



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2023 - MARZO 2024**

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

**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

**TEMA:**

Control de cuentas por cobrar en los periodos 2021-2022 de la empresa Servicios Eléctricos y  
Ferretería Electroferro S.A. del cantón Ventanas.

**EGRESADA:**

Salavarría Barrionuevo Mayte Arleth

**TUTOR:**

CPA. Remache Silva Johanna Elizabeth, MAI

**AÑO 2024**

**CONTENIDO**

Resumen.....	4
Abstract.....	5
Planteamiento del problema.....	6
Justificación .....	8
Objetivos del estudio.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos .....	9
Línea de Investigación .....	10
Articulación del del tema .....	11
Marco conceptual.....	12
Crédito.....	12
Políticas de créditos .....	13
Cuentas por cobrar .....	13
Control interno .....	14
Control interno de cuentas por cobrar.....	14
Políticas de gestión de cuentas por cobrar .....	15
Identificación inicial .....	16
Principio de devengo.....	16
Medición de cuentas por cobrar .....	17
Deterioro de cuentas por cobrar .....	17

	3
Provisión de cuentas por cobrar .....	18
Reconocimiento de deterioro de cuentas por cobrar .....	19
Cuentas incobrables .....	19
Provisión de cuentas por cobrar .....	20
Normas Internacionales de Información Financiera .....	21
NIIF 9 .....	22
Políticas de recuperación de cartera .....	23
Fases de la gestión de cobranza .....	23
Rotación de cartera .....	24
Periodo promedio de pago .....	25
Marco metodológico .....	26
Resultados .....	27
Discusión de resultados .....	31
Conclusiones .....	34
Recomendaciones .....	35
Referencias .....	36
Anexos .....	39

## RESUMEN

El caso de estudio realizado en la empresa de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. se basó en la exploración de la gestión de cuentas por cobrar durante los periodos fiscales 2021-2022, revelando cómo la dinámica interna y las estrategias financieras influyen en la liquidez y estabilidad económica de la empresa. El problema resaltó la importancia de administrar eficientemente las cuentas por cobrar, una práctica que puede determinar la competitividad y viabilidad a largo plazo de una empresa en el ámbito empresarial actual. Este proyecto se justifica por la necesidad de entender las implicaciones de una gestión ineficaz de cuentas por cobrar, la investigación buscó ofrecer una comprensión detallada de cómo la política de crédito y los procedimientos de cobranza impactan en la liquidez y solvencia de la empresa, con el fin último de proporcionar recomendaciones para optimizar dichas prácticas. Centrándose en objetivos específicos que incluían la identificación de los rubros de cuentas por cobrar, el análisis vertical y horizontal de los estados financieros, y la evaluación del comportamiento financiero mediante indicadores, la metodología adoptó un enfoque cualitativo y cuantitativo. Se analizaron los estados financieros proporcionados por la empresa, empleando técnicas de análisis financiero para evaluar la rotación de cuentas por cobrar y el periodo promedio de pago, lo que permitió una interpretación profunda de la situación financiera actual y su evolución a lo largo del tiempo.

### ***Palabras claves***

*Gestión, control, cuentas, cobrar, políticas, crédito*

## ABSTRACT

The case study carried out in the Electrical Services and Hardware company Electroferro S.A. was based on the exploration of accounts receivable management during the 2021-2022 fiscal periods, revealing how internal dynamics and financial strategies influence the liquidity and economic stability of the company. The issue highlighted the importance of efficiently managing accounts receivable, a practice that can determine a company's long-term competitiveness and viability in today's business environment. This project is justified by the need to understand the implications of ineffective management of accounts receivable, the research sought to offer a detailed understanding of how credit policy and collection procedures impact the liquidity and solvency of the company, with the ultimate goal of providing recommendations to optimize these practices. Focusing on specific objectives that included the identification of accounts receivable items, the vertical and horizontal analysis of financial statements, and the evaluation of financial performance using indicators, the methodology adopted a qualitative and quantitative approach. The financial statements provided by the company were analyzed, using financial analysis techniques to evaluate the turnover of accounts receivable and the average payment period, which allowed a deep interpretation of the current financial situation and its evolution over time.

### ***Keywords***

*Management, control, accounts, collect, policies, credit*

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el actual panorama empresarial, la capacidad de mantenerse competitivo se traduce en la implementación de estrategias financieras sólidas. Con el objetivo de fomentar relaciones comerciales y expandir su clientela, muchas empresas recurren a la concesión de créditos. Sin embargo, esta estrategia, aunque fundamental, se ve amenazada por deficiencias en los controles relacionadas con las cuentas por cobrar. La deficiencia de criterios claros en la evaluación de la solvencia financiera de los clientes, junto con políticas de crédito desactualizadas, ha llevado a un incremento sustancial en los saldos pendientes de cobro, comprometiendo la liquidez y poniendo en riesgo la estabilidad económica.

En consecuencia, la gestión deficiente de cuentas por cobrar emerge como preocupación central para las empresas que buscan prosperar en un entorno competitivo. Los resultados de una morosidad elevada impactan directamente en la salud financiera de las organizaciones, afectando la capacidad de cumplir con obligaciones inmediatas y generando pérdidas significativas por incobrabilidad. La necesidad urgente de revisar y fortalecer los procedimientos relacionados con la administración de créditos a los clientes se convierte así en un imperativo para aquellas compañías que desean destacarse en el mercado actual.

La compañía Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A., ubicada en el cantón de Ventanas, ha consolidado su presencia como proveedor de productos de ferreteros de la región, que tiene a disposición un extenso catálogo de artículos, desde herramientas especializadas hasta suministros de electricidad de buena calidad, atendiendo las necesidades tanto de clientes residenciales incluyendo industriales. Pero, a pesar de su posición destacada en el mercado, la empresa enfrenta una problemática económica considerable derivada del significativo incremento en los rubros de cuentas por cobrar durante los períodos fiscales 2021 y 2022. Este problema, que ha generado inquietudes en la alta dirección, reflejando la necesidad

urgente de abordar deficiencias críticas en la gestión de créditos que impactan directamente en la salud financiera esta entidad.

Entre las causas fundamentales de esta situación, destacan las políticas de créditos desactualizadas en las políticas de crédito implementadas por la empresa, debido a la ausencia de criterios claros y la ausencia de una evaluación eficiente de la capacidad de pago de los clientes han contribuido al aumento desmedido de las cuentas por cobrar. Esta debilidad en el proceso de concesión de créditos ha llevado a la acumulación preocupante de saldos pendientes, generando un desbalance en la liquidez que requiere intervención inmediata.

Además, al no realizar una adecuada evaluación de políticas de crédito en la evaluación de la capacidad de pago de los clientes ha agravado la situación, debido a que la empresa carece de un sistema robusto para analizar la solvencia de sus consumidores, lo que resulta en la extensión de créditos a personas con riesgos crediticios elevados. Este enfoque poco selectivo ha agudizado la morosidad y repercutido negativamente en la recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.

Las consecuencias de esta problemática son vastas y multifacéticas. En primer lugar, la liquidez de la empresa se ve comprometida, afectando su capacidad para afrontar obligaciones inmediatas y aprovechar oportunidades estratégicas. La ausencia de un sistema efectivo de recuperación de cuentas por cobrar también incide en la rentabilidad, debido a que se traduce en pérdidas por incobrabilidad y costos adicionales asociados a la gestión de deudas vencidas.

La empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. se establece como un punto determinante donde la implementación de estrategias claras y eficientes en la gestión de créditos a clientes es esencial para restablecer la estabilidad financiera y fortalecer su posición en el mercado, en contraste, la revisión de los procedimientos relacionados con la administración de cuentas por cobrar se presenta como urgente.

## JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de titulación que abarca el control de cuentas por cobrar en la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. se justifica en diversos aspectos relacionados con el ámbito financiero y operativo de la organización. La identificación y comprensión de los factores que contribuyen al marcado aumento en estos rubros son importantes para la toma de decisiones. En el entorno empresarial actual, caracterizado por una competencia feroz y dinámicas económicas cambiantes, la gestión eficiente de los créditos comerciales se posiciona como un elemento determinante para la salud financiera y la viabilidad a largo plazo de la entidad.

Además, la realización del presente caso de estudio se fundamenta como una herramienta esencial para incentivar las causas subyacentes que han conducido a la acumulación desmedida de cuentas por cobrar, resultando el conocimiento que permitirá a la empresa optimizar los procesos relacionados con la gestión crediticia mediante la implementación de políticas más sólidas y diseñar estrategias específicas para la recuperación eficiente de créditos pendientes, lo que potenciará la liquidez y la capacidad para cumplir con compromisos financieros y fortalecerá la rentabilidad de la entidad.

En el ámbito empresarial, este caso de estudio adquiere una relevancia inevitable al abordar un desafío común que enfrentan muchas organizaciones como la gestión efectiva de cuentas por cobrar, entonces establecer las experiencias y desafíos de Electroferro S.A. tiene el potencial de contribuir al conocimiento del sector contable y financiero con datos valiosos que se relaciona con los conocimientos adquiridos en el aula, lo que permite la difusión de esos hallazgos, enriquecer la comprensión teórica y práctica en el campo de la contabilidad, fomentando el desarrollo de mejores prácticas y estrategias de control crediticia.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **Objetivo general**

Analizar las cuentas por cobrar en los periodos 2021-2022 de la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. del cantón Ventanas para identificar las causas del incremento de este rubro.

### **Objetivos específicos**

- Identificar los rubros de las cuentas por cobrar, mediante la revisión de los estados financieros de la empresa en el periodo 2021 – 2022.
- Realizar el análisis vertical y horizontal de las cuentas por cobrar con la información financiera de la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. del período 2021 – 2022.
- Establecer el comportamiento financiero de las cuentas por cobrar empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A., mediante indicadores financieros.

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio de caso, titulado "Control de cuentas por cobrar en los periodos 2021-2022 de la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. del cantón Ventanas", se adentra en la búsqueda de los desafíos y las dinámicas asociadas a la gestión de cuentas por cobrar dentro de un contexto empresarial específico. Este análisis se relaciona con una línea de investigación amplia que abarca la Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, centrándose específicamente en la sublínea de Auditoría y control.

La relación directa de esta línea de investigación responde a una necesidad evidente de profundizar en el entendimiento de cómo las prácticas de gestión financiera y de control influyen directamente en la estabilidad y prosperidad de las empresas. La administración eficaz de las cuentas por cobrar es fundamental para mantener la liquidez y garantizar la operatividad continuada de cualquier entidad, al examinar la estructura y eficacia de los controles internos y los procedimientos administrativos que Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. ha establecido para manejar sus cuentas por cobrar.

El presente caso de estudio se enmarca en la sublínea de Auditoría y control, el cual se enfoca en evaluar la adecuación y eficacia de las políticas y procedimientos internos relacionados con las cuentas por cobrar en Electroferro S.A. Este enfoque riguroso es esencial para detectar desviaciones, identificar riesgos de incumplimiento y asegurar que las prácticas de crédito se alineen con los objetivos financieros globales de la entidad, donde se busca determinar las debilidades en los sistemas de gestión actuales para reforzar la integridad financiera de la empresa, lo que permite la comprensión de cómo estas ramas administrativas actúan como pilares fundamentales para la administración efectiva de las finanzas.

## ARTICULACIÓN DEL DEL TEMA

El estudio de caso sobre el control de cuentas por cobrar en Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. se entrelaza de manera significativa con el proyecto de prácticas profesionales titulado "Aplicación de procesos contables, financieros y tributarios en el sector público y privado con supervisión docente". Esta conexión se fundamenta en la exploración profunda de cómo las gestión contable y financiera, junto con la comprensión y cumplimiento de las normativas tributarias, se materializan en un contexto empresarial real y diverso.

La supervisión docente, asegura que este enfoque teórico-práctico se alinee con los estándares académicos y profesionales y que responda a las dinámicas y desafíos específicos del entorno empresarial actual. Este enlace proporciona una base detallada para el análisis de problemas financieros complejos. Además, la aplicación de procesos contables, financieros y tributarios en el entorno de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. revela la importancia de integrar conocimientos teóricos con habilidades prácticas para gestionar y optimizar las cuentas por cobrar, un aspecto crítico para la salud financiera de cualquier empresa.

Al abordar este tema a través del presente del caso de estudio, se fomenta una comprensión más profunda de cómo las políticas de crédito, los procedimientos de cobro y las regulaciones tributarias interactúan para afectar tanto la liquidez como la rentabilidad de la compañía. Este vínculo entre teoría y práctica es fundamental para preparar a los estudiantes para los retos del mundo real, promoviendo una transición fluida, asegurando que las futuras generaciones de contables y financieros estén bien equipadas para contribuir positivamente en sus respectivos campos, lo cual mejora la educación contable y financiera reforzando el valor de las prácticas profesionales como un pilar clave en la formación.

## MARCO CONCEPTUAL

Este apartado tiene como finalidad proporcionar el entendimiento de los principios contables, financieros y administrativos que sustentan la gestión efectiva de las cuentas por cobrar, así como las políticas de crédito y los procedimientos de cobranza. Al definir claramente los términos y conceptos relevantes. De este modo, esta sección proporciona el contexto necesario para analizar los desafíos específicos que enfrenta Electroferro S.A. basadas en una sólida comprensión teórica y práctica.

### **Crédito**

El crédito, en el ámbito financiero, constituye un mecanismo fundamental que permite a individuos y organizaciones acceder a recursos económicos en el presente, con la contrapartida de comprometerse a devolver dichos recursos en un período futuro, generalmente con intereses adicionales, sin embargo, el uso adecuado del crédito puede contribuir al crecimiento económico y al desarrollo empresarial, al permitir la expansión de operaciones y la generación de ingresos adicionales.

Según Cisneros (2023), el crédito se refiere específicamente a la disposición de recursos económicos por parte de una entidad financiera o cualquier otro agente económico hacia otra entidad, bajo la condición de que esta última reembolse dichos recursos en un plazo acordado, junto con los intereses correspondientes.

En el ámbito empresarial, el crédito desempeña un papel crucial al permitir que las organizaciones accedan a financiamiento para cubrir sus necesidades operativas y de inversión, por lo que las empresas suelen recurrir al crédito para financiar la compra de inventario, maquinaria, equipos, así como para cubrir gastos operativos y de expansión, pero, es importante tener en cuenta que el uso excesivo o indebido del crédito puede generar desafíos financieros, como un aumento en los niveles de endeudamiento, mayores costos financieros y una mayor exposición al riesgo crediticio.

## **Políticas de créditos**

Las políticas de crédito se refieren al conjunto de lineamientos y criterios establecidos por una entidad, ya sea financiera o comercial, para regular la concesión de créditos a sus clientes, las cuales delimitan los términos y condiciones bajo los cuales se otorgan los créditos, incluyendo aspectos como la evaluación de la solvencia del cliente, los límites de crédito, los plazos de pago y las tasas de interés aplicables.

Según León y Murillo (2021), las políticas de crédito son las directrices y criterios establecidos por una empresa para determinar cómo se otorgan créditos a los clientes, incluyendo la evaluación de riesgos, los términos de crédito y las condiciones de pago y que por lo general hacen una investigación previa del historial de deudas del cliente.

Las políticas de crédito son esenciales para garantizar una gestión prudente y eficiente de los riesgos asociados con la concesión de créditos a los clientes, las cuales permiten a la empresa establecer criterios claros para evaluar la solvencia financiera de los clientes, determinar los límites de crédito adecuados y establecer condiciones de pago que minimicen el riesgo de incumplimiento y pérdidas por cuentas incobrables.

## **Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar representan, dentro de los activos, los montos pendientes que los clientes o deudores deben a una empresa por concepto de bienes entregados o servicios prestados a crédito, las cuales se registran en el Estado de Situación Financiera de la empresa como derechos de cobro, y su gestión eficiente es muy importante y fundamental para mantener la salud económica de la organización a largo plazo.

De acuerdo con Vera et al. (2020), las cuentas por cobrar se definen como los montos que los clientes adeudan a una empresa por bienes o servicios entregados a crédito, y que se esperan cobrar en el futuro, para lo cual se debe implementar estrategias efectivas

de cobranza y mantener un equilibrio entre la generación de ingresos y la minimización del riesgo crediticio.

Las cuentas por cobrar son un componente importante del capital de trabajo y su gestión adecuada es esencial para garantizar la liquidez y la solvencia de la empresa, es decir, la eficiente administración de estos rubros implica establecer políticas de crédito claras, realizar seguimientos oportunos de los saldos pendientes.

### **Control interno**

El control interno se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos establecidos por una organización con el fin de garantizar la eficacia y eficiencia en sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según Cumbicos et al. (2023), el control interno se define como el proceso diseñado, implementado y mantenido por las personas en una entidad para proporcionar seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de la organización respecto a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En el contexto del estudio sobre el control de cuentas por cobrar en Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A., el control interno ejerce un papel fundamental, porque el adecuado sistema de control interno permitirá a la empresa identificar y mitigar los riesgos asociados con la gestión de cuentas por cobrar, tales como la morosidad, el fraude o la falta de registro adecuado de las transacciones.

### **Control interno de cuentas por cobrar**

El control interno de cuentas por cobrar se refiere al conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos establecidos por una empresa para supervisar y gestionar

eficazmente las transacciones relacionadas con las cuentas por cobrar, con el fin de garantizar la integridad de los registros contables, la mitigación de riesgos y la maximización de la recuperación de deudas pendientes.

Según Escobar (2023), el control interno de cuentas por cobrar se define como los procesos diseñados por la administración para proporcionar seguridad razonable sobre la efectividad y eficiencia de las operaciones de crédito y cobranza, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las políticas y procedimientos.

La empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A., necesita un control interno sólido de cuentas por cobrar para identificar y abordar deficiencias en la gestión de créditos a clientes, lo que puede ayudar a reducir los saldos pendientes y mejorar la liquidez de la empresa.

### **Políticas de gestión de cuentas por cobrar**

Las políticas de gestión de cuentas por cobrar son directrices y procedimientos establecidos por una empresa para administrar eficazmente las transacciones relacionadas con la concesión de créditos a clientes, la facturación, el seguimiento de saldos pendientes y la gestión de cobranzas, con el objetivo de optimizar la liquidez y minimizar los riesgos asociados con los saldos impagos.

Según, las políticas de gestión de cuentas por cobrar se definen como los procedimientos establecidos por una empresa para administrar la concesión de créditos, la facturación y la colección de cuentas pendientes de cobro, que para lograrlo se debe incluir criterios bien definidos para evaluar la solvencia de los clientes, plazos de crédito adecuados y seguimiento proactivo de saldos pendientes.

La implementación efectiva de políticas de gestión de cuentas por cobrar es esencial para abordar la problemática identificada en este trabajo de titulación, debido al aumento

sustancial en los saldos pendientes durante los períodos fiscales 2021 y 2022, para brindar el enfoque integral en la gestión de cuentas por cobrar y ayudará a mejorar la liquidez de la empresa para garantizar su estabilidad financiera a largo plazo.

### **Identificación inicial**

La identificación inicial de cuentas por cobrar se refiere al proceso mediante el cual una empresa reconoce y registra por primera vez las transacciones comerciales que generan derechos de cobro a su favor. Esta identificación implica la clasificación adecuada de las transacciones como cuentas por cobrar en los registros contables, lo que permite un seguimiento preciso de los montos adeudados por los clientes y la aplicación de políticas.

Según Cárdenas et al. (2020), la identificación inicial de cuentas por cobrar se define como el proceso de registrar por primera vez las transacciones que crean derechos de cobro para una empresa, lo que implica clasificar las transacciones como cuentas por cobrar en los registros contables, lo que contribuye a la optimización del flujo de efectivo y la gestión eficiente de los activos circulantes.

En el ámbito contable, la identificación inicial de cuentas por cobrar es el primer paso crucial en el ciclo de gestión de cobros, lo que es fundamental para establecer una base sólida en la contabilidad de la empresa y para garantizar un seguimiento preciso de los montos adeudados por los clientes.

### **Principio de devengo**

El principio de devengo es un concepto contable fundamental que establece que los ingresos y gastos deben ser reconocidos en los estados financieros cuando se generan, independientemente de cuándo se reciban o paguen en efectivo. Esto significa que las transacciones deben registrarse en el momento en que se llevan a cabo.

Según Quintero y Mesa (2019), el principio de devengo se refiere a un método contable que requiere que los ingresos se reconozcan cuando se ganan y los gastos se reconozcan cuando se incurren, independientemente de cuándo se reciban o paguen en efectivo, reflejando así la verdadera naturaleza económica de las operaciones de una empresa.

En el contexto, el principio de devengo es relevante debido a que establece que los ingresos por ventas a crédito deben ser reconocidos en el momento en que se realiza la venta, incluso si el pago no se recibe de inmediato. Esto asegura que los estados financieros reflejen con precisión las operaciones comerciales de la empresa.

### **Medición de cuentas por cobrar**

La medición de cuentas por cobrar se refiere al proceso de determinar el valor monetario de los derechos de cobro pendientes que tiene una empresa por concepto de ventas a crédito o la prestación de servicios, utilizando métodos contables y financieros establecidos.

Según Flores et al. (2021), la medición de cuentas por cobrar se define como la valoración de los montos que los clientes adeudan a una empresa por bienes vendidos o servicios prestados a crédito, utilizando principios y técnicas contables para determinar su valor en el balance.

En el contexto de la gestión de cuentas por cobrar, la medición adecuada de estos activos es importante para reflejar con precisión su valor en los estados financieros de la empresa, para lo cual es necesario aplicar métodos de valoración apropiados, como del costo amortizado o el método de valor razonable, la empresa puede determinar el valor realizable de sus cuentas por cobrar y evaluar su impacto en la situación financiera de la organización.

### **Deterioro de cuentas por cobrar**

El deterioro de cuentas por cobrar se refiere al reconocimiento contable de una pérdida en el valor de los activos relacionados con las cuentas por cobrar, debido a la probabilidad de

que la empresa no pueda recuperar la totalidad o parte de los montos adeudados por sus clientes. Este deterioro se produce cuando hay evidencia objetiva de que la capacidad de pago de los deudores ha disminuido, ya sea por dificultades financieras, insolvencia o incumplimiento de los términos de crédito acordados.

Según Ramírez (2022), el deterioro de cuentas por cobrar se define como el reconocimiento contable de una pérdida en el valor de los derechos de cobro pendientes, cuando existe evidencia objetiva de que el cliente no podrá cumplir con sus obligaciones de pago total o parcial.

En este contexto, el deterioro es un aspecto importante para considerar, debido a que afecta directamente la valoración de estos activos en los estados financieros de la empresa, es decir, cuando se identifica el deterioro, es necesario ajustar su valor en el balance de acuerdo con el principio de prudencia contable, lo que puede resultar en una disminución en el activo y, por ende, en la rentabilidad de la empresa.

### **Provisión de cuentas por cobrar**

La provisión de cuentas por cobrar se refiere a la estimación contable que realiza una empresa para reflejar la posible pérdida esperada debido a la incobrabilidad de las cuentas por cobrar, la cual se establece en los estados financieros para ajustar el valor de los activos por cobrar, reconociendo así el riesgo de que algunos clientes no paguen sus deudas en su totalidad o en parte.

Según López et al. (2020), la provisión de cuentas por cobrar se define como la estimación que realiza una empresa de la cantidad de cuentas por cobrar que es probable que no se recuperen, basada en la evaluación del riesgo crediticio de los clientes y otras condiciones del mercado.

La provisión es esencial para reflejar con precisión la situación financiera de la empresa y para cumplir con los principios contables de prudencia y realismo, debido que al establecer una provisión adecuada, la empresa reconoce anticipadamente el riesgo de incobrabilidad y ajusta sus estados financieros de manera que reflejen la valoración más realista posible de sus activos por cobrar, lo que ayuda a la empresa a tomar decisiones informadas sobre políticas de crédito, estrategias de cobranza y evaluación del desempeño financiero.

### **Reconocimiento de deterioro de cuentas por cobrar**

El reconocimiento de deterioro de cuentas por cobrar se refiere al proceso contable mediante el cual una empresa reconoce y registra en sus estados financieros una pérdida en el valor de sus cuentas por cobrar debido a la probabilidad de que los montos adeudados no sean recuperados en su totalidad, lo que implica evaluar la capacidad de pago de los deudores, y ajustar el valor de las cuentas por cobrar en el balance de la empresa de manera acorde.

Según Flores Y. et al. (2022), el reconocimiento de deterioro de cuentas por cobrar se define como el proceso contable mediante el cual una empresa reconoce una pérdida en el valor de sus cuentas por cobrar debido a la probabilidad de incobrabilidad, ajustando así su balance para reflejar la valoración más precisa de estos activos.

El reconocimiento de deterioro es esencial para mantener la integridad y precisión de los estados financieros de la empresa, la cual puede tomar medidas proactivas para mitigar los riesgos asociados con la incobrabilidad, como la revisión de políticas de crédito, la implementación de estrategias de cobranza más efectivas y la mejora de la evaluación de la solvencia de los clientes.

### **Cuentas incobrables**

Las cuentas incobrables son aquellas deudas pendientes que una empresa determina que no podrá recuperar de sus clientes, ya sea en su totalidad o en parte, debido a la incapacidad

financiera de los deudores, insolvencia o incumplimiento de los términos de pago acordados, las cuales se reconocen como pérdidas en los estados financieros de la empresa una vez que se ha agotado todos los esfuerzos razonables de cobranza y se ha determinado que la probabilidad de recuperación es imposible.

Según Santillana (2020), las cuentas incobrables se definen como las deudas pendientes que una empresa determina que no podrá recuperar, ya sea en su totalidad o en parte, debido a la incapacidad financiera del deudor o a la falta de cumplimiento de los términos de pago acordados.

El reconocimiento de cuentas incobrables se vuelve un proceso importante para la precisión y transparencia de los estados financieros de la empresa, esto es debido a que al identificar y reconocer las cuentas incobrables de manera adecuada, la empresa puede reflejar con precisión su situación financiera y tomar decisiones informadas sobre políticas de crédito, estrategias de cobranza y evaluación de riesgos crediticios.

### **Provisión de cuentas por cobrar**

La provisión de cuentas por cobrar es una estimación contable que una empresa realiza para reflejar la posible pérdida esperada debido a la incobrabilidad de las cuentas por cobrar, el cual involucra establecer una reserva en los estados financieros para ajustar el valor de los activos por cobrar, reconociendo así el riesgo de que algunos clientes no paguen sus deudas en su totalidad o en parte.

Según Chong et al. (2021), la provisión de cuentas por cobrar se define como la estimación que realiza una empresa de la cantidad de cuentas por cobrar que es probable que no se recuperen, basada en la evaluación del riesgo crediticio de los clientes y otras condiciones del mercado.

En el reconocimiento de la provisión de cuentas por cobrar, la empresa reconoce anticipadamente el riesgo de incobrabilidad y ajusta sus estados financieros para reflejar una imagen fiel de su situación financiera, lo que permite a la empresa tomar decisiones sobre políticas de crédito, estrategias de cobranza y evaluación del riesgo crediticio.

### **Normas Internacionales de Información Financiera**

Las Normas Internacionales de Información Financiera, conocidas como NIIF, constituyen un conjunto de principios contables globalmente aceptados que tienen como propósito principal estandarizar la presentación de los estados financieros y asegurar la comparabilidad y transparencia de la información financiera a nivel internacional. Estas normas son emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés).

Según Encalada et al. (2019), la implementación de las NIIF permite a las empresas proporcionar una visión clara y precisa de su situación financiera, rendimiento operativo y flujos de efectivo, facilitando así la toma de decisiones informadas por parte de inversores, acreedores y otros usuarios de la información financiera. Al adoptar un lenguaje común en materia de contabilidad, contribuyen a la eficiencia de los mercados financieros globales, mejorando la accesibilidad de las empresas a capitales internacionales y reduciendo los costos de transacción y capital.

Entre los aspectos clave cubiertos por las NIIF se incluyen el reconocimiento y medición de activos y pasivos, la determinación de resultados financieros, la divulgación de información sobre partes relacionadas y operaciones en moneda extranjera, y la presentación de estados financieros consolidados, entre otros. Estas normas promueven la aplicación de juicio profesional y la importancia de la esencia sobre la forma en la contabilidad, lo cual es esencial para reflejar la realidad económica de las transacciones y eventos empresariales.

## **NIF 9**

La NIIF 9, "Instrumentos Financieros", es una norma que reemplaza a la NIC 39 "Reconocimiento y Medición de Instrumentos Financieros". Esta introduce cambios significativos en la clasificación y medición de los instrumentos financieros, el modelo de pérdidas crediticias esperadas y las normas para la contabilización de coberturas. Su aplicación es obligatoria para los periodos que comienzan a partir del 1 de enero de 2018, aunque las entidades tienen la opción de adoptarla antes.

Según Estupiñán (2019), La NIIF 9 se introduce como una normativa que introduce un enfoque basado en el modelo de pérdidas crediticias esperadas para la contabilización de las pérdidas por deterioro de los activos financieros, la cual busca proporcionar a los usuarios de los estados financieros información más relevante y oportuna sobre los riesgos de crédito asociados con los instrumentos financieros.

Esta norma se relaciona con el tema de las cuentas por cobrar en el contexto de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A., porque se destaca particularmente el aspecto del modelo de pérdidas crediticias esperadas que introduce esta norma. Este modelo representa un cambio significativo respecto al enfoque de pérdida incurrida, debido a que exige a las entidades reconocer pérdidas crediticias cuando se han producido y cuando hay evidencia objetiva de que es probable que ocurran en el futuro. Esto implica que las empresas deben hacer una evaluación basada en el futuro de sus cuentas por cobrar, considerando no solo las experiencias pasadas sino también las expectativas actuales y los pronósticos económicos.

En el caso de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A., la adopción de la NIIF 9 implica que la empresa debe estimar las pérdidas crediticias esperadas asociadas a sus cuentas por cobrar desde el momento en que se origina el crédito, lo que puede influir en la gestión de su crédito y las políticas de cobranza. Por ejemplo, si la empresa tiene cuentas por cobrar significativas del sector público, como se menciona en las conclusiones, la aplicación de la

NIIF 9 requeriría evaluar el riesgo de crédito asociado con estos clientes, teniendo en cuenta factores como la situación financiera del sector público, la probabilidad de retrasos en los pagos y el contexto económico general.

### **Políticas de recuperación de cartera**

Las políticas de recuperación de cartera se refieren al conjunto de estrategias, procedimientos y acciones establecidos por una empresa para gestionar de manera efectiva el cobro de cuentas por cobrar pendientes, que incluyen medidas para identificar cuentas morosas, comunicarse con los deudores, establecer acuerdos de pago, realizar seguimiento de los pagos.

Según Solano (2021), las políticas de recuperación de cartera se definen como las directrices y procedimientos establecidos por una empresa para gestionar y recuperar cuentas por cobrar pendientes de manera oportuna y eficiente, incluyendo acciones para identificar cuentas morosas, establecer plazos de pago y tomar medidas legales cuando sea necesario.

En las políticas de recuperación de cartera son fundamentales para garantizar la liquidez y la salud financiera de la empresa, la organización puede maximizar la recuperación de fondos pendientes, reducir la morosidad y minimizar las pérdidas por incobrabilidad, lo que contribuye a una gestión financiera más sólida y a la protección de los activos de la empresa.

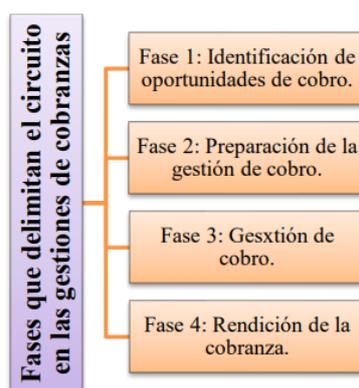
### **Fases de la gestión de cobranza**

Las fases de la gestión de cobranza constituyen el esqueleto metodológico que soporta el proceso sistemático de recuperación de créditos en una empresa, articulándose como un ciclo continuo que comienza con la identificación de las cuentas a cobrar y culmina con la rendición y análisis del proceso de cobro. Cada fase es un paso progresivo en la secuencia de acciones enfocadas en la optimización de los flujos de efectivo y la reducción de la morosidad, permitiendo a la empresa mantener la solidez de su gestión financiera.

Según Castillo (2021), la gestión de cobranza se define como el conjunto de procedimientos estratégicos y operativos implementados por una organización para asegurar el pago oportuno de las deudas pendientes, comenzando desde la evaluación crediticia previa a la venta hasta las acciones postventa para recuperar los montos adeudados, incluyendo el seguimiento, negociación y, de ser necesario, la reestructuración de la deuda.

### Figura 1.

*Fases de la gestión de cobranza*



*Fuente: "Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Zanpoti s.a. del cantón Guayaquil en los años 2020-2021". Autor: Acosta(2023)*

La relevancia de este enfoque estructurado de las fases de gestión en la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A., donde la adopción de este marco facilita la identificación de las causas del problema y la implementación de soluciones efectivas y sienta las bases para un flujo de efectivo saludable y una operatividad financiera sostenible en el tiempo, aspectos cruciales para cualquier entidad que aspire a la excelencia y estabilidad en el competitivo mercado actual.

### Rotación de cartera

La rotación de cartera es un indicador financiero que mide la eficiencia con la que una empresa administra su ciclo de cuentas por cobrar. Se calcula dividiendo el total de las ventas a crédito entre el promedio de las cuentas por cobrar durante un período determinado, el cual

proporciona información sobre la rapidez con la que la empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo, lo que permite evaluar la eficacia de las políticas de crédito y cobranza.

Según Scarfó et al. (2022), la rotación de cartera se define como un indicador financiero que mide la eficiencia con la que una empresa gestiona su ciclo, calculado como el cociente entre las ventas a crédito y el promedio de cuentas por cobrar.

La rotación de cartera es crucial para evaluar la salud financiera y la eficiencia operativa de una empresa. Un alto índice de rotación de cartera indica que la empresa está convirtiendo rápidamente sus cuentas por cobrar en efectivo, lo que sugiere una gestión efectiva de crédito y cobranza, por lo tanto, monitorear y mejorar la rotación de cartera es fundamental para optimizar la liquidez y maximizar la rentabilidad de la empresa.

### **Periodo promedio de pago**

El periodo promedio de pago es un indicador financiero que muestra el tiempo promedio que una empresa tarda en pagar sus cuentas por pagar a proveedores y acreedores. Se calcula dividiendo el total de cuentas por pagar entre el costo de ventas promedio diario. Este indicador permite evaluar la eficiencia en la gestión de pagos de una empresa y su capacidad para administrar el flujo de efectivo de manera efectiva.

Según Trujillo y Martínez (2020), el periodo promedio de pago se define como el tiempo promedio que tarda una empresa en pagar a sus proveedores, calculado como el cociente entre el total de cuentas por pagar y el costo de ventas promedio diario, el cual es ideal para determinar la estabilidad financiera de la entidad a largo plazo.

El periodo promedio de pago es crucial para evaluar la gestión del capital de trabajo y la salud financiera de una empresa, es decir un periodo de pago más corto puede indicar una gestión eficiente del flujo de efectivo y una sólida relación con los proveedores, mientras que un periodo de pago más largo puede sugerir problemas de liquidez o dificultades financieras.

## MARCO METODOLÓGICO

En la construcción del marco metodológico para este estudio de caso, se ha optado por una aproximación mixta que integra enfoques cualitativos y cuantitativos, la cual permite la exploración de la gestión y control de las cuentas por cobrar en Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A., facilitando un análisis detallado de los datos financieros, y del mismo modo la comprensión profunda de los procedimientos de control interno.

Se utiliza la técnica de revisión documental que ayuda a recolectar datos cuantitativos, la cual consiste en un análisis de los estados financieros de los años fiscales 2021 y 2022 para evaluar la evolución de las cuentas por cobrar. Esta herramienta proporciona una visión cuantificable y objetiva de la situación financiera de la empresa, permitiendo identificar tendencias, patrones y desviaciones significativas en los rubros de cobranza.

Para complementar este análisis, se llevará a cabo una entrevista en profundidad con el gerente financiero de la organización, siendo esta una técnica cualitativa de investigación. Como instrumento se realizará un cuestionario de preguntas abiertas, orientado a descubrir las perspectivas detrás de los procesos, revelando los factores contextuales y operativos que influyen la gestión de las cuentas por cobrar.

Los resultados derivados de esta metodología compuesta proporcionarán los datos necesarios para entender integralmente el fenómeno en estudio, y serán decisivos para proponer recomendaciones estratégicas que impulsen la eficiencia en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa, para diagnosticar la situación actual y generar un modelo replicable de identificación de deficiencias que pueda servir a otras entidades en la optimización de sus procesos crediticios.

## RESULTADOS

El examen detallado de los estados financieros de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. revela un notable aumento en los rubros de cuentas por cobrar. Este cambio representa más del doble del saldo inicial, lo que indica un crecimiento significativo en el volumen de créditos pendientes de cobro. Los detalles de estos rubros se presentan a continuación.

**Tabla 1.**

*Detalle de las Cuentas por cobrar de la Empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A.*

Detalles	Períodos fiscales	
	2021	2022
Cuentas por cobrar	\$8,745.42	\$9,674.05
Documentos por cobrar	\$17,032.12	\$44,513.19
Otras cuentas por cobrar	\$11,516.36	\$24,208.65
<b>Cuentas y documentos por cobrar total.</b>	<b>\$37,293.90</b>	<b>\$78,395.90</b>
<b>Activo total</b>	<b>\$288,942.38</b>	<b>\$237,301.36</b>

*Fuente. Estados financieros de la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A.*

Durante estos periodos, las cuentas por cobrar, que incluyen tanto las cuentas propiamente dichas como los documentos por cobrar, experimentaron un aumento significativo, pasando de \$37,293.90 en 2021 a \$78,395.90 en 2022.

**Tabla 2.**

*Análisis vertical de las Cuentas por cobrar de la Empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A.*

Detalles	Períodos fiscales		Análisis vertical	
	2021	2022	2021	2022
Cuentas por cobrar	\$8,745.42	\$9,674.05	3.03%	4.08%
Documentos por cobrar	\$17,032.12	\$44,513.19	5.89%	18.76%

Otras cuentas por cobrar	\$11,516.36	\$24,208.65	3.99%	10.20%
<b>Cuentas y documentos por cobrar totales</b>	<b>\$37,293.90</b>	<b>\$78,395.90</b>	<b>12.91%</b>	<b>33.04%</b>
<b>Activo total</b>	<b>\$288,942.38</b>	<b>\$237,301.36</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente. Estados financieros de la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A.*

El análisis vertical de las cuentas por cobrar de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. para los períodos fiscales 2021 y 2022 revela cambios significativos en la estructura de los activos de la empresa. En el 2021, las cuentas por cobrar, los documentos por cobrar y otras cuentas por cobrar representaban el 12.91% del activo total, y en 2022, esta proporción aumentó a 33.04.

### **Tabla 3.**

*Análisis horizontal de las Cuentas por cobrar de la Empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A.*

<b>Detalles</b>	<b>Períodos fiscales</b>		<b>Análisis horizontal</b>	
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Var. Abs.</b>	<b>Var. Rel</b>
Cuentas por cobrar	\$8,745.42	\$9,674.05	\$928.63	10.62%
Documentos por cobrar	\$17,032.12	\$44,513.19	\$27,481.07	161.35%
Otras cuentas por cobrar	\$11,516.36	\$24,208.65	\$12,692.30	110.21%
<b>Cuentas y documentos por cobrar totales</b>	<b>\$37,293.90</b>	<b>\$78,395.90</b>	<b>\$41,102.00</b>	<b>110.21%</b>
<b>Activo total</b>	<b>\$288,942.38</b>	<b>\$237,301.36</b>	<b>-\$51,641.02</b>	<b>-17.87%</b>

*Fuente. Estados financieros de la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A.*

El análisis horizontal de las cuentas por cobrar de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. entre los períodos fiscales 2021 y 2022 muestra un incremento sustancial en la mayoría de los rubros relacionados con las cuentas por cobrar. Destaca particularmente el aumento en los documentos por cobrar, que crecieron un 161.35%, reflejando una expansión significativa de \$27,481.07, mientras que las otras cuentas por cobrar también experimentaron un notable aumento del 110.21%.

**Tabla 4.***Indicadores financieros*

Indicadores financieros	Cálculo 2021		Cálculo 2022	
<b>Rotación de cuentas por cobrar</b>	\$1,038,047.60	23.94	\$621,845.49	10.75
Ventas / Promedio de cuentas por cobrar	\$43,366.05		\$57,844.90	
Periodo promedio de pago	360	15.04	360	33.49
<b>365 días / Rotación de cuentas por cobrar</b>	23.94		10.75	

Fuente. Estados financieros de la empresa Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A.

Los indicadores de gestión de cuentas por cobrar de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. evidencia una variación significativa en la eficiencia de la cobranza entre los años 2021 y 2022. La rotación de cuentas por cobrar disminuyó de 23.94 veces en 2021 a 10.75 veces en 2022.

A continuación, los resultados de la entrevista con el gerente financiero se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 5.***Entrevista al gerente financiero de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A.*

N.º	Tema de entrevista	Respuestas
1	Proceso general de cuentas por cobrar	El proceso comienza con la evaluación crediticia del cliente, seguida de la emisión de la factura correspondiente al crédito aprobado. Durante el periodo de crédito, se realiza un seguimiento continuo del cumplimiento del pago. Una vez vencido el plazo, si el pago no se ha efectuado, se inician los recordatorios y, si es necesario, se procede con las gestiones de cobranza, que pueden incluir acuerdos de pago o medidas legales para la recuperación de este
2	El incremento de las cuentas por cobrar	El incremento de las cuentas por cobrar entre 2021 y 2022 se debe a diversos factores, incluyendo una política de crédito desactualizada que se tiene con instituciones del sector público pero debido a la situación económica actual, ha existido un retraso por parte de estas instituciones en los pagos por parte de los clientes

3	procedimientos específicos se aplican para el manejo de las cuentas por cobrar	Las fluctuaciones en las cuentas de entidades gubernamentales e instituciones públicas a menudo están vinculadas a los ciclos presupuestarios y procesos de aprobación internos de dichas entidades. Para manejar estas cuentas, aplicamos procedimientos que incluyen seguimiento especializado y coordinación directa con los departamentos financieros correspondientes para asegurar la alineación con sus ciclos y políticas de pago
4	cómo se evalúa la solvencia de nuevos clientes	La solvencia de los nuevos clientes se evalúa mediante un análisis de crédito que considera factores como historial financiero, referencias comerciales, y calificaciones crediticias. Los límites de crédito se establecen en función de este análisis, considerando la capacidad de pago del cliente y la relación riesgo-beneficio para nuestra empresa
5	Estrategias de cobro que implementa la empresa	cobro comienzan con recordatorios amistosos y se escalan a medidas más formales como notificaciones escritas. Si los pagos siguen ausentes, se pueden establecer planes de pago o, como último recurso, acciones legales.
6	Procedimientos para asegurar una rápida rotación de las cuentas por cobrar.	Para asegurar una rotación rápida de las cuentas por cobrar, mantenemos políticas de crédito estrictas y seguimiento proactivo. Las cuentas de difícil cobro se manejan a través de negociaciones para reestructurar la deuda, y cuando es apropiado, se considera la venta de la deuda o la escritura como una pérdida

*Nota. Ver Anexo VI*

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La identificación de los rubros de las cuentas por cobrar en Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. durante los periodos fiscales 2021 y 2022, a través de la revisión de los estados financieros, reveló un aumento notable en los montos adeudados a la empresa, duplicándose prácticamente. Este crecimiento, reflejado en las cifras de cuentas por cobrar, documentos por cobrar y otras cuentas relacionadas, señala una expansión significativa en las actividades de crédito de la empresa.

Este hallazgo es coherente con la teoría propuesta por Flores et al. (2021), quienes enfatizan que un incremento en las cuentas por cobrar puede ser indicativo de una política de crédito expansiva, pero también puede señalar desafíos potenciales en la gestión de cobranzas y en la evaluación de la solvencia de los clientes.

El análisis detallado muestra que, mientras las cuentas por cobrar aumentaron de \$8,745.42 en 2021 a \$9,674.05 en 2022, los documentos por cobrar experimentaron un crecimiento exponencial de \$17,032.12 a \$44,513.19, y las otras cuentas por cobrar también vieron un incremento significativo. Estos cambios indican una mayor disposición de la empresa a extender crédito a sus clientes sino también una posible acumulación de riesgo crediticio, dado el notable incremento en los documentos por cobrar.

Según la interpretación de Flores et al. (2021), esta problemática puede derivarse de una estrategia deliberada para impulsar las ventas a través de condiciones de crédito más flexibles, aunque subrayan la importancia de equilibrar el crecimiento de las ventas con una gestión de riesgo efectiva para evitar un impacto negativo en la liquidez de la empresa.

Estos resultados revelan la necesidad de que Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. realice la revisión de sus políticas de crédito y sus procesos de evaluación de la solvencia de los clientes. La empresa debe considerar la implementación de prácticas más

rigurosas en la gestión de crédito, como sugiere Flores et al. (2021), incluyendo la mejora en el seguimiento y análisis de los créditos otorgados y la adopción de medidas preventivas ante indicadores tempranos de deterioro en la capacidad de pago de los clientes.

El análisis vertical y horizontal de las cuentas por cobrar de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. durante el período 2021-2022 proporciona una perspectiva integral sobre la dinámica financiera de la empresa en relación con su gestión de crédito. El análisis vertical revela un incremento en la proporción de cuentas por cobrar sobre el total de activos, pasando del 12.91% en 2021 al 33.04% en 2022.

Según los resultados de la entrevista, el gerente atribuye el aumento en los saldos de cuentas por cobrar a una combinación de políticas de crédito no optimizadas y retrasos en los pagos por parte de entidades del sector público, exacerbados por el actual contexto económico. Para abordar las cuentas por cobrar de entidades gubernamentales, se implementan estrategias de seguimiento especializado, buscando alinearse con sus procesos internos y ciclos presupuestarios.

Este notable aumento subraya una mayor concentración de recursos de la empresa en sus operaciones de crédito, lo cual, según Escobar (2023), refleja una estrategia de crecimiento mediante la expansión del crédito a clientes. Sin embargo, esta estrategia también implica un incremento en el riesgo crediticio y potencialmente señala desafíos en la liquidez a corto plazo si no se gestiona adecuadamente.

Por otro lado, el análisis horizontal destaca un crecimiento sustancial en los montos absolutos de las cuentas por cobrar, con los documentos por cobrar experimentando el mayor aumento, de \$17,032.12 en 2021 a \$44,513.19 en 2022, lo que representa una variación relativa del 161.35%. Este incremento, especialmente en los documentos por cobrar, indica no solo una mayor actividad en la concesión de créditos sino también una posible dilatación en los plazos

de pago o dificultades en la cobranza, aspectos que Escobar (2023) sugiere como críticos para evaluar la eficacia de las políticas de crédito y las prácticas de cobranza de la empresa.

La interpretación de estos análisis sugiere que mientras la empresa ha buscado impulsar su crecimiento a través de una mayor extensión de crédito a una entidad del sector público, pero debido a la crisis y a deficiencias en la solvencia que dicha entidad enfrenta, el desafío de equilibrar este crecimiento con una gestión de riesgo efectiva, la empresa podría ver comprometida su liquidez y, en última instancia, su estabilidad financiera.

El análisis de los indicadores financieros, especialmente la rotación de cuentas por cobrar y el periodo promedio de pago, refleja aspectos fundamentales del comportamiento financiero de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. en los periodos 2021 y 2022. La notable disminución en la rotación de cuentas por cobrar, de 23.94 veces en 2021 a 10.75 veces en 2022, y el incremento en el periodo promedio de pago de 15.04 a 33.49 días sugieren un alargamiento en el ciclo de cobranza de la empresa. Estos cambios indican que Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. está enfrentando retos significativos para convertir sus créditos en efectivo de manera eficiente, lo cual es crítico para mantener su liquidez y capacidad operativa.

Según la literatura financiera y las observaciones de autores como Escobar (2023), la gestión eficaz de las cuentas por cobrar es vital para la salud financiera de cualquier empresa. Una rotación más baja de las cuentas por cobrar puede señalar que las políticas de crédito están desactualizadas, seguida de posibles deficiencias en los procesos de cobranza. Además, un periodo promedio de pago extendido podría indicar que la empresa está otorgando condiciones de pago más generosas de lo que su posición de liquidez puede soportar, o que está encontrando dificultades para hacer cumplir sus términos de crédito con los clientes.

## CONCLUSIONES

La detallada revisión de los estados financieros de Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. para el periodo 2021-2022 revela una notable ampliación en los saldos de las cuentas por cobrar, casi duplicando su volumen, lo cual destaca particularmente en el sector público. Este significativo aumento en las cuentas por cobrar dentro de este sector apunta a desafíos específicos en la gestión y recuperación de créditos extendidos a entidades gubernamentales. Los retrasos en los pagos por parte de estos organismos, reflejados por el contexto económico actual, resaltan la importancia de la gestión de riesgo y cobranza adaptada y eficaz, que permita a la empresa analizar estas particularidades y mantener su estabilidad financiera sin comprometer su liquidez.

A través del análisis vertical y horizontal de las cuentas por cobrar, se ha observado una transformación notable en la estructura de los activos de la empresa, con una proporción creciente atribuible a estas cuentas, pasando de representar el 12.91% en 2021 al 33.04% en 2022. Este cambio recalca el aumento en el volumen de crédito otorgado, lo cual representa una mayor concentración de recursos en cuentas por cobrar. La dinámica financiera resultante privilegia las operaciones a crédito frente a otros activos, planteando interrogantes sobre la gestión del capital de trabajo y la liquidez en el contexto de una reducción global del activo total.

El comportamiento financiero de la empresa, examinado a través de indicadores financieros clave como la rotación de cuentas por cobrar y el periodo promedio de pago, revela una disminución notable en la eficiencia de la cobranza entre los años 2021 y 2022. La disminución en la rotación de cuentas por cobrar, combinada con un alargamiento en el periodo promedio de pago, evidencia un retraso mayor en la recepción de pagos de los clientes, lo que tiene implicaciones directas en el flujo de caja y la liquidez general de la empresa.

## RECOMENDACIONES

Optimizar la gestión de las cuentas por cobrar específicamente en el sector público, considerando las particularidades de los ciclos presupuestarios y los tiempos de respuesta de estas entidades. Es importante que para Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. adapte sus procesos internos para acomodar y anticipar estos retrasos, minimizando así el impacto en su flujo de caja y liquidez general. Esta adaptación puede incluir la creación de provisiones específicas para cuentas por cobrar del sector público, lo que reflejaría una aproximación más realista al tiempo de cobro esperado y ayudaría a la empresa a planificar sus necesidades de liquidez con mayor precisión.

Desarrollar un sistema de seguimiento y análisis más detallado para las cuentas por cobrar, que permita a la empresa identificar rápidamente cualquier tendencia adversa o retraso en los pagos. Este sistema debería ofrecer una visibilidad clara sobre el estado de cada cuenta por cobrar, facilitando intervenciones tempranas cuando sea necesario. Al mejorar la precisión en el seguimiento, Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. podrá gestionar sus recursos de manera más eficaz, asegurando una asignación óptima del capital de trabajo y manteniendo una salud financiera.

Ajustar la estructura financiera de la empresa para aumentar su resiliencia ante variaciones significativas en el comportamiento de las cuentas por cobrar. Esto puede incluir la mejora en la planificación financiera para periodos de cobranza más largos y la consideración de alternativas de financiamiento que proporcionen liquidez adicional cuando sea necesario. Al adoptar un enfoque hacia la gestión financiera, Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A. estará mejor preparada para enfrentar los desafíos presentados por las fluctuaciones en las cuentas por cobrar y mantener una operación sostenible a largo plazo.

## REFERENCIAS

- Cárdenas-Paño, M., Narváez-Zurita, C., Erazo-Álvarez, J., & Torres-Palacios, M. (2020). Conciliación de impuestos a las ganancias. Un estudio bajo la normativa fiscal y normativa contable. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 757-773. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576869215027>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Tercero en discordia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=a3wcEAAAQBAJ>
- Cisneros Zepeda, D. (2023). Determinantes del crédito bancario otorgado al sector industrial mexicano, 2008-2018. *Análisis Económico*, XXXVIII(98), 113-127. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41375362007>
- Cumbicos Castillo, H., Señalín Morales, L., & Tapia Espinoza, N. (2023/07/26). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. 7(4). doi:10.37811/cl\_rcm.v7i4.6981
- Encalada, V., Ruiz, S., & Encarnación, O. (2019). Análisis del proceso de convergencia a la NIIF para las PyMes desde la teoría y sus funciones básicas para el sistema contable ecuatoriano. *Escritos Contables y de Administración*, 87-109. Obtenido de [http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1853-20552019002200004&lng=es&nrm=iso](http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-20552019002200004&lng=es&nrm=iso)
- Escobar Zurita, H., Surichaqui Carhuallanqui, L., & Calvanapón Alva, F. (2023). CONTROL INTERNO EN LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES - PERÚ. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 27(1), 160-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357972230009>
- Estupiñán, R. (2019). *Estados financieros básicos bajo NIC/NIIF*. ECOE EDICIONES.

- Flores Q., L., & Blanco P., J. (2021). Determinación de costos operativos y su incidencia en la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transportes urbano de pasajeros de la ciudad de Puno – Perú. *Actualidad Contable Faces*, 24(43), 76-92. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25769354004>
- Flores, Y., Pendones, J., Espino, G., & Acosta, L. (2022/11/26). Model of an inventory and accounts receivable control system for Smes in Excel. Case of commercial MSMEs. 7(34). doi:10.46652/rgn.v7i34.964
- González, J. (2020). *Manual práctico de contabilidad: Elementos para su elaboración*. IMCP. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=c1omEAAAQBAJ>
- León-Bermeo, S., & Murillo-Párraga, D. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242-271. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576868967011>
- López, C., & Erazo, J. (2020). Gestión financiera basada en la creación de valor para el sector microempresarial de servicios. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 427-454.
- López-Intriago, C., Erazo-Àlvarez, J., Narváez-Zurita, C., & Paulina Moreno, V. (2020). Gestión financiera basada en la creación de valor para el sector microempresarial de servicios. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 427-454. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576869215016>
- Quintero, D., & Mesa, G. (2019). Homologación de políticas contables para consolidación de estados financieros del sector público. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 393-408. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446022>

- Ramírez L., C. (2022). El covid 19 y la afectación contable en tiempos de pandemia. *Actualidad Contable Faces*, 25(44), 64-78. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25772099005>
- Rodríguez, O. (2021). *La administración en la propiedad horizontal: Una guía para mejorar la gestión administrativa, contable y presupuestal*. Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Valle. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=64hAEAAAQBAJ>
- Scarfó, E., Vélez-Pareja, I., Sandoval-Llanos, J., Castilla-Àvila, P., Ortiz, D., Vega, C., & Merlo, M. (2022). *Análisis financiero integral: Teoría y práctica*. Alpha Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=HzJ7EAAAQBAJ>
- Trujillo, J., & Martínez, Ó. (2020). *Finanzas empresariales: Análisis y gestión*. Alpha Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=s3J6EAAAQBAJ>
- Vera Saca, M., Cedeño Holguín, E., & García Zambrano, X. (2020). Incidencia del capital de trabajo en la rentabilidad de la industria de alimentos Tsáchila “El Gustador”. *ECA Sinergia*, 11(3), 50-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588564791005>

## ANEXOS

## ANEXO I. Carta autorización

  
RUC: 1291751969001 Construcción y Venta de Redes, Equipos y Suministros Eléctricos

Ventanas, 08 de febrero del 2024

Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE  
DECANO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA  
EN SU DESPACHO. –

De mis consideraciones:

Por medio del presente le extiendo un cordial saludo, a la vez pongo en su conocimiento que, la estudiante **SALAVARRIA BARRIONUEVO MAYTE ARLETH** con número de cédula de identidad **1250765227** de la carrera de Contabilidad y Auditoría (Rediseñada) del 8vo semestre, ha solicitado se le autorice realizar el estudio de caso “Control de Cuentas por Cobrar en los periodos 2021-2022 de la Empresa Servicios Eléctricos y Ferrería Electroferro S.A del Cantón Ventanas” en esta empresa, en la Dirección Financiera a partir del 06 de febrero de 2024.

Ante lo cual, en mi calidad de representante legal de la empresa, me es grato autorizar la realización del estudio de caso antes mencionado a la estudiante **SALAVARRIA BARRIONUEVO MAYTE ARLETH** en esta institución.

Con sentimiento de estima, me suscribo de usted.

Atentamente,



Ing. Walter Gonzalo Quiñonez Cedeño  
Representante legal

## ANEXO II. Análisis antiplagio



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# TRABAJO FINAL

**6%**

Textos sospechosos



**6% Similitudes**

< 1% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas

**< 1% Idiomas no reconocidos**

**0% Textos potencialmente generados por la IA**

<p><b>Nombre del documento:</b> Salavarría Barrionuevo Mayte Arleth - Trabajo Final.docx</p> <p><b>ID del documento:</b> 8c618d7edeb3d68fca6c0d24af1bee60e0542cf9</p> <p><b>Tamaño del documento original:</b> 108,48 kB</p> <p><b>Autor:</b> ARLETH SALAVARRIA</p>	<p><b>Depositante:</b> ARLETH SALAVARRIA</p> <p><b>Fecha de depósito:</b> 4/3/2024</p> <p><b>Tipo de carga:</b> url_submission</p> <p><b>fecha de fin de análisis:</b> 4/3/2024</p>	<p><b>Número de palabras:</b> 7770</p> <p><b>Número de caracteres:</b> 51.198</p>
---	---	---

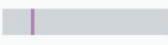
Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>PAZMIÑO MARTINEZ PABLO-ESTUDIO DE CASO-1.docx</b>   PAZMIÑO MARTI... #4fa77d El documento proviene de mi grupo 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (75 palabras)
2	 <b>ESTUDIO DE CASO MONSERRATE PISCO LUZMILA.docx</b>   ESTUDIO DE CASO #fb7fec El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (54 palabras)
3	 <b>dspace.utb.edu.ec</b> <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/15351/E-UTB-FAFI-CA-000278.pdf?sequence=1">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/15351/E-UTB-FAFI-CA-000278.pdf?sequence=1</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (43 palabras)
4	 <b>CARTERA VENCIDA DE CLIENTES EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA CONSV...</b> #c2be0c El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
5	 <b>tickella.com   Principios Contables: Guía completa</b> <a href="https://tickella.com/co/blog/contabilidad-y-regulacion-tributaria/principios-contables/">https://tickella.com/co/blog/contabilidad-y-regulacion-tributaria/principios-contables/</a> 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>www.doi.org</b> <a href="https://www.doi.org/10.1016/S0186-1042(15)30011-5">https://www.doi.org/10.1016/S0186-1042(15)30011-5</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
2	 <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA - Compilatio.docx</b>   VALUACIÓN DE LAS ... #7471c4 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
3	 <b>LEON BARROS JOSE - COMPILATIO.docx</b>   LEON BARROS JOSE - COMPILA... #bacbab El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
4	 <b>ESTUDIO DE CASO HELPCOMPUTER S.A.docx</b>   Ingresos y Gastos Operacio... #52f3a9 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
5	 <b>dspace.utb.edu.ec</b> <a href="http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/15345/1/E-UTB-FAFI-CA-000272.pdf">http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/15345/1/E-UTB-FAFI-CA-000272.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)

## ANEXO III. RUC de la empresa



**Certificado**  
Registro Único de Contribuyentes

**Razón Social**  
SERVICIOS ELECTRICOS Y FERRETERIA  
ELECTROFERRO S.A

**Número RUC**  
1291751969001

**Representante legal**  
• QUIÑONEZ CEDEÑO WALTER GONZALO

Estado	Régimen	
ACTIVO	GENERAL	
Fecha de registro	Fecha de actualización	Inicio de actividades
23/07/2014	23/02/2021	23/07/2014
Fecha de constitución	Reinicio de actividades	Cese de actividades
23/05/2014	No registra	No registra
Jurisdicción	Obligado a llevar contabilidad	
ZONA 5 / LOS RIOS / VENTANAS	SI	
Tipo	Agente de retención	Contribuyente especial
SOCIEDADES	SI	NO

**Domicilio tributario****Ubicación geográfica**

**Provincia:** LOS RIOS **Cantón:** VENTANAS **Parroquia:** VENTANAS

**Dirección**

**Calle:** SUCRE **Número:** S/N **Intersección:** QUITO Y ROCAFUERTE **Referencia:**  
FRENTE AL ASADERO PIQUEOS LIVAL

**Medios de contacto**

**Teléfono domicilio:** 052971265 **Celular:** 0968264502

**Actividades económicas**

- F43210101 - INSTALACIÓN DE ACCESORIOS ELÉCTRICOS, LÍNEAS DE TELECOMUNICACIONES, REDES INFORMÁTICAS Y LÍNEAS DE TELEVISIÓN POR CABLE, INCLUIDAS LÍNEAS DE FIBRA ÓPTICA, ANTENAS PARABÓLICAS. INCLUYE CONEXIÓN DE APARATOS ELÉCTRICOS, EQUIPO DOMÉSTICO Y SISTEMAS DE CALEFACCIÓN RADIANTE (INCLUYE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN).
- G46491101 - VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMÉSTICOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, LAVADORAS, ETCÉTERA.
- G46632101 - VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍAS Y CERRADURAS: MARTILLOS, SIERRAS, DESTORNILLADORES, Y OTRAS HERRAMIENTAS DE MANO, ACCESORIOS Y DISPOSITIVOS; CAJAS FUERTES, EXTINTORES.
- G46632401 - VENTA AL POR MAYOR DE MATERIAL ELECTRICO.
- G46900002 - VENTA AL POR MAYOR DE OTROS PRODUCTOS DIVERSOS PARA EL CONSUMIDOR.

**Establecimientos**

Abiertos	Cerrados
1	0

## ANEXO IV. Estado de situación financiera

<b>SERVICIOS ELECTRICOS Y FERRETERIA ELECTROFERRO S.A.</b>		
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
<b>Del 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022</b>		
	<b>Periodos</b>	
	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Activo</b>		
<b>Activo corriente</b>		
Efectivo y equivalentes de efectivo	3313.40	1358.70
Cuentas y documentos por cobrar	37293.90	78395.90
Inventarios	218315.45	97507.50
<b>Activo corriente total</b>	<b>258922.75</b>	<b>177262.10</b>
<b>Activos no corrientes</b>		
Maquinaria, equipo, instalaciones y adecuaciones	33774.63	63794.26
(-) Depreciación acumulada PPP	-3755.00	-3755.00
<b>Activo no corriente total</b>	<b>30019.63</b>	<b>60039.26</b>
<b>Activo total</b>	<b>288942.38</b>	<b>237301.36</b>
<b>Pasivo</b>		
<b>Pasivo corriente</b>		
Cuentas y documentos por pagar	10798.09	0.00
Obligaciones con instituciones financieras	1507.72	0.00
<b>Pasivo corriente total</b>	<b>12305.81</b>	<b>0.00</b>
<b>Pasivo no corriente</b>		
Obligaciones con instituciones financieras	18309.95	0.00
<b>pasivo no corriente total</b>	<b>18309.95</b>	<b>0.00</b>
<b>Pasivo total</b>	<b>30615.76</b>	<b>0.00</b>
<b>Patrimonio</b>		
Capital suscrito o asignado	800.00	800.00
Reservas	246841.69	186586.73
Resultados del ejercicio	10684.93	19895.00
<b>Patrimonio total</b>	<b>258326.62</b>	<b>207281.73</b>
<b>Pasivo + patrimonio total</b>	<b>288942.38</b>	<b>207281.73</b>



Firmado digitalmente por:  
WALTER GONZALO  
QUINONEZ CEDENO

QUINONEZ CEDENO WALTER GONZALO  
C. C.: 1207310259  
GERENTE GENERAL



Firmado digitalmente por:  
DARLIN JASMANY  
QUINONEZ QUINONEZ

QUINONEZ QUINONEZ DARLIN JASMANY  
RUC: 1206346601001  
CONTADOR

## ANEXO V. Estado de resultado integral

SERVICIOS ELECTRICOS Y FERRETERIA ELECTROFERRO S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL		
Del 01 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2022		
Expresado en dólares estadounidenses	Periodos	
	2021	2022
	Periodos	
	2021	2022
Ingresos de actividades ordinarias	414376.68	465327.28
Inventario inicial	232284.51	218315.45
Compras netas	369743.75	300417.17
(-) inventario final	218315.45	97507.50
Costo de venta	383712.81	421225.12
<b>Utilidad bruta</b>	<b>30663.87</b>	<b>44102.16</b>
<b>Gastos</b>	<b>14531.73</b>	<b>20696.28</b>
<b>Gastos administrativos</b>	<b>13585.62</b>	<b>20696.28</b>
Sueldos, salarios y demás remuneraciones	6316.67	5100.00
Beneficios sociales	2816.38	850.00
Aporte a la seguridad social	1133.09	993.48
Promoción y publicidad	0.00	0.00
Suministros, herramientas, materiales y repuestos	841.19	2644.82
Seguros y reaseguros	0.00	379.74
Operaciones de regalías	1712.20	0.00
Otros gastos	766.09	10728.24
<b>Gastos de gestión</b>	<b>946.11</b>	<b>0.00</b>
Servicios públicos	946.11	0.00
Depreciaciones	0.00	0.00
<b>Utilidad operacional</b>	<b>16132.14</b>	<b>23405.88</b>
(-) participación de trabajadores	1602.74	3510.88
Utilidad (pérdida) de operaciones continuadas	16132.14	19895.00
Utilidad (pérdida) de operaciones discontinuadas	0.00	101.37
Utilidad antes del impuesto a la renta	<b>16132.14</b>	19793.63
Impuesto a la renta	3549.07	4376.90
<b>Utilidad o pérdida neta del periodo</b>	<b>12583.07</b>	<b>15518.10</b>



FIRMA ELECTRONICA DE:  
WALTER GONZALO  
QUINONEZ CEDENO

QUINONEZ CEDENO WALTER GONZALO

C. C.: 1207310259  
GERENTE GENERAL



FIRMA ELECTRONICA DE:  
DARLIN JASMANY  
QUINONEZ QUINONEZ

QUINONEZ QUINONEZ DARLIN JASMANY

RUC: 1206346601001  
CONTADOR

**ANEXO VI. Entrevista dirigida a la empresa****UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO****FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA****Nombre:****Entrevista al gerente Servicios Eléctricos y Ferretería Electroferro S.A.****Objetivo:** Conocer la situación actual de la empresa sobre la gestión de cuentas por cobrar.

**¿Podría describir el proceso general desde el momento en que se realiza una venta a crédito hasta la recuperación del pago?**

El proceso comienza con la evaluación crediticia del cliente, seguida de la emisión de la factura correspondiente al crédito aprobado. Durante el periodo de crédito, se realiza un seguimiento continuo del cumplimiento del pago. Una vez vencido el plazo, si el pago no se ha efectuado, se inician los recordatorios y, si es necesario, se procede con las gestiones de cobranza, que pueden incluir acuerdos de pago o medidas legales para la recuperación de este.

**¿A qué se debe el incremento de las cuentas por cobrar del periodo 2021 al 2022?**

El incremento de las cuentas por cobrar entre 2021 y 2022 podría deberse a diversos factores, incluyendo una política de crédito más flexible que se tiene con instituciones del sector público pero debido a la situación económica actual, ha existido un retraso por parte de estas instituciones en los pagos por parte de los clientes.

**¿A qué atribuye estas fluctuaciones y qué procedimientos específicos se aplican para el manejo de las cuentas por cobrar de entidades gubernamentales o instituciones públicas?**

Las fluctuaciones en las cuentas de entidades gubernamentales e instituciones públicas a menudo están vinculadas a los ciclos presupuestarios y procesos de aprobación internos de dichas entidades. Para manejar estas cuentas, aplicamos procedimientos que incluyen seguimiento especializado y coordinación directa con los departamentos financieros correspondientes para asegurar la alineación con sus ciclos y políticas de pago.

**¿Podría explicar cómo se evalúa la solvencia de nuevos clientes y cuáles son los criterios para establecer límites de crédito?**

La solvencia de los nuevos clientes se evalúa mediante un análisis de crédito que considera factores como historial financiero, referencias comerciales, y calificaciones crediticias. Los límites de crédito se establecen en función de este análisis, considerando la capacidad de pago del cliente y la relación riesgo-beneficio para nuestra empresa

**¿Cuáles son las estrategias de cobro que implementa la empresa y cómo se decide cuándo escalar a acciones de cobranza más intensivas?**

Nuestras estrategias de cobro comienzan con recordatorios amistosos y se escalan a medidas más formales como notificaciones escritas. Si los pagos siguen ausentes, se pueden establecer planes de pago o, como último recurso, recurrir a la asistencia de agencias de cobro o acciones legales

**¿Qué procedimientos están en lugar para asegurar una rápida rotación de las cuentas por cobrar y cómo se manejan las cuentas de difícil cobro?**

Para asegurar una rotación rápida de las cuentas por cobrar, mantenemos políticas de crédito estrictas y seguimiento proactivo. Las cuentas de difícil cobro se manejan a través de negociaciones para reestructurar la deuda, y cuando es apropiado, se considera la venta de la deuda o la escritura como una pérdida.