGELACIÓN.
- F43210202 - INSTALACIÓN DE SISTEMAS DE ILUMINACIÓN, SISTEMAS DE ALARMA CONTRA ROBOS(INCLUYE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN).
- F43220201 - INSTALACIÓN EN EDIFICIOS Y OTROS PROYECTOS DE CONSTRUCCIÓN DE: SISTEMAS DE REFRIGERACIÓN O AIRE ACONDICIONADO, (INCLUYE AMPLIACIONES, REPARACIONES, REFORMAS Y MANTENIMIENTO).
- G45300002 - VENTA AL POR MENOR DE TODO TIPO DE PARTES, COMPONENTES, SUMINISTROS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES COMO: NEUMÁTICOS, (LLANTAS), CÁMARAS DE AIRE PARA NEUMÁTICOS (TUBOS). INCLUYE BUJÍAS, BATERÍAS, EQUIPO DE ILUMINACIÓN PARTES Y PIEZAS ELÉCTRICAS.
- G45400102 - VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES (VELOMOTORES), TRICIMOTOS.
- G46499504 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO.



**CUESTIONARIO QUE SE UTILIZÓ PARA LA ENTREVISTA AL CONTADOR  
DE LA EMPRESA DETODO.COM PARA OBTENER INFORMACIÓN DE LA  
SITUACIÓN DE LA ENTIDAD**

**PREGUNTAS**

**1.¿La cartera por cobrar se custodia físicamente bajo suficientes medidas de seguridad?**

No se manejan medidas de seguridad adecuada para las carteras que se deben cobrar

**2.¿Las funciones de custodia física de la cartera y el registro contable de ella están claramente separadas?**

Falta orden en la separación de la custodia física y el registro contable.

**3.¿Los mecanismos de control permiten identificar en forma oportuna y confiable la cartera cuyo cobro ya puede efectuarse?**

Falta mejorar el control interno del comercial, para que la cartera sea cobrada de manera oportuna.

**4.¿Los cobradores visitan a clientes de acuerdo con itinerarios para optimizar su tiempo?**

No se dan visitas continuas a los clientes que muestran carteras vencidas en el comercial.

**5.¿La cobranza se deposita oportunamente?**

No se realizan de manera oportuna y puntual el pago de cartera.

**6.¿Se obtienen acuses de recibo de los cobradores por la cartera que se les entrega para su cobro a los clientes?**

Los cobradores entregan los recibos de las carteras que son canceladas.

**7.¿Existe una política para evitar que los cobradores reciban dinero en efectivo por parte de los clientes?**

No se maneja política para evitar que los cobradores reciban pagos de carteras en efectivo

**8.¿Los arqueos se llevan a cabo por personal distinto al que maneja y administra la cartera?**

No, por lo general este arqueo lo realiza el mismo personal que cobra la deuda.

**9. ¿Se confirman por escrito los saldos de los clientes más significativos?**

Regularmente se realizan los escritos de los saldos para clientes significativos.

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

DETODO.COM  
LOS RIOS, BABAHOYO  
E-mail: nt1881@hotmail.com  
RUC:1204601007001

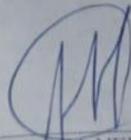
Babahoyo, 28 de febrero del 2024

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, TAPIA VACA NELSON ENRIQUE con C.I 1204601007, en calidad de GERENTE de la Empresa DETODO.COM, por medio de la presente autorizo a la **Sra. Hurtado Escobar Eliana Lizeth** con C.I 1723784920, estudiante de la Universidad Técnica De Babahoyo, Facultad De Administración, Finanzas E Informática, Carrera De Contabilidad Y Auditoría, a realizar su estudio de caso, con el tema **“CONTROL INTERNO DE LA CARTERA VENCIDA DEL COMERCIAL DETODO.COM EN LA CIUDAD DE BABAHOYO, EN EL PERIODO 2022 – 2023”**, el cual es un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría.

La empresa, DETODO.COM se compromete a entregar cualquier información que solicite la estudiante, siendo esta para fines educativos.

Atentamente,



TAPIA VACA NELSON ENRIQUE  
GERENTE  
DETODO.COM



## ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2022

### ESTADO DE SITUACION FINANCIERA 2022

DE TODO.COM	
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022	
<b>ACTIVOS</b>	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	
Ventas	19321,46
Efectivo y equivalentes al efectivo	120,00
ACTIVOS FINANCIEROS	17.121,43
Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	1.804,09
Iva en Compras	1.589,20
Credito tributario del iva	1.104,65
Retenciones en la fuente	9.027,24
Gastos pagados por anticipados	<b>50.088,07</b>
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	
Propiedades, planta y equipo	4.296,92
Equipos de Computo	954,87
Deprec. Acum. Equipo Computo	5.251,79
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>55.339,86</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>449349,2</b>
<b>PASIVOS</b>	
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	
Cuentas por Pagar Locales	10.720,67
less	229,45
Iva en Ventas	6.627,90
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>17.578,02</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>	
Anticipo de Contratos	10.500,00
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>10.500,00</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>28.078,02</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital	1.000,00
Resultados acumulados	366,00
Resultados del ejercicio	6.043,21
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>7.409,21</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>35.487,23</b>


**de todo.com**  
VENTA DE PC, LAPTOPS, IMPRESORAS,  
 CÁMARA DE VIDEO, DISPOSITIVO DE AUDIO,  
 ELECTRODOMESTICOS Y MAS  
 EN LAS MEJORES MARCAS

## ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2023

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2023	
DE TODO.COM	
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA	
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023	
<b>ACTIVOS</b>	
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	
Ventas	18891,48
Efectivo y equivalentes al efectivo	120,00
<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>	17.121,43
Documentos y cuentas por cobrar clientes no relacionados	13229,84
Iva en Compras	1.589,20
Credito tributario del iva	1.504,65
Retenciones en la fuente	9.214,24
Gastos pagados por anticipados	<b>61.670,84</b>
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	
Propiedades, planta y equipo	4.296,92
Equipos de Computo	954,87
Deprec. Acum. Equipo Computo	5.251,79
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	66.922,63
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>309128</b>
<b>PASIVOS</b>	
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	
Cuentas por Pagar Locales	10.720,67
less	229,45
Iva en Ventas	6.627,90
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>17.578,02</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>	
Anticipo de Contratos	10.500,00
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>10.500,00</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>28.078,02</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital	1.000,00
Resultados acumulados	366,00
Resultados del ejercicio	6.043,21
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	7.409,21
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>35.487,23</b>

