

**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - CPA**

**TÍTULO:**

**“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN EL CAPITAL DE  
TRABAJO DE LA EMPRESA COMSATEL S.A.”**

**TUTOR:**

**CPA. CHRISTIAN RUGEL ZÚÑIGA, MCA.**

**AUTORA:**

**YOCONDA GRACIELA LINDAO LINDAO**

**Guayaquil – Ecuador**

**Diciembre, 2016**



## REPOSITORIO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b> “Las Cuentas por Cobrar y su Impacto en el Capital de Trabajo de la empresa COMSATEL S.A.”		
<b>AUTORES/ES:</b> Yoconda Graciela Lindao Lindao	<b>REVISORES:</b> CPA. Christian Rugel Zúñiga, MCA	
<b>INSTITUCIÓN:</b> Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil	<b>FACULTAD:</b> Administración	
<b>CARRERA:</b> Contabilidad y Auditoría		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b> Diciembre, 2016	<b>N. DE PAGS:</b> 149	
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b> Contabilidad – Cuentas por Cobrar		
<b>PALABRAS CLAVE:</b> Cuentas por cobrar, liquidez, crédito.		
<p><b>RESUMEN:</b> El presente trabajo de investigación “Las Cuentas por Cobrar y su Impacto en el Capital de Trabajo de la empresa COMSATEL S.A.”, tiene como finalidad mejorar los procesos de control interno para la buena administración de las cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa otorga a los clientes mediante una cuenta abierta en el momento de entregar un bien o servicio con el único propósito de conservar a los clientes actuales y atraer nuevos clientes. Para el desarrollo del proyecto de investigación se utilizó el método descriptivo que, de una manera cualitativa y mediante la técnica de la entrevista realizada a cada uno de los colaboradores de la empresa, específicamente del área contable, permitió obtener información financiera necesaria y poder analizar el problema presente en la cuentas por cobrar y la falta de liquidez en la empresa. Se agregaron también fuentes teóricas relacionadas con el tema, base fundamental en el desarrollo de la investigación. Finalmente en base a las conclusiones y recomendaciones expuestas a los directivos de la empresa, se determina la importancia del trabajo realizado para aplicar correctivos necesarios en todo lo relacionado con las cuentas por cobrar y que permitan adquirir recursos que no afecten la liquidez del negocio.</p>		
<b>N. DE REGISTRO:</b>	<b>N. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL:</b>		
<b>ADJUNTO URL:</b>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTORES/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0994352618	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:yoconda_lindao@hotmail.com">yoconda_lindao@hotmail.com</a>
<b>CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Ing. Rosa Hinojosa De Leinmberg. MSc.	
	<b>Teléfono:</b> 04-2596500	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:rhinojozal@ulvr.edu.ec">rhinojozal@ulvr.edu.ec</a>	
	<b>Nombre:</b> Lcdo. Stalin Guamán Aguiar, MAE	
	<b>Teléfono:</b> 04-2596500	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:sguamana@ulvr.edu.ec">sguamana@ulvr.edu.ec</a>	

Quito: Av. Whymper E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/ 1; y en la Av. 9 de octubre 624 y Carrión, Edificio Prometeo, teléfonos 2569898/ 9. Fax: (593 2) 2509054

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “**LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA COMSATEL S.A.**”, nombrado (a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica **VICENTE ROCAFUERTE** de Guayaquil.

### **CERTIFICO:**

Haber dirigido, revisado y analizado en todas las partes el Proyecto de Investigación titulado: “**LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA COMSATEL S.A.**”, presentado por la egresada **YOCONDA GRACIELA LINDAO LINDAO**, como requisito previo a la aprobación de la investigación para optar al Título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – CPA**, encontrándose apta para su sustentación.

**CPA. CHRISTIAN RUGEL ZÚÑIGA, MCA.**

**C.C.: 0919704726**

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES**

La estudiante egresada Yoconda Graciela Lindao Lindao, declara bajo juramento que la auditoría del presente trabajo de investigación, corresponde totalmente a la suscrita y se responsabiliza con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos nuestros derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica **VICENTE ROCAFUERTE** de Guayaquil, según lo establece la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador.

Este proyecto se ha ejecutado con el propósito de estudiar **“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA COMSATEL S.A.”**

**Autora:**

**YOCONDA GRACIELA LINDAO LINDAO**  
**C.C.: 0916152788**

## CERTIFICADO DE URKUND



### Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** LINDAO (11-07-2016).docx (D21133228)  
**Submitted:** 2016-07-21 00:33:00  
**Submitted By:** afermandezco@ulvr.edu.ec  
**Significance:** 7 %

#### Sources included in the report:

tchuquicruz.docx (D19819889)  
EJEMPLO 2 norma-informacion-financiera-c-3-cuentas-cobrar.pdf (D13951187)  
Tesis1.0.docx (D10440160)  
Capitulos.docx (D10465530)  
Tutoria Optativa II SEGUNDO PARCIAL.docx (D18151078)  
<https://silviacaneloscarrillo.files.wordpress.com/2009/02/ley-de-regimen-tributario-interno.doc>  
<https://finanzasuno.files.wordpress.com/2012/04/administracion-financiera-cuentasporcobrar.pdf>  
[http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Publicaciones\\_NIIF\\_-\\_La\\_problemativa\\_contable\\_de\\_los\\_contratos\\_de\\_factoring/\\$FILE/La-problemativa-contable-de-los-contratos-de-factoring.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Publicaciones_NIIF_-_La_problemativa_contable_de_los_contratos_de_factoring/$FILE/La-problemativa-contable-de-los-contratos-de-factoring.pdf)  
<http://fr.slideshare.net/Chencheska/cdocuments-and-settingsmamamy-documentscontab-interm-2>  
[http://aempresarial.com/servicios/pioner/06\\_2012\\_9\\_EZQAN.pdf](http://aempresarial.com/servicios/pioner/06_2012_9_EZQAN.pdf)  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/187D7C8BFB05A6E305257B39005AD2B9/\\$FILE/DT\\_04-2012\\_APLICACI%C3%93N\\_NORMAS\\_INTERNACIONALES.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/187D7C8BFB05A6E305257B39005AD2B9/$FILE/DT_04-2012_APLICACI%C3%93N_NORMAS_INTERNACIONALES.pdf)  
<http://fr.slideshare.net/joseluispantigosoosorio5/trabajo-finalizado-de-financiera>  
<http://www.lacamara.org/website/images/Seminarios/Material/ABRIL2011/m-plan-implementacion-niif-07-04-11.pdf>

#### Instances where selected sources appear:

50

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico en primer lugar a Dios por ser mi guía espiritual, por darme la fuerza y confianza de seguir adelante, a mis hijos Xavier y Kristhel por su comprensión, cariño y por ser mi pilar fundamental en cada momento de mi vida; a mis queridos e inolvidables padres que aunque no estén cerca, sé que desde el cielo me han dado su bendición; a mis hermanas por esa motivación, paciencia y colaboración en todo este tiempo; a mis amigos por todo el apoyo incondicional para seguir adelante y poder lograr una meta tan importante para mí como es la finalización de mi carrera.

Lindao Lindao Yoconda Graciela

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios porque siempre está conmigo en cada paso que doy, por iluminarme, darme la fortaleza para poder terminar mi carrera universitaria.

A mis hijos Xavier y Kristhel, por su cariño y comprensión durante estos años de estudios y lograr esta meta muy importante.

A mis hermanos, en especial a mis hermanas por su apoyo, colaboración y confianza que me brindaron para la culminación de mi proyecto de investigación.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, por permitirme ser parte de esta gran institución y poder culminar mi carrera universitaria.

A todos los maestros quienes con sus conocimientos me han guiado para la realización de este logro.

Lindao Lindao Yoconda Graciela

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación “Las Cuentas por Cobrar y su Impacto en el Capital de Trabajo de la empresa COMSATEL S.A.”, tiene como finalidad mejorar los procesos de control interno para la buena administración de las cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa otorga a los clientes mediante una cuenta abierta en el momento de entregar un bien o servicio con el único propósito de conservar a los clientes actuales y atraer nuevos clientes. Para el desarrollo del proyecto de investigación se utilizó el método descriptivo que, de una manera cualitativa y mediante la técnica de la entrevista realizada a cada uno de los colaboradores de la empresa, específicamente del área contable, permitió obtener información financiera necesaria y poder analizar el problema presente en la cuentas por cobrar y la falta de liquidez en la empresa. Se agregaron también fuentes teóricas relacionadas con el tema, base fundamental en el desarrollo de la investigación. Finalmente en base a las conclusiones y recomendaciones expuestas a los directivos de la empresa, se determina la importancia del trabajo realizado para aplicar correctivos necesarios en todo lo relacionado con las cuentas por cobrar y que permitan adquirir recursos que no afecten la liquidez del negocio.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar, liquidez, crédito.

## ÍNDICE GENERAL

REPOSITORIO NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN .....	ii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iii
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES.....	iv
CERTIFICADO DE URKUND .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	3
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Formulación del problema de investigación .....	6
1.3. Sistematización del problema de investigación .....	6
1.4. Justificación de la investigación.....	7
1.5. Objetivos .....	8
1.5.1.Objetivo general.....	8
1.5.2.Objetivos específicos .....	8
1.6. Delimitación de la investigación .....	9
1.7. Ideas a defender.....	9
CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	10
2.1.1.Objetivo.....	11
2.1.2.Estructura Organizacional.....	12
2.1.3.Actividades Funcionales .....	12
2.1.4.Elementos de la cartera .....	14

2.2. Marco teórico referencial .....	14
2.2.1. Cuentas por cobrar .....	15
2.2.2. Cuentas incobrables .....	27
2.2.2.5.1. Método de antigüedad de saldos .....	40
2.2.3. Objeto del crédito a clientes .....	58
2.2.4. Estados financieros.....	61
2.2.5. Letras y pagarés.....	64
2.2.6. Aspecto legal de los créditos incobrables .....	65
2.2.7. Castigo y recuperación de cartera .....	66
2.2.8. Administración eficiente del capital de trabajo.....	70
2.2.9. Análisis vertical de cuentas .....	70
2.2.10. Análisis horizontal de cuentas.....	71
2.3. Marco legal .....	71
2.4. Marco Conceptual .....	79
CAPÍTULO III.....	82
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	82
3.1. Metodología .....	82
3.2. Tipo de investigación .....	82
3.2.1. Método descriptivo.....	82
3.2.2. Método de análisis.....	83
3.3. Población y Muestra.....	84
3.3.1. Población.....	84
3.3.2. Muestra .....	85
3.4. Enfoque de la investigación .....	86
3.5. Técnica y recolección de datos .....	87
3.5.1. Encuesta .....	87
3.5.2. Entrevista .....	87
3.5.3. Observación .....	87
3.6. Recursos fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos.....	88
3.7. Fuentes de la investigación .....	88
3.7.1. Fuente primaria .....	89
3.7.2. Fuente secundaria.....	89
3.8. Variables de la investigación .....	89

3.9.Tratamiento de la información-procesamiento y análisis de datos-encuesta..	90
3.9.1.Resultados de la encuesta realizada a los colaboradores del área contable, crédito y cobranzas, administrativa y comercial de empresa COMSATEL S.A. como método de evaluación de las cuentas por cobrar. ....	90
3.10. Tratamiento de la información - procesamiento y análisis de datos entrevista. ....	105
3.10.1.Resultado de la entrevista realizada al Ing. CPA. César Muñoz Camader, Contador General de la empresa COMSATEL S.A. como metodología de evaluación del control contable en las cuentas por cobrar. ....	105
3.10.2.Conclusión del resultado de la entrevista realizada al Ing. CPA. César Muñoz Camader Contador General de la empresa COMSATEL S.A. como metodología de investigación del control contable en las cuentas por cobrar. .	111
CAPÍTULO IV .....	113
INFORME TÉCNICO .....	113
4.1. Esquema del informe técnico .....	114
4.2. Indicadores Financieros .....	114
4.2.1.Análisis financiero - Índice de liquidez.....	114
4.2.2.Análisis financiero - índices de actividad .....	115
4.2.3.Análisis financiero - índices de endeudamiento.....	120
4.3. Conclusiones y Recomendaciones .....	123
4.3.1.Conclusiones .....	124
4.3.2.Recomendaciones.....	126
BIBLIOGRAFÍA .....	129
ANEXOS .....	132

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: PROVISIÓN DEUDA CLIENTES .....	16
TABLA 2: OPERACIONES DE CUENTAS POR COBRAR .....	19
TABLA 3: CAPITALIZACIÓN COMPUESTA - MÉTODO DE INTERÉS EFECTIVO.....	19
TABLA 4: CUENTAS POR COBRAR CLIENTES .....	29
TABLA 5: RESERVA CUENTAS INCOBRABLE.....	30
TABLA 6: CUENTAS POR COBRAR CLIENTES .....	30
TABLA 7: PROVISIÓN DE CUENTAS POR COBRAR .....	31
TABLA 8: PROVISIÓN DE CUENTAS.....	31
TABLA 9: CONTABILIZACIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES.....	33
TABLA 10: CONTABILIZACIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES.....	33
TABLA 11: ASIENTO DE VENTA A CRÉDITO.....	33
TABLA 12: EJEMPLO DE ASIENTO DE AJUSTE .....	36
TABLA 13: MAYOR GENERAL CUENTAS POR COBRAR .....	37
TABLA 14: PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES .....	37
TABLA 15: EJEMPLO DE PROVISIÓN DE CUENTAS DE DIFÍCIL COBRO.....	38
TABLA 16: ASIENTO PARA REGISTRAR COBRO .....	39
TABLA 17: MODELO DE TARJETA DE CONTROL DE CLIENTES .....	40
TABLA 18: MÉTODO ESTADÍSTICO.....	41
TABLA 19: REINTRODUCCIÓN CUENTAS INCOBRABLES.....	42
TABLA 20: EJEMPLO DE PRESENTACIÓN DE FACTURAS 1 .....	43
TABLA 21: EJEMPLO DE PRESENTACIÓN DE FACTURAS 2 .....	43
TABLA 22: EJEMPLO ASIENTO DE LA ACEPTACIÓN DE LAS FACTURAS PARA CLIENTE .....	44
TABLA 23: ASIENTO DE LA ACEPTACIÓN DE LAS FACTURAS PARA EMPRESA.....	44
TABLA 24: ASIENTO PARA INCORPORAR PAGO CLIENTE PROVISIONES DEUDORES .....	45
TABLA 25: ASIENTO PARA INCORPORAR PAGO CAJA CLIENTE.....	45
TABLA 26: PRESENTACIÓN PORCENTAJE DE CRÉDITOS POR VENTA .....	47
TABLA 27: ASIENTO CANCELACIÓN DEUDA CLIENTES .....	69
TABLA 28: ADOPCIÓN NORMAS CONTABLES.....	75
TABLA 29: POBLACIÓN Y MUESTRA DEL PROYECTO.....	85
TABLA 30: RECURSOS FUENTES, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS. ....	88

TABLA 31: ANÁLISIS DE POLÍTICAS PARA CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR. ....	91
TABLA 32: ANÁLISIS PARA CALCULAR DE INTERESES .....	92
TABLA 33: ANÁLISIS DE REVISIÓN SALDO DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR ...	93
TABLA 34: ANÁLISIS DE CONTROL CONTABLE DE INGRESOS POR COBROS A CLIENTES ...	94
TABLA 35: ANÁLISIS PARA REGISTRAR ESTIMACIONES DE CUENTAS DE DIFÍCIL COBRO .	95
TABLA 36: ANÁLISIS DE PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE PRECIOS Y CONDICIONES DE PAGO.....	96
TABLA 37: ANÁLISIS DE PROCESOS DE COBRO Y REGISTRO CONTABLE .....	98
TABLA 38: ANÁLISIS EN LA CUSTODIA DE DOCUMENTOS POR COBRAR .....	99
TABLA 39: ANÁLISIS DE CONFIRMACIONES POR ENVÍO DE ESTADOS DE CUENTA A CLIENTES .....	100
TABLA 40: ANÁLISIS DE CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR .....	101
TABLA 41: ACTIVOS COMSATEL S.A.....	120
TABLA 42: PASIVOS COMSATEL S.A. ....	121
TABLA 43: REGISTRO CUENTAS CONTABLES .....	122

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1: ORGANIGRAMA COMSATEL S.A.....	12
GRÁFICO 2: NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA .....	74
GRÁFICO 3: CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE ACUERDO A LA RESOLUCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍA DEL ECUADOR.....	75
GRÁFICO 4: PORCENTAJE DE POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA EMPRESA.....	86
GRÁFICO 5: ESQUEMA DEL INFORME TÉCNICO .....	114

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad toda empresa tiene como finalidad obtener buenos ingresos en base a los servicios que presta o a la actividad a la que se dedica, obtener buenos ingresos que no afecten a la liquidez de la empresa y dar un buen servicio a los clientes, pero esto se logra con una excelente administración de las cuentas por cobrar.

Las empresas debe tener un control constante sobre la cuentas por cobrar, con la finalidad de que sean recuperadas en su totalidad y en los plazos o créditos otorgados y tener los recursos suficientes para un normal funcionamiento.

La presente investigación está enfocada en el área de cuentas por cobrar de la empresa COMSATEL S.A. durante el año 2015 y cómo afecta en su liquidez y los problemas que se ocasionan al momento de cumplir con las obligaciones con los proveedores, personal administrativo e instituciones financieras.

En el proyecto de investigación se considera cada uno de los problemas que se presentan en las cuentas por cobrar en el momento de otorgar créditos, si no se cumplen de acuerdo a las políticas y procedimiento de la empresa no se podrán tener los resultados deseados, las cuentas por cobrar se incrementarán ocasionando iliquidez en la empresa.

En el Capítulo I se presenta el problema objeto de la investigación, se formulan y sistematizan el problema, la justificación, los objetivos generales y específicos, por último se determinan las ideas a defender.

En el Capítulo II está constituido por el marco teórico donde se justifica los antecedentes del proyecto de investigación, la base teórica y el marco legal.

El Capítulo III contiene el marco metodológico, es decir, la modalidad o los métodos utilizados en la investigación, población y muestra, técnicas de la recolección de datos con su respectivo análisis.

El Capítulo IV contiene el resultado del proyecto de investigación, el mismo que se detalla en el informe técnico, terminando con las conclusiones y recomendaciones que pueden aplicarse para una mejor administración de las cuentas por cobrar y que no afecten la liquidez de la empresa COMSATEL S.A.

## **CAPÍTULO I**

### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Planteamiento del Problema**

Las Cuentas por Cobrar constituyen una inversión importante en las empresas y forman parte del activo circulante, actualmente las empresas presentan problemas de liquidez que puede ser por una administración deficiente o por no tener un buen control de las cuentas por cobrar.

Las empresas, que tienen como único ingreso las ventas, buscan ganar mercado mediante el crédito a sus clientes que puede ser a corto o largo plazo sin antes analizar el perfil de los clientes, en especial si se trata de un cliente nuevo. Utilizar otros mecanismos para incrementar las ventas distorsiona las políticas de crédito y cobranzas dando origen a la falta de liquidez en las empresas.

Las políticas de crédito y cobranzas son el punto principal de las cuentas por cobrar en una empresa y deben ser revisadas con la única finalidad de tener una pronta recuperación de la cartera vencida, en relación a la rentabilidad y riesgo en la empresa.

Uno de los mejores propósitos es que toda empresa pueda financiar sus operaciones para el buen giro del negocio a través de sus cuentas por cobrar y no mediante préstamos a otras instituciones, COMSATEL S.A. que es una empresa que se dedica a la venta de equipos y servicios satelitales no ha tenido un flujo adecuado de ingresos de las cuentas por cobrar, lo que ha ocasionado el incrementar sus deudas y no poder financiar sus obligaciones.

Se analizará a cada uno de los clientes de la empresa para determinar cuál ha sido el principal motivo de tener una cartera muy elevada durante el año 2014 y proponer nuevas técnicas o métodos de control para el buen manejo de las Cuentas por Cobrar.

En la compañía COMSATEL S.A. se determinará el impacto que tuvieron las cuentas por cobrar en la liquidez según las políticas de cobranzas durante el año 2014 sobre el nivel de recuperación de cartera de clientes, y los resultados obtenidos al finalizar el ciclo contable.

La eficiencia y eficacia deben ser aplicadas en toda empresa. En el caso de la compañía COMSATEL S.A., cuyo objetivo es el flujo adecuado de sus ingresos que le permita invertir en inventario y cumplir con las exigencias del mercado, pero sobre todo mantener su alta posición, la mismo que se ha ganado a través de los años convirtiéndose en una de las principales distribuidoras de equipos y servicios satelitales, adopta diferentes estrategias de ventas y accediendo a políticas de crédito flexible con el fin de conservar los clientes y atraer nuevos.

En la actualidad la empresa, se ve afectada por no tener un buen control en el manejo de las cuentas por cobrar, que ocasiona la falta de liquidez, la empresa recurre al ofrecimiento de créditos, los cuales pueden variar según el tipo de giro de negocio y la rama en que opere.

El objetivo que se persigue, en relación a la administración de las cuentas por cobrar, debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe dar atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas.

Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionadas, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro. Sin embargo, si una empresa opta por acceder a políticas de crédito

flexibles, incrementa los costos por dichos créditos y el riesgo de pérdidas por cuentas incobrables, afectando a la liquidez de la empresa.

Las ventas a crédito constituyen una deuda para la persona natural o jurídica que adquirió el producto, originando una obligación que tendrá que pagar en un plazo determinado y acordado con la empresa que vendió el producto, representando un derecho de cobro al deudor que, de acuerdo a los términos contables, se denomina Cuentas por Cobrar o Documentos por Cobrar, en el análisis específico los problemas se desprenden a continuación:

- Durante el año 2014 la empresa tuvo una disminución en ventas por un total de 3.076 millones de dólares a diferencia del año 2013 que fueron 3.441 millones de dólares, pero sus cuentas por cobrar aumentaron de 248 mil dólares a 289 mil dólares.
- Durante el año 2015 el incremento de las cuentas por cobrar ha incrementado a 551 mil dólares.
- La empresa COMSATEL S.A. al tener flexibilidad con los clientes hará que cada vez tenga una cartera por cobrar más elevada, las relaciones entre clientes y la empresa deberían ser solo comerciales y no por compromiso para que no se vea afectada la liquidez de la empresa.
- Si no se tiene un sistema de cobranzas no se podrá cumplir con los objetivos o metas planificadas los resultados no serán buenos y, al no existir una liquidez que asegure la estabilidad de la empresa, comenzarán a incumplir con los pagos a proveedores, imposibilitando realizar inversiones y operaciones de crédito que la empresa necesita para poder subsistir.
- Se logra determinar la inexistencia de procedimientos para cumplir con los planes de cobranzas, como los de revisión en todos los meses antes de que

termine el mes las facturas vencidas, no se envían los estados de cuentas a cada uno de los clientes; por último, no existe una actualización de líneas de crédito con relación al historial de pago de los clientes.

- No se logran recuperar créditos concedidos por la ausencia de estrategia para recobrar los créditos
- En las principales observaciones financieras se evidencian debilidades cualitativas en el procesamiento de información.

## **1.2. Formulación del problema de investigación**

¿Qué impacto en el capital de trabajo tiene el resultado de las cuentas por cobrar en la empresa COMSATEL S.A.?

## **1.3. Sistematización del problema de investigación**

- ¿De qué manera las cuentas por cobrar causan impacto en el capital de trabajo de la empresa?
- ¿En qué afecta el tratamiento contable de las cuentas por cobrar y la determinación del capital de trabajo?
- ¿Cuál es la correcta aplicación de las cuentas por cobrar en el resultado de los saldos que se presentan en los estados financieros?

#### **1.4. Justificación de la investigación**

En el país toda empresa comercial emplea mecanismos de control dentro del Sistema Financiero – Contable con la finalidad de obtener resultados razonables que no afecten a la liquidez y poder cumplir con cada una de sus obligaciones con los clientes, proveedores, empleados e instituciones del Estado. La elaboración del proyecto de investigación, se efectúa considerando el análisis contable de las cuentas por cobrar y tiene como finalidad dar a conocer nuevos mecanismos de recuperación de las Cuentas por Cobrar para la compañía COMSATEL S.A., logrando así disminuir en gran cantidad las pérdidas desconocidas por la empresa, permitiendo que esta mantenga una liquidez óptima para poder cubrir sus créditos y gastos relacionados con el giro del negocio, es importante destacar que la empresa tiene una cartera vencida de más de \$289,000.00 los cuales ameritan recuperarse de una manera ágil y eficiente sin necesidad de que los clientes se sientan presionados o vean la necesidad de cambiar de proveedor, así como también obtener nuevos criterios y estimaciones contables para poder identificar a tiempo la morosidad de las cuentas por cobrar.

Es necesario que los métodos a emplearse se relacionen con cada uno de los créditos otorgados a los clientes en el momento de realizar la venta. La utilidad práctica de esta investigación reside en el aporte contable sobre los créditos comerciales concedidos y monitoreo de la recuperación de cartera vencida de más de 360 días, es decir, que al realizar un análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar, nos llevará a obtener resultados favorables para determinar la realidad y la verdadera situación económica de la compañía.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Analizar el tratamiento contable de las cuentas por cobrar que permita establecer el impacto que ocasiona en el capital de trabajo de la empresa COMSATEL S.A.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

Los objetivos específicos del proyecto de investigación se desprenden a continuación:

- Identificar el criterio y la estimación contable sobre las cuentas por cobrar y determinar cuantitativamente el impacto del capital de trabajo.
- Analizar la recuperación de la cartera vencida de cuentas por cobrar a clientes.
- Establecer nuevas técnicas de recuperación de cartera vencida aplicables para la liquidez de la empresa.

## **1.6. Delimitación de la investigación**

Campo: Contable  
Lugar: Samborondón  
Área: Cuentas por cobrar  
Periodo: 2015  
Aspecto: Procesos contables  
Tema: Las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo de la empresa COMSATEL S.A.

## **1.7. Ideas a defender**

El análisis de la cuentas por cobrar y el correcto manejo en la compañía COMSATEL S.A., permitirá que los ingresos sean satisfactorios para cubrir cada una de las obligaciones sean estos con proveedores, empleados, instituciones financieras o instituciones del Estado, además se deberá proporcionar un control contable financiero para minimizar las pérdidas en el deterioro de la cartera vencida, reconociendo cobros pendientes y la elaboración oportuna de reportes financieros, por tal razón, permite salvaguardar los activos de la compañía, debido a que las cuentas por cobrar pertenecen a un activo principal con el objetivo de generar beneficios económicos futuros y establecer una adecuada estructura en la información contable.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

COMSATEL S.A. fue constituida el 27 de diciembre de 1997 en la ciudad de Guayaquil, pero luego se cambia de domicilio al cantón Samborondón (año 1999). Su principal actividad económica es “Venta de Servicios de Telecomunicaciones Satelitales y Radio Comunicación”, que es la mayor fuente de ingresos. La compañía tiene sucursales en Manta y Quito, cada una con su respectivo representante (Gerente Sucursal). Sus accionistas son el Ing. Jacobo Bibliowicz Strelec con el cargo de Gerente General y el Ing. Héctor Baquerizo Menéndez, Presidente Ejecutivo. La compañía se dedica a comercializar los servicios satelitales y de radiocomunicación desde hace 18 años con certificación de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (Arcotel), siendo sus principales clientes las grandes empresas petroleras, navieras, atuneras, empresas que se dedican al turismo, empresas del sector público, entre otras, cabe mencionar que la compañía se encuentra ubicada en la ciudad de Samborondón, provincia del Guayas, lugar donde funciona la oficina Matriz. Las sucursales se encuentran ubicadas en Quito y Manta.

Sus accionistas y todos quienes conforman el personal administrativo de la empresa tienen responsabilidades en cada uno de los departamentos, es así que la gerencia financiera tiene a cargo las cuentas por cobrar y la

administración de todo lo relacionado a la adquisición o compra de los equipos que se comercializa en la empresa, el control de las cuentas por cobrar en muchos casos conlleva a una buena administración.

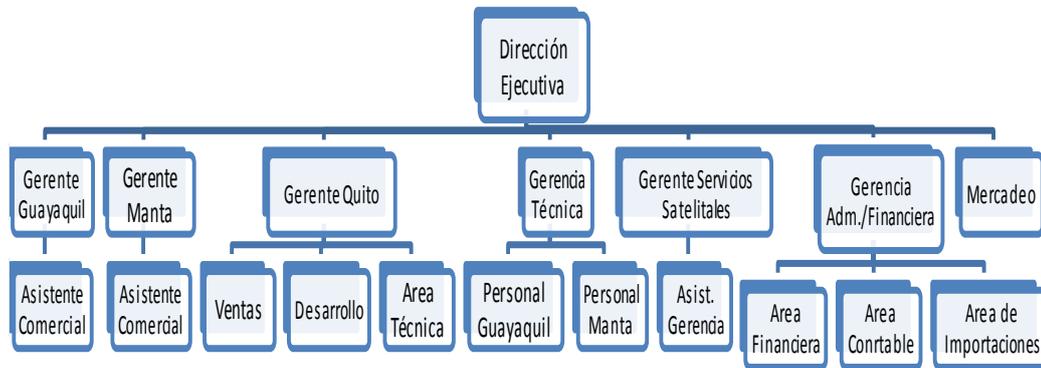
La Gerencia General en estos últimos 2 años ha tenido mucha preocupación por la forma de cómo los clientes incumplen con sus promesas de pago, perjudicando la liquidez de la empresa en todos los ámbitos. COMSATEL S.A., se ve en la obligación de buscar otras fuentes de ingresos comercializando nuevos productos en el mercado, aplicando nuevas estrategias de crédito pero, si no hay el respaldo necesario y colaboración del personal encargado, no se llegará a los objetivos deseados.

### **2.1.1. Objetivo**

Regular el proceso de venta, facturación, entrega de facturas y cobranzas en todas las oficinas de COMSATEL a nivel nacional; así como un control de las solicitudes de facturación que se realice desde cualquier sucursal, cuyo destino final sea la entrega de la misma al cliente. Los procesos de caja son documentar el procedimiento vigente para la recepción de efectivo tanto en dólares como en euros.

## 2.1.2. Estructura Organizacional

Gráfico 1: Organigrama Comsatel S.A.



**Nota:** Información tomada de Comsatel S.A.

## 2.1.3. Actividades Funcionales

### 2.1.3.1. Actividades Funcionales en Ventas

Todo cliente de COMSATEL debe constar en la oficina correspondiente, con una carpeta en la que mantengan los siguientes documentos: Nombre completo o Razón Social, número de Cédula o RUC, nombre del Representante Legal, si es persona jurídica, dirección del negocio, números de teléfonos de la Compañía tanto convencional como celular, y llevar una base de datos de nuestros clientes. Confirmación de la forma de pago de la factura, la cual podría ser a crédito o al contado.

### **2.1.3.2. Actividades funcionales de la Facturación**

En el procedimiento de la facturación se recibe la solicitud compra del equipo o servicio por parte del cliente, luego se confirma la forma de pago de la factura, la cual podría ser a crédito o al contado.

### **2.1.3.3. Actividades funcionales de cobranzas**

Los días lunes, se elabora Objetivo de Recaudación de la semana, se realiza las gestiones para concretar la cobranza y coordina con el mensajero el retiro del pago. En caso de tener alguna dificultad, se traslada la cobranza al Gerente de la Sucursal, y envía copia de las novedades para que realice las gestiones necesarias.

### **2.1.3.4. Actividad de la recepción de formas de pago en dólares**

Previo a la aceptación del pago de una factura con billetes dólares por parte de la Gerencia de la Sucursal, la cajera deberá constatar la veracidad de los mismos, revisando las diferentes seguridades que tiene cada billete y validando con la luz ultravioleta y /o el marcador especial, para el efecto, los sellos de seguridad que posee cada denominación. Si se receptan billetes de denominación de US\$ 50,00 y US\$100,00, debe ser de clientes conocidos y las series deberán detallarse en un formulario donde se indiquen las características de cada billete, luego el cliente firmará la entrega. Si llegase a haber algún inconveniente con esos billetes, el cliente estará en la obligación de cambiar el o los mismos por otros que no presenten ninguna dificultad.

### **2.1.3.5. Actividad de recepción de formas de pago en euros**

Todo pago con billetes Euros que realicen nuestros clientes, debe estar previamente autorizado por uno de los Directores de la compañía. Previo a la aceptación del pago de una factura con billetes euros, la persona encargada deberá

constatar la veracidad de los mismos, revisando las diferentes seguridades que tiene cada billete, utilizando algún medio de comunicación o vía internet, donde se detalla la información más relevante de cada billete.

#### **2.1.4. Elementos de la cartera**

Como se indicó anteriormente los ingresos de la empresa son directamente por la Venta y Servicio de Telecomunicaciones Satelitales y Radio Comunicación, entre sus principales clientes tenemos:

- Sagemar
- Teleamazonas Guayaquil
- Cratel Teleamazonas
- Alcelsa
- Anilisa
- Negocios Industriales Nirsa

#### **2.2. Marco teórico referencial**

La Contabilidad, históricamente, ha venido experimentando cambios y transformaciones que vienen desde su nacimiento en la Mesopotamia, en el cuarto milenio antes de Cristo. Posteriormente, en el año 1700 Antes de Cristo, con las leyes del famoso Hammurabi, su evolución se asienta en la época medieval, tomando un auge evolutivo en Europa, dando un nuevo tratamiento contable en Italia con Benedetto Contrugli, con la partida doble y perfeccionada con Fray Luca Pacioli.

Rodríguez Ariza en su obra Contabilidad General señala que:

“La contabilidad existe desde las primitivas sociedades humanas, el ser humano sintió la necesidad de proteger sus propios recursos, salvaguardándolos de las posibles contingencias causadas por la naturaleza y de sus propios semejantes”. (Rodríguez Ariza & López Pérez, 2011, pág. 22)

Existen diferentes conceptos sobre contabilidad por diferentes autores, pero ninguno de ellos son precisos y, además son diferentes. Para Horngren, en su obra Introducción a la Contabilidad Financiera, señala que la contabilidad es una técnica que permite tomar decisiones. Huorren, en cambio, indica que la contabilidad es un arte, pero de igual criterio; que sirve para la toma de decisiones. El primero de ellos señala que:

“La contabilidad es una técnica, la cual se encarga de medir, analizar y estudiar la situación económica y financiera de las empresas, esto con el fin de mejorar y facilitar la toma de decisiones en esta y efectuar el control externo para presentar la información” (Horngren, 1994, p. 25).

### **2.2.1. Cuentas por cobrar**

“Las cuentas por cobrar son contrapartidas del reconocimiento de los ingresos ordinarios, generados por las ventas a crédito, por lo tanto ambas cuentas contables (Ingresos y Cuentas por Cobrar) deben ser registradas a su valor razonable (valor de contado o presente de la contraprestación otorgada) por principios de la partida doble y de acuerdo con la NIC 18”. (Hansen-Holm & Chávez, 2011, pág. 156)

Se tiene una cuenta por cobrar cuando se venden a crédito bienes o servicios a un cliente. La cuenta por cobrar es el derecho del vendedor sobre el monto de la transacción. También se tiene una cuenta por cobrar cuando se presta dinero a otra parte. De esta manera, una cuenta por cobrar es en realidad el derecho a recibir efectivo en el futuro, a partir de una transacción actual. Es algo que posee el

negocio; por lo tanto, se trata de un activo. Cualquier transacción de cuentas por cobrar implica dos partes:

- El acreedor, quien obtiene la cuenta por cobrar (un activo)
- El deudor, quien asume una obligación/cuenta por pagar (un pasivo)

### 2.2.1.1. Tipos de cuentas por cobrar

A continuación se presentan los dos tipos principales de cuentas por cobrar: Cuentas por cobrar y Documentos por cobrar

Las cuentas por cobrar, las cuales se denominan también cuentas comerciales (al cobro), son cantidades de dinero que deben recolectarse de los clientes como resultado de las ventas hechas a crédito. Las cuentas por cobrar sirven como una cuenta de control, porque resumen el total de todas las cuentas por cobrar de los clientes. Una cuenta de control es una cuenta del mayor general que resume las cuentas auxiliares relacionadas. Las compañías también llevan un auxiliar contable de cada cuenta por cobrar de cada cliente. Este mayor de clientes, también denominado mayor auxiliar o mayor subsidiario, contiene los detalles por cliente individual que se resumen en la cuenta de control.

Tabla 1: Provisión deuda clientes

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
1-ene.-11	Cuentas por cobrar Deudores	20,000.00	20,000.00
	P/r Provisión deuda clientes		
	<b>Total</b>	<b>20,000.00</b>	<b>20,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Hansen-Holm & Chávez, 2011, pág. 156)

La cuenta de control, Cuentas por cobrar, muestra un saldo de \$15,000. Las cuentas individuales de los clientes en el mayor auxiliar (Brown \$5,000 + Dell \$10,000) ascienden a un total de \$15,000.

Los documentos por cobrar suelen tener un plazo más largo que las cuentas por cobrar.

Los documentos por cobrar representan el derecho a recibir cierta cantidad de efectivo en el futuro, ya sea de un cliente o de otra parte. En general los documentos por cobrar incluyen un cargo por intereses. El deudor de un documento promete pagarle al acreedor una suma definida en una fecha futura denominada fecha de vencimiento. Un documento escrito conocido como pagaré sirve como evidencia del endeudamiento, y es firmado tanto por el acreedor como por el deudor. Los documentos por cobrar pagaderos dentro de un año o menos son activos circulantes. Los documentos que van más allá de un año son a largo plazo.

Otras cuentas por cobrar constituyen una categoría miscelánea que incluye cualquier otro tipo de efectivo que se vaya a recibir en el futuro. Algunos ejemplos comunes incluyen préstamos empleados e intereses por cobrar. Estas otras cuentas por cobrar pueden ser activos a largo plazo o activos circulantes, dependiendo de si vencen dentro de un año o menos.

#### **2.2.1.1.1. Cuentas y documentos por cobrar**

Las cuentas por cobrar incluyen no solo las reclamaciones contra los clientes provenientes de la venta de bienes o servicios, sino también muchas otras: préstamos a funcionarios o empleados, préstamos a subsidiarias, reclamaciones contra otras compañías, reclamación de reembolsos de impuesto y anticipo a proveedores.

Los documentos comerciales y las cuentas por cobrar suelen ser relativamente numerosas y deberían aparecer como partida separadas en la sección del activo circulante del balance general, a su valor neto realizable.

#### **2.2.1.1.2. Fuentes y naturaleza de los documentos por cobrar**

Estos documentos son promesas escritas de pagar ciertas cantidades en fechas futuras. Casi siempre sirven para manejar transacciones de montos sustanciales; los utilizan comúnmente las empresas industriales y comerciales. Constituyen el activo más importante de los bancos y las otras instituciones financieras.

Un documento contrato de pago en abonos se utiliza en un intercambio que otorga la posesión de productos al cliente, pero permite al vendedor conservar un derecho predatorio sobre ellos hasta que reciba el último pago. Los contratos de pago en abonos se usan mucho en la venta de maquinaria industrial, de equipo agrícola y automóviles.

#### **2.2.1.2. Registro de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar se registran al monto de la factura o transacción contable en el momento que se efectúa la transferencia de bienes o servicios, se planteó un ejercicio práctico con interés con su respectiva contabilización, mientras que en el caso de las cuentas por cobrar por arrendamiento financieros se tomarán en consideración el plazo contractual determinado, así como también se reconocerá los activos que mantengan en arrendamiento financiero como una cuenta por cobrar por un importe igual de la inversión neta en el arrendamiento. (Estupiñán Gaitán, 2013, pág. 81)

En el caso de las cuentas incobrables se evaluará al finalizar cada una de las evidencias de forma objetiva no cobrable, de igual forma se plantea un ejercicio donde se desarrolla el reconocimiento directo de la cuenta por cobrar o la cuenta de corrección de valor.

Las cuentas por cobrar son registradas por monto de su factura o transacción o por su valor razonable. La medición inicial la entidad medirá las cuentas por cobrar inicialmente a precio de transacción o valor razonable.

Ejemplo: La entidad presta un servicio de asesoramiento a una empresa, acordando un precio de \$20,000.00 a pagar dentro de 15 meses. El tipo de interés de mercado para operaciones similares es del 5% anual. Al vencimiento de la operación superior a un año, se debe diferenciar el nominal de los intereses, aunque no se hubieran pactado contractualmente.

Al contabilizar la operación anterior tenemos lo siguiente:

Tabla 2: Operaciones de cuentas por cobrar

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
31-dic.-11	Cientes a largo plazo	20,000.00	
	Ventas prestación de servicios		20,000.00
	P/r Ingresos por prestación de servicios		
	<b>Total</b>	<b>30,000.00</b>	<b>20,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Baena Toro, 2011, pág. 130)

Al mes siguiente, por el reconocimiento de los intereses, se deberá hacer una capitalización compuesta a través del método de interés efectivo.

Tabla 3: Capitalización compuesta - Método de interés efectivo

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
31-dic.-11	Cientes a largo plazo	1000.00	
	Ingresos por intereses		1000.00
	P/r Ingresos por Intereses		
	<b>Total</b>	<b>1000.00</b>	<b>1000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Baena Toro, 2011, pág. 130)

### 2.2.1.3. Cuentas por cobrar por arrendamiento financiero

Arrendamiento financiero es un contrato mediante el cual se traspasa un bien a un arrendatario a cambio de un pago de rentas de arrendamiento en un plazo determinado, contrato que se puede renovar, devolver o revocar.

#### **2.2.1.3.1. Medición inicial**

- Se reconocerá una cuenta por cobrar, por los derechos que resulten de otorgar en arrendamiento financiero, bienes a terceros, a un plazo contractual establecido.
- Se reconocerá en el estado de situación financiera los activos que mantenga en arrendamiento financiero como una cuenta por cobrar, por un importe igual al de la inversión neta en el arrendamiento.
- La inversión bruta en el arrendamiento será la suma de los pagos mínimos a recibir por el arrendador bajo un arrendamiento financiero y cualquier valor residual no garantizado que corresponda al arrendador.
- La entidad reconocerá en la cuenta por cobrar, los costos directos iniciales, es decir, los costos directamente atribuibles a la negociación del arrendamiento.

#### **2.2.1.4. Criterios de valoración del área de derechos de cobro por operaciones en cuentas por cobrar.**

Los derechos de cobro por operaciones de crédito figurarán en el balance por su valor nominal. Los intereses incorporados al valor nominal de los créditos por operaciones de crédito con vencimiento superior a un año deberán registrarse en el balance como ingresos a distribuir en varios ejercicios, imputándose anualmente a resultados de acuerdo con un criterio financiero. Deberán realizarse las correcciones valorativas que proceden, dotándose, en su caso, las

correspondientes provisiones en función del riesgo que provoquen las posibles insolvencias con respecto al cobro de los activos de que se trate.

Los deudores simbolizan el monto de las obligaciones a cargo de terceros y que son a favor del ente económico. Este rubro también consta con las siguientes cuentas: Clientes, cuentas corrientes comerciales, cuentas por cobrar a casa matriz, cuentas por cobrar a vinculados económicos, cuentas por cobrar a socios y accionistas. En este grupo también se incluyen a las provisiones por cuentas morosas. (Cuéller Díaz, 2012, pág. 76)

La cuenta Clientes se basa prácticamente en los valores que son productos de las ventas de bienes o servicios. Para obtener sus ingresos, las sociedades comercializan productos y servicios, ante ello deben consultar si dicha venta tendrá plazos de pago o será al contado, si toman la decisión de vender a crédito ya sea por atraer más clientes deberían considerar las siguientes características:

- El tiempo que se otorgará para la cancelación de las facturas.
- El instrumento jurídico que se utilizará como soporte de la deuda del cliente.
- El tipo de garantía adicional que se exigirá.
- La carga operativa que generará la evaluación financiera de cada uno de los potenciales clientes.
- El cupo de crédito que se asignara a cada cliente, y si ese cupo será rotativo o no.
- La política de descuentos, en caso de existir alguna.

- Cómo se ejercerá y cuál será la política de cobros.

La idea de establecer unos porcentajes para provisionar la cartera se origina cuando el 100% de los clientes que lo conforman, algunos por diferentes razones, incumplirán con su obligación de pago; sin embargo para reducir el impacto contable y financiero que esto tiene sobre el resultado del ejercicio, las empresas deben establecer un rango de provisiones.

El motivo para identificar unos porcentajes de provisiones es:

- Castigar o mostrar el gasto en el estado de resultados en forma gradual con base en el número de días de mora que presenta la obligación.
- Presentar los activos con cifras acordes con la realidad.

#### **2.2.1.5. Cuentas por cobrar a clientes**

Las cuentas del activo corriente eventualmente parten del crédito concedido a los clientes y corresponde al activo de largo plazo, que se encarga de registrar y controlar los créditos a personas naturales o jurídicas que reciben créditos comerciales.

Esta cuenta tiene el siguiente movimiento:

- **Debita:** Al momento de registrar las facturas de venta a crédito. Por el reconocimiento de intereses en el caso de las cuentas pendientes que caen en mora.
- **Acredita:** Por cobranzas realizadas a los clientes que permitan abonar a cancelar las cuentas pendientes. Por la baja forzada de alguna cuenta declarada incobrable.

#### **2.2.1.6. Objetivo del auditor al auditar las cuentas por cobrar y los ingresos.**

En este caso los objetivos son:

- Examinar los riesgos inherentes, entre ellos los de fraude.
- Examinar el control interno de las cuentas por cobrar y de los ingresos.
- Confirmar la existencia de las cuentas por cobrar y la ocurrencia de las transacciones de ingresos.
- Comprobar la integridad de las transacciones de las cuentas por cobrar y de los ingresos.
- Determinar si el cliente tiene derecho sobre las cuentas por cobrar registradas.
- Verificar la veracidad administrativa de los registros y cédulas de soporte de las cuentas por cobrar y de los ingresos.
- Determinar si la valuación de las cuentas por cobrar y los ingresos está en los respectivos valores netos realizables.
- Determinar si la presentación y la revelación de las cuentas por cobrar y de los ingresos son adecuadas y si incluye la clasificación de las cuentas por cobrar en las categorías correspondientes, una presentación adecuada de las cuentas por cobrar pignoradas, la revelación de ventas y cuentas por cobrar a partes relacionadas.

Las cuentas por cobrar y los ingresos pueden estudiarse de modo conjunto por estar estrechamente relacionados. La determinación del ingreso que será reconocido en un periodo se relaciona totalmente con varias cuentas de los estados financieros: ventas y cuentas por cobrar, ajustes a ambas, ingresos por servicios, ingresos diferidos y efectivos. Además es un factor decisivo del ingreso neto que la compañía incluye en un periodo particular. De ahí que la auditoria de las cuentas por cobrar y los ingresos sea un área de gran riesgo para los auditores.

### **2.2.1.7. Control interno de las cuentas por cobrar y de los ingresos.**

Para entender este tipo de control los auditores necesitan tener en cuentas varios componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, monitoreo, sistema (contable) de información y de comunicación, actividades de control.

#### **2.2.1.7.1. Ambiente de control**

Dado el riesgo de un error intencional en los ingresos, este entorno es muy importante para ejercer un control interno efectivo sobre ellos y las cuentas por cobrar. Ellos deberían reflejar el interés de la alta gerencia por estimular la integridad e informes financieros éticos. Deberían comunicarlas y observarlas en toda la empresa. Conviene que eliminen los incentivos que reciben los informes deshonestos; por ejemplo, conceder excesiva importancia al cumplimiento de las cuotas u objetivos irrealistas de ventas o de ganancias.

En el control de ingresos y de cuentas por cobrar también son importantes la filosofía de los directivos y su estilo operativo, que se manifiesta en sus actitudes hacia los informes financieros. He aquí las preguntas pertinentes: ¿Son los gerentes agresivos o conservadores al seleccionar los métodos de reconocimiento de los ingresos?, ¿Se preparan meticulosamente las estimaciones de las cuentas incobrables?

Respecto a las políticas y prácticas de recursos humanos del cliente, los directivos deberían verificar los antecedentes de los candidatos y obtener pólizas de seguros de fidelidad de los que ocuparan puestos de confianza.

#### **2.2.1.7.2. Evaluación del riesgo**

La evaluación del riesgo requiere identificar, analizar y manejar los que influyen en la preparación de los estados financieros. En el ciclo de ingresos, los ejecutivos

deberían diseñar un proceso formal para monitorear los factores externos: cambios de las condiciones económicas, competencia, demanda de los clientes y regulaciones que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos de ventas de la empresa. Además, deberían evaluar los efectos de factores internos como las modificaciones de los principios contables, la introducción de nuevos productos y servicios, el uso de otros tipos de transacciones de ventas. Son factores que pueden crear nuevos riesgos, pues indican la necesidad de implementar nuevas clases de control para evitar errores en los ingresos. (Guajardo Cantú, 1995, pág. 121)

### **2.2.1.7.3. Monitoreo**

Los métodos con que se vigilan los ingresos y las transacciones de recepción de efectivo pueden incluir el proceso de obtener retroalimentación formal por parte de los clientes respecto a la veracidad de las facturas. Además, al mejorar el control interno conviene tener en cuenta los organismos regulares.

Los auditores internos participan en el proceso de monitoreo. En sus actividades pueden encargarse de enviar periódicamente a los clientes los estados mensuales o confirmaciones e investigar las discrepancias.

“Las cuentas incobrables son aquellas estimaciones de importes que las empresas realizan a sus cuentas por cobrar por las carteras de créditos vencidas, esto se realiza al final de cada periodo contable con el objeto de minimizar las pérdidas que aparecerán en el estado de resultado. Para ello, es necesario realizar el correspondiente asiento de ajuste que permite que los saldos que aparecen en el estado de situación financiera sean correctos”. (Guajardo Cantú, 1995, pág. 121)

También describe tres métodos para calcular las cuentas incobrables; el primero es el porcentaje de ventas y ayuda al análisis e identificación de pérdidas en el total de las ventas netas de periodos anteriores.- El segundo método se denomina como porcentaje de clientes y este se obtiene luego de analizar los cobros realizados

durante un periodo considerable y se aplica a los saldos que presentan las cuentas por cobrar. Finalmente, el tercer método es por cancelación directa, en la que las pérdidas se registran como un gasto para, de esta manera, darle totalmente de baja a la cuenta clientes.

Las cantidades por cobrar se generan a raíz de créditos que se otorgan a los clientes por la prestación de servicios o comercialización de productos, valores que se consideran como cuentas por cobrar o, en su defecto, mediante un documento por cobrar validando formal y legalmente que tienen una obligación a pagar a corto plazo con la empresa, cuantías que se verán reflejadas considerablemente en los activos corrientes. (Warren, 1999, pág. 131).

Las cuentas por cobrar, formadas por ventas de artículos, tienen un tiempo de cobranza regularmente de 30 ó 60 días plazo, en relación a los documentos por cobrar, se efectúa cuando la deuda tiene un tiempo de cobranza mayor a 60 días el cual tendrá un límite de un año para hacerse efectivo, este documento es un aval que garantiza el pago adeudado por el cliente, este rubro por cobrar estará reflejado en el estado de situación financiera como un activo a corto plazo.

También tenemos otras cuentas y documentos por cobrar que se verán reflejados en el estado de situación financiera en el grupo de los activos a corto plazo, si el límite de tiempo es menor a un año, de lo contrario, pasarán al grupo de los cuentas a largo plazo por conceptos de intereses, impuestos, préstamos a funcionarios o empleados entre otros.

El control interno de las cuentas y documentos por cobrar deberá ser accesible y eficiente para que no ocurra ninguna malversación de fondos; es necesario que exista una separación de funciones en el cual se designen tareas en relación al control de los rubros pendiente de cobro y a la vez que se genere una buena gestión de cobranza y créditos.

Generalmente, las empresas durante el giro normal de sus operaciones, con el afán de generar ingresos, se efectúan ventas a crédito las mismas que resultan un compromiso por parte del deudor para con la empresa. La principal medida a tomar por parte de los administradores de la misma es comprobar si existen las facilidades de la recuperación de cartera midiendo a la vez la capacidad de pago de cada uno de los deudores. (Sinesterra, Polanco, & Henao, 2011, págs. 136-139).

En todo ejercicio económico se da a notar que existen rubros de cuentas incobrables que, indiscutiblemente en ciertas ocasiones, les origina pérdidas y que pocas son las oportunidades de recuperar esos valores; es en ese instante en que se debe asumir responsabilidades donde lo primordial es optar por el incremento en los valores de gastos operacionales.

El texto nos indica también dos métodos para contabilizar las cuentas incobrables: el primero método de anulación directa, considerado de fácil manejo, puesto que al invertir las cuentas en un registro inicial se elimina la asignación o rubro de cuentas por cobrar en el cual no existirá ningún tipo de indicio contable que pueda afectar el valor de las cuentas malas de un ejercicio económico.

El segundo método denominado de provisión para deudores, este método consiste en asignar un porcentaje a aquellas deudas que se han venido acumulando de ejercicios anteriores aplicando técnicas de recuperación de cartera – clientes dándole prioridad de atención a las cuentas por cobrar antiguas debido a que estas presentan mayor riesgo de pérdida.

### **2.2.2. Cuentas incobrables**

Cuando se hacen ventas a crédito, se difiere el crédito de la fecha de la venta a otra futura, generalmente de treinta a noventa días. Este aplazamiento hace surgir

la duda de que si la empresa podrá cobrar todas las ventas. La decisión tomada cuando se abrió el crédito, en el sentido de que tendrá posibilidad y capacidad de pagar más tarde, podrá ser equivocada en algunos casos; habrá ocasiones en que la situación cambie y que disminuya la aptitud de pago del cliente. La experiencia de empresas que venden a crédito indica que en promedio, un pequeño porcentaje de créditos abiertos nunca se recupera. Esto significa que en todas las ventas a crédito la cantidad por cobrar y el importe de los ingresos por manifestar son ligeramente inferiores al importe total de las ventas. Naturalmente si se supiese con anticipación cuáles de los clientes no pagarán, no se les vendería a crédito. Puesto que no se tiene esta información, es preciso calcular estimativamente el monto que probablemente dejará de cobrarse y deducirlo, tanto del activo como de los ingresos provenientes de las ventas a crédito, así hemos de evitar manifestar cantidades demasiado grandes de cuentas por cobrar y de ingresos.

#### **2.2.2.1.1. Cálculo estimativo de incobrables, con base en las ventas a crédito.**

Si se abre crédito a los clientes basándose en estándares relativos a utilidades y a su historia crediticia, la empresa, gracias a su experiencia y a la de empresas similares, podrá determinar (generalmente a través de informaciones de asociaciones mercantiles) el porcentaje de la ventas a crédito que probablemente dejará de percibirse. Esta puede ser la base para computar y registrar el importe de las cuentas por cobrar que se consideren incobrables (reducción de ingresos y de cuentas por cobrar).

La compañía X vendió \$100,000 a crédito a clientes y que cobró \$ 80,000 durante el periodo, los datos de las ventas se habrán registrado en el diario de ventas y los datos de los cobros en el diario en el diario de entradas de efectivo. Los datos resultantes en las cuentas de mayor serán como sigue:

Tabla 4: Cuentas por cobrar clientes

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
31-dic.-11	Caja	80,000.00	
	Cuentas por cobrar	20,000.00	
	Ventas		100,000.00
	P/r Ingresos por ventas durante al año 2014		
	<b>Total</b>	<b>100,000.00</b>	<b>100,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Baena Toro, 2011)

Si se calcula estimativamente que el 1 por ciento de las ventas a crédito no va a cobrarse, \$ 1,000.00 (1 por ciento de \$ 100,000.00) de la cantidad aumenta en este año a la cuenta por cobrar, no deberá manifestarse como activo y \$ 1,000.00 de la cantidad en la cuenta ingresos por ventas no deberán manifestarse como ingresos.

#### **2.2.2.1.2. Registro del cálculo estimativo de incobrables basándose en las ventas.**

Puesto que la cantidad bruta de ingresos por venta y las cantidades brutas de cuentas por cobrar son datos importantes para el análisis que se hagan la gerencia y los inversionistas, la reducción de estas cantidades en virtud de la probabilidad de incobrables, se registran en dos cuentas adicionales:

- La reducción de cuentas por cobrar se registra al haber de una cuenta llamada reserva para cuentas incobrables. Su saldo se deduce de las cuentas por cobrar al computar el importe que se ha de manifestar como activo en el balance general.
- La reducción de los ingresos se registra al debe de una cuenta llamada pérdidas en créditos y el saldo de ella se deduce de ingresos por ventas al computar el monto de los ingresos para manifestar en el estado de pérdidas y ganancias.

Los datos en reserva para cuentas incobrables representan una reducción de un activo; por consiguiente se asientan los importes como abonos. Los datos en la cuenta perdidas en créditos significan reducción en los ingresos (o capital proveniente de ganancias); por consiguiente los importes se cargan al debe de esta cuenta. El asiento de diario para registrar los \$ 1.000,00 estimativos de incobrables del ejemplo ilustrativo anterior es:

Tabla 5: Reserva cuentas incobrable

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
31-dic.-11	Pérdidas en crédito	1,000.00	
	Reserva para cuentas incobrables		1,000.00
	P/r Provisión reserva para cuentas incobrables		
	<b>Total</b>	<b>1,000.00</b>	<b>1,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Baena Toro, 2011)

Después de este asiento de diario las cuentas de nuestro ejemplo aparecerían como sigue:

Tabla 6: Cuentas por cobrar clientes

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
31-dic.-11	Caja	80,000.00	
	Cuentas por cobrar	35,000.00	
	Pérdidas	1,000.00	
	Cuentas por Cobrar		15,000.00
	Ventas		100,000.00
	Reserva para cuentas incobrable		1,000.00
	P/r Saldo cuentas al cierre del periodo 2014		
	<b>Total</b>	<b>116,000.00</b>	<b>116,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Baena Toro, 2011)

#### 2.2.2.2. Medición inicial

- Al final de cada periodo sobre el que se informa se evaluará si existe evidencia objetiva de incobrabilidad y cuando exista, la entidad reconocerá inmediatamente una estimación para cuentas incobrables.

- Se medirá el valor por la estimación para cuentas incobrables a la fecha de los estados financieros de acuerdo con la diferencia resultante entre el importe en libros de la cuenta por cobrar y ese valor presente en los flujos de efectivo futuro que puede ser estimado y descontado, para lo cual se emplea una tasa de interés efectiva, la cual es original de la cuenta por cobrar.

Ejemplo: Al final del periodo que informa, la entidad posee un saldo pendiente de 1,000.00 adeudado por un cliente. Este saldo no se descontó ya que la transacción se efectuó bajo términos comerciales (crédito a corto plazo) sin transacción de financiación oculta. Debido a que el cliente no canceló la cuota de crédito y se extendió el plazo para cancelar la deuda, es necesario realizar una provisión para esta cuenta por cobrar a la tasa del mercado que es del 5%.

Al reconocer directamente al deterioro de la cuenta por cobrar tenemos:

Tabla 7: Provisión de cuentas por cobrar

<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
31-dic.-11	Gastos pérdida por deterioro Cuentas por cobrar P/r Saldo al cierre del período fiscal	952.38	952.38
	<b>Total</b>	<b>952.38</b>	<b>952.38</b>

**Nota:** Información tomada de (Baena Toro, 2011)

O puede utilizarse una cuenta de corrección de valor:

Tabla 8: Provisión de cuentas

<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DÉBITO</b>	<b>CRÉDITO</b>
31-dic.-11	Gastos pérdida por deterioro Provisión cuentas incobrables P/r provisión cuentas incobrables	952.38	952.38
	<b>Total</b>	<b>952.38</b>	<b>952.38</b>

**Nota:** Información tomada de (Baena Toro, 2011)

La importancia que tienen los créditos en ventas, radica en que su manejo se basa en indicadores, los cuales nos permite entender este lapso de conversión de efectivo. Puesto, que para que una empresa obtenga ingresos, debe tener una inversión y, sin crédito, el efectivo de una compañía queda amarrado desde que compra su mercadería hasta que cobra sus cuentas por cobrar. (Supongamos que la empresa retiene sus inventarios 50 días y sus cuentas por cobrar son a 30 días plazo, entonces esto requiere que para obtener el efectivo, tanto como para la ganancia, se han dejado pasar 80 días). Es ahí donde se debe tener tino para tomar decisiones de cómo rotan los inventarios y el crédito que se otorga en ventas. (Newton, 2002, pág. 45)

Este periodo es de suma importancia tanto para la rotación de mercaderías como para el cobro de efectivos, cuyo objetivo para la empresa es que, como tal, logre varias formas de ofrecer sus productos al mercado obteniendo beneficios. El crédito es también un pago prolongado lo cual conlleva a una deuda, la gestión de cartera debe ser una política de primer orden en la empresa, porque la eficiencia con la que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

La rotación de cartera debe ser más acelerada que la variación de cuentas por pagar, o al menos igual. No se puede considerar que mientras a los clientes se les da créditos a 30 días, los proveedores sólo den crédito a 15 días.

### **2.2.2.3. Contabilidad de las cuentas incobrables (cuentas malas)**

Como se expuso anteriormente, una venta a crédito (a cuenta) crea una cuenta por cobrar. La creación de dicha cuenta por cobrar es en realidad el primer paso del proceso. Sin embargo, si la compañía vende únicamente en efectivo, no tiene cuentas por cobrar y, por lo tanto, tampoco tendrá cuentas malas por incumplimiento de pago de los clientes. Supongamos, por ejemplo, que Greg's

Groovy Tunes vende \$5,000 de servicios al cliente Brown, y que también vende \$10.000 de inventarios al cliente Dell el 8 de agosto de 2002. El ingreso se registra como sigue:

Tabla 9: Contabilización de cuentas incobrables

FECHA	CUENTAS	DÉBITO	CRÉDITO
8-ago.-02	Cuentas por cobrar	5,000.00	
	Ingresos por servicios		5,000.00
	P/r Prestación de servicios a crédito		
	<b>Total</b>	<b>5,000.00</b>	<b>5,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Newton, 2002)

Tabla 10: Contabilización de cuentas incobrables

FECHA	CUENTAS	DÉBITO	CRÉDITO
8-ago.-02	Cuentas por cobrar	10,000.00	
	Ingresos por servicios		10,000.00
	P/r Bienes vendidos a crédito		
	<b>Total</b>	<b>10,000.00</b>	<b>10,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Newton, 2002)

La empresa cobra efectivo de ambos clientes el 29 de agosto de 2002, \$4,000 de Brown y \$8,000 de Dell. El cobro de efectivo es el segundo paso en el proceso y Greg's hace el siguiente asiento:

Tabla 11: Asiento de venta a crédito

FECHA	CUENTAS	DÉBITO	CRÉDITO
29-ago.-02	Cuentas por cobrar	12,000.00	
	Ingresos por servicios		12,000.00
	P/r Cobro de efectivo a clientes		
	<b>Total</b>	<b>12,000.00</b>	<b>12,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Newton, 2002)

Una venta a crédito produce tanto un beneficio como un costo.

- El beneficio: Un incremento en los ingresos y las utilidades mediante la realización de ventas a una gama de clientes más amplia.

- El costo: Algunos clientes no pagan, y ello crea un gasto denominado gastos por cuentas incobrables, gastos por cuentas de cobro dudoso o gastos por cuentas malas. Los tres nombres de estas cuentas significan lo mismo: un cliente no pagó el saldo de su cuenta.

Hay dos métodos para la contabilidad de las cuentas incobrables:

- El método de provisiones,
- O bien, en ciertos casos limitados, el método de cancelación directa.

Una venta a crédito produce tanto un beneficio como un costo.

En las cuentas y documentos por cobrar se detalla información sobre el tratamiento adecuado de las cuentas incobrables en los negocios permitiendo identificar la naturaleza de determinada cuenta y la contabilización utilizando las respectivas cuentas, debido a que es de gran importancia poseer conocimiento sobre la forma en que estas pueden presentar e identificar el momento en que pueden ser consideradas como cuentas incobrables. (Warren, Reeve, & Fess, 1999, pág. 88).

Existen dos métodos para el registro contable de las cuentas y documentos por cobrar: Métodos de provisión y el Método de cancelación directa en libros, los mismos que se detallarán a continuación mediante ejemplos.

En capítulos anteriores, se describió e ilustró la contabilización de transacciones de venta a crédito de mercancías o servicios. Un tema importante que todavía no se analiza es el de las cuentas y documentos por incobrables resultantes de dichas transacciones.

Las empresas tratan de reducir el número e importe de las cuentas y documentos incobrables utilizando diferentes controles. Los principales controles en este

aspecto corresponden a la función de otorgar créditos. Estos controles suelen comprender investigación acerca de cuán digno de crédito es el cliente mediante referencias y verificación de antecedentes. Casi todos hemos llenado solicitudes de crédito en las cuales se requiere este tipo de información. Las compañías también pueden imponer límites al crédito de los clientes nuevos. Por ejemplo, a usted quizá lo hayan limitado a un máximo de \$500.00 o \$1,000.00 cuando le entregaron inicialmente una tarjeta de crédito.

Cuando una cuenta o su documento por cobrar se han vencido, las compañías deben usar procedimientos para optimizar su cobro. Después de hacer intentos repetidos para su cobro, se puede recurrir a la transferencia de la cuenta a una agencia de cobranza. Claro que una cuenta será incobrable parcial o totalmente. Otras son el cierre de la empresa del cliente y el fracaso de diferentes intentos de cobro.

Existen dos métodos para contabilizar las cuentas y documentos por cobrar que parecen ser incobrables. El método de provisión consiste en asignarles un gasto de cuenta incobrable antes de su cancelación en libros. El otro procedimiento, llamado método de cancelación directa en libros, sólo reconoce el gasto cuando se juzga que las cuentas y documentos han perdido todo valor. A continuación se explica cada uno de estos métodos.

#### **2.2.2.4. Método de provisión para contabilizar las cuentas y documentos incobrables**

La mayor parte de las empresas grandes utilizan el método de provisión para calcular la porción incobrable de sus cuentas y documentos por cobrar comerciales. A fin de ilustrar este método, utilizaremos datos supuestos de Richards Company. Esta nueva compañía inició operaciones en agosto y decidió usar el año calendario como ejercicio fiscal. La cuenta Cuentas por cobrar tiene un saldo de \$105,000.00 al terminar diciembre.

Las cuentas y documentos de los clientes que conforman el saldo de \$105,000.00 en cuentas por cobrar, incluyen algunos ya vencidos. Sin embargo, la empresa no sabe en este momento cuáles cuentas específicas serán incobrables. Es probable que algunas se cobre sólo parcialmente y otras pierdan todo su valor. Con base en un estudio cuidadoso, Richards Company calcula que un total de \$4,000.00 serán definitivamente incobrables. El asiento de ajuste siguiente al terminar el ejercicio fiscal registra esta conclusión:

Tabla 12: Ajuste cuentas incobrables

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
31-dic.-99	Gastos de cuentas y documentos incobrables	4,000.00	
	Provisión para las cuentas de difícil cobro		4,000.00
	P/r Provisión cuentas incobrables		
	<b>Total</b>	<b>4,000.00</b>	<b>4,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Warren, Reeve, & Fess, 1999, pág. 88)

El asiento de ajuste reduce las cuentas y documentos por cobrar a su valor neto realizable y establece correspondencia entre el gasto de cuentas incobrables y los ingresos.

Siendo la reducción de \$4,000.00 en las cuentas y documentos por cobrar un mero cálculo, no puede acreditarse a las cuentas de clientes específicos ni a la cuenta controladora de cuentas por cobrar. Lo que se hace es acreditarla a una contra cuenta de activo, intitulada Provisión para cuentas de difícil cobro.

Al igual que todos los ajustes periódicos, el asiento anterior cumple dos propósitos. En primer término reduce el valor de los importes por cobrar a la cantidad de efectivo que se espera cobrar en el futuro. Esta cantidad de \$101,000.00 (\$105,000.00 - \$4,000.00), se denomina valor neto de realización de las cuentas por cobrar. En segundo lugar, el asiento de ajuste hace que sea igual el gasto de \$4,000.00 de cuentas incobrables y los ingresos relacionados del período.

Después de registrar el asiento de ajuste en el libro mayor, como se indica a continuación, cuentas por cobrar aún tiene un saldo deudor de \$105,000.00. Este saldo es el importe total de las cuentas y documentos contra los clientes. El saldo acreedor de \$4,000.00 en provisión para cuentas de difícil cobro es la cantidad que ha de restarse de cuentas por cobrar para determinar el valor neto de realización. El saldo de gasto de cuentas incobrables se presenta en el estado de resultados del período actual, casi siempre como gasto administrativo. Se utiliza esta clasificación porque las tareas de otorgar créditos y cobranza son responsabilidad de distintos departamentos dentro del área administrativa.

Tabla 13: Mayor general cuentas por cobrar

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO	SALDO
31-dic-99	Caja	198,000.00		198,000.00
31-dic-99	Cuentas por cobrar		93,000.00	105,000.00

**Nota:** Información tomada de (Warren, Reeve, & Fess, 1999, pág. 88)

Tabla 14: Provisión para cuentas incobrables

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
31-dic-99	Provisión para cuentas de difícil cobro	4,000.00	
	Gastos de cuentas incobrables		4,000.00
	P/r Asiento de ajuste de cuentas incobrables		
	<b>Total</b>	<b>4,000.00</b>	<b>4,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Warren, Reeve, & Fess, 1999, pág. 88)

#### 2.2.2.4.1. Cancelación en libros a la cuenta de provisión

Cuando se identifica la cuenta de un cliente como incobrable, se cancela en libros contra la cuenta de provisión. Como se describe a continuación:

Tabla 15: Provisión de cuentas de difícil cobro

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
1-ene.-11	Provisión para cuentas de difícil cobro	610.00	
	Cuentas por cobrar - John Parker		610.00
	P/r Cancelación en libros de cuentas incobrables		
	<b>Total</b>	<b>610.00</b>	<b>610.00</b>

**Nota:** Información tomado de (Zapata Sánchez, 2011, pág. 167)

La autorización que sustenta este asiento debe provenir de un gerente designado. Normalmente debe ser por escrito.

El importe total cancelado contra la cuenta de provisión durante un período comúnmente no es igual a la cantidad que había en la cuenta al inicio del período. La cuenta de provisión tendrá saldo acreedor al terminar el período si las cancelaciones hechas durante del ejercicio son por una cantidad menor que su saldo inicial. Tendrá un saldo deudor si las cancelaciones exceden al saldo inicial. Sin embargo, la cuenta de provisión debe tener saldo acreedor después de registrar el asiento de ajuste de final de año. Los cargos y abonos de la cuenta de provisión pueden ilustrarse como en la figura de la izquierda.

Es posible que una cuenta por cobrar que ha sido cancelada contra la cuenta de provisión se cobre más adelante. En este caso, la cuenta debe restituirse mediante un asiento que revierta el asiento de cancelación. El efectivo recibido en pago debe registrarse entonces como ingreso a cuenta. Por ejemplo, supongamos que la cuenta de \$610.00 cancelada en el asiento anterior se cobra después, el 10 de junio, el asiento para restituir la cuenta y el asiento para registrar su cobro serían como se describe a continuación:

Tabla 16: Asiento para registrar cobro

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
	- 1 -		
01-jun.-11	Cuentas por cobrar - John Parker	610.00	
	Provisión de cuentas de difícil cobro		610.00
	P/r Restitución de una cuenta cancelada en una fecha anterior de este año.		
	- 2 -		
10-jun.-11	Efectivo	610.00	
	Cuentas por cobrar - John Parker		610.00
	P/r Registro cancelación cuenta por cobrar		
	<b>Total</b>	<b>1,220.00</b>	<b>1,220.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Zapata Sánchez, 2011, pág. 167)

Los dos asientos anteriores pueden combinarse. Sin embargo, registrar los dos asientos por separado en la cuenta del cliente, con el comentario apropiado de la cancelación y la restitución, aporta información crediticia muy útil.

Para determinar posibles Cuentas Incobrables o depuración de cartera en una empresa, existen métodos correctos y más usuales tales como: el método de antigüedad de saldos o análisis de riesgo y el método estadístico, que contribuirán a la adecuada operación de las mismas. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 167).

- El método con mayor razonabilidad es el de antigüedad de saldos en el que intervienen personas especializadas para un apropiado análisis contable y el estudio individual a cada deudor, tomándose en cuenta varios factores como garantías, vencimientos, tipo de cliente relacionado al cumplimiento y solvencia. Para aquello se presenta un modelo de tarjeta de control de clientes que ayudarán a que el resultado sea aún más real.
- El método estadístico calcula valores correspondientes a años anteriores, apoyándose en operaciones estadísticas como la media, desviaciones típicas, etc., proyectando así resultados exactos para el posible cobro de carteras.

### 2.2.2.5. Método de cálculo de posibles incobrables

Para poder calcular y calificar la solvencia económica de los clientes de una empresa previa a la concesión de un crédito, deberá dársele a las personas y firmas que no pueden acreditar sus acreencias; dada esta realidad se deberá provisionar de manera financiera determinados montos con el fin de cubrir los castigos a futuro que se deberían hacer a los cobros difíciles. Este cálculo es realizado por métodos estadísticos y matemáticos de aproximación; los más usados son el método de antigüedad de saldos y el estadístico.

#### 2.2.2.5.1. Método de antigüedad de saldos

A mayor tiempo de vencimiento, mayor será el porcentaje asignado como posibles incobrable. Un comité de análisis de riesgos efectúa un estudio individual y objetivo de cada uno de los deudores, y a partir de la información contable analizará, entre otros datos, los siguientes:

- Tipo de prenda que garantiza la deuda.
- Tipo de cliente, en cuanto a cumplimiento y solvencia.
- Avances logrados en reclamos por la vía administrativa y legal.

Un modelo de tarjeta de control de clientes, por antigüedad de saldos, se presenta a continuación.

Tabla 17: Modelo de tarjeta de control de clientes

<u>NOMBRE</u>	<u>SALDO</u>	<u>POR</u> <u>VENCER</u>	<u>VENCIDOS</u>						<u>VALOR</u> <u>PROVISIÓN</u>
			<u>ene-</u> <u>30</u>	<u>31-</u> <u>90</u>	<u>91-</u> <u>180</u>	<u>181-</u> <u>365</u>	<u>+ de</u> <u>365</u>	<u>%</u>	
A									
B									
C									
D									
SALDO CLIENTES									

**Nota:** Información tomada de (Zapata Sánchez, 2011, pág. 167)

### 2.2.2.5.2. Método estadístico

Se calcula a partir de la serie histórica de los años anteriores, fundamentándose en tendencias como la media, desviaciones típicas, mínimos cuadrados, etc., que arrojarán un resultado aproximado de los posibles incobrables.

Tabla 18: Método Estadístico

EMPRESA X			
CUADRO ESTADÍSTICO - INCOBRABLES			
Año	SALDO CUENTA CLIENTES	INCOBRABLE	OBSERVACIÓN
2007			
2008			
2009			
2010			
	<b>RECOMENDACIONES:</b> En el año 200x debe prever la cantidad. Por concepto de posibles incobrables.		

**Nota:** Información tomada de (Sinisterra, Polanco, & Henao, 2011, pág. 102)

Aunque se hayan cancelado ciertas deudas por ser consideradas incobrables pueden ser canceladas luego por el deudor, obligando a introducir los valores al flujo ya que al eliminar esta cuenta no aparece en el balance pero para hacer esta reintroducción se debe considerar realizar los asientos de la siguiente forma. (Sinisterra, Polanco, & Henao, 2011, pág. 102)

Ej. Suponga que una empresa recibe sorpresivamente el 18 de julio un pago por \$20,000.00 de una cuenta por cobrar, que el año anterior se había considerado incobrable, y se había retirado del saldo de cartera, esto generará un ingreso para la empresa y cubrir deuda con los proveedores.

Tabla 19: Reintroducción cuentas incobrables

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
	- 1 -		
18-jun.-11	Cientes	20,000.00	
	Provisiones Deudores		20,000.00
	P/r Provisión deuda de clientes		
	- 2 -		
30-jun.-11	Caja	20,000.00	
	Clientes		20,000.00
	P/r Cancelación deuda de clientes		
	<b>Total</b>	<b>40,000.00</b>	<b>40,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Sinisterra, Polanco, & Henao, 2011, pág. 102)

En la actualidad se ha creado una nueva fuente de financiamiento conocido como factoring que consiste en la venta de carteras a otra entidad que asume los riesgo de pérdida. Para realizar la transacción intervienen dos elementos que son: la compañía de factoring, quien vende la cartera y el comprador que debe pagar la factura en la fecha de vencimiento; asimismo, existen modalidades que son: factoring a la vista, con notificación al comprador y al vencimiento los mismos que brindan una serie de ventajas para el cliente como reducir los costos de cobranza y aumentar la liquidez.

Para una mayor comprensión del cálculo y registro contable del factoring, suponga que Comercializadora Atlas Ltda. vende a Fanalca S.A. el 15 de enero del presente año las siguientes facturas con una comisión de \$58,500.00 por la operación.

Tabla 20: Ejemplo de presentación de facturas 1

<b>Factura</b>	<b>Valor (miles de dólares)</b>	<b>Fecha de Vencimiento</b>	<b>Días de Vencimiento</b>
<b>1</b>	<b>50</b>	<b>31 de enero</b>	<b>16</b>
<b>2</b>	<b>70</b>	<b>15 de febrero</b>	<b>31</b>
<b>3</b>	<b>8</b>	<b>20 de febrero</b>	<b>36</b>
<b>4</b>	<b>15</b>	<b>2 de marzo</b>	<b>46</b>
<b>5</b>	<b>12</b>	<b>15 de marzo</b>	<b>59</b>
<b>6</b>	<b>40</b>	<b>21 de marzo</b>	<b>65</b>
<b>Total</b>	<b>195</b>		

**Nota:** Información tomada de (Sinisterra, Polanco, & Henao, 2011, pág. 102)

Se realizará el promedio de vencimientos del pago a través del método de ponderación el mismo que se desarrolla a continuación:

Tabla 21: Ejemplo de presentación de facturas 2

<b>Factura</b>	<b>Valor (miles de dólares) -1</b>	<b>Fecha de vencimiento -2</b>	<b>Factor (1 X 2)</b>
<b>1</b>	50	16	800.00
<b>2</b>	70	31	2,170.00
<b>3</b>	8	36	288.00
<b>4</b>	15	46	690.00
<b>5</b>	12	59	708.00
<b>6</b>	40	65	2,600.00
<b>Total</b>	<b>195</b>		<b>7,256.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Sinisterra, Polanco, & Henao, 2011, pág. 102)

El factor se divide por el valor total de las facturas vencidas:

$$7,256 / 195 = 37.2 = 38 \text{ días}$$

La fecha de pago del factor cliente se hará 38 días después del día en que el factor acepta negociar las facturas, o sea, el 23 de febrero. El asiento de la aceptación de

las facturas, tanto para el cliente como para Fanalca S. A., se hace de la siguiente forma:

### Cliente

Tabla 22: Ejemplo asiento de la aceptación de las facturas para cliente

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
23-feb.-11	Derecho de compras de cartera negociada	136,500.00	
	Gastos no operacionales - Financieros	58,500.00	
	Cientes		195,000.00
	P/r Cancelación negociación con clientes		
	<b>Total</b>	<b>195,000.00</b>	<b>195,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Sinisterra, Polanco, & Henao, 2011, pág. 102)

### Fanalca S.A.

Tabla 23: Asiento de la aceptación de las facturas para empresa

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
23-feb.-11	Deudores Varios	195,000.00	
	Ingresos operacionales - Comisiones		58,500.00
	Compromisos de compras de cartera negociada		136,500.00
	P/r Ingresos por comisiones cartera clientes		
	<b>Total</b>	<b>195,000.00</b>	<b>195,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Sinisterra, Polanco, & Henao, 2011, pág. 102)

Algunas cuentas que han cancelado por considerarse incobrables pueden ser pagadas posteriormente por el deudor, de manera total o parcial. Las cuentas incobrables se han descargado de cartera y dado que su valor se ha eliminado como cuenta mala, no aparecen en la información del balance general. Esta situación obliga a reintroducir el valor respectivo al flujo económico de la empresa mediante el siguiente mecanismo: primero, se restablece la cuenta deudores por el valor pagado y, simultáneamente, se incrementa por idéntica cifra la provisión; segundo, se registra el ingreso por la cancelación de la respectiva cuenta por cobrar. Si una empresa recibe sorpresivamente el 18 de julio un pago por \$20,000.00 de una cuenta por cobrar que el año anterior se había considerado

incobrable y se había retirado del saldo de cartera. Para incorporar el pago, debe hacerse el siguiente asiento:

Tabla 24: Asiento para incorporar pago cliente provisiones deudores

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
18-jul.-11	Ingresos varios	20,000.00	
	Provisión incobrables deudores		20,000.00
	P/r Provisión deuda clientes		
	<b>Total</b>	<b>20,000.00</b>	<b>20,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Sinisterra, Polanco, & Henao, 2011, pág. 102)

Tabla 25: Asiento para incorporar pago caja cliente

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
18-jul.-11	Caja	20,000.00	
	Ingresos varios		20,000.00
	P/r Cancelación deuda clientes		
	<b>Total</b>	<b>20,000.00</b>	<b>20,000.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Sinisterra, Polanco, & Henao, 2011, pág. 102)

#### 2.2.2.6. Cuenta provisión

"Cuentas son elementos del estado de situación financiera, relacionadas con las NIC 18, 32,39 NIIF 7 y 9, las cuentas por cobrar representan los derechos de cobros a terceros, que tiene la empresa por la venta de bienes o prestación de servicios o usos de activos que genera intereses, dividendos y regalías, derecho de cobro, las sumas adeudadas por el personal que representan derechos de cobros por transacciones distintas a las objeto o giro del negocio. La cuenta provisión permite acumular el valor no recuperable, por efectos de incobrabilidad para presentarlos en los estados financieros de manera real o fiel". (De La Portilla Vera, 2013, pág. 200).

Para el cálculo de posibles cuentas incobrables, menciona que se debe conocer los métodos para depurar la cartera de la empresa, esto es, calcular las provisiones, contabilizar las bajas y la recuperación de la cartera antes de ser castigada.

Pese al cuidado que pone las empresas a calificar la solvencia económica de sus clientes, previa la concesión de un crédito, siempre se darán casos de personas y firmas que no quieren o no pueden honrar sus acreencias, ante esta realidad propia de países como el nuestro, se debe aprovisionar financieramente ciertos montos para cubrir los futuros castigos que se deben hacer a las cuentas de difícil cobro. Este cálculo se hace por métodos estadísticos o matemáticos de aproximación: los más usuales, son el método de antigüedad de saldos y el método estadístico.

#### **2.2.2.7. Cuentas de cobro dudoso**

Un manual del American Institute of Certified Public Accountants (AICPA, Instituto Americano de Contadores Públicos) expone treinta y cuatro razones incluyendo todos los ratios considerados clave por Robert Morris Associates y Dun & Bradstreet.

Este indicador no es muy útil, por cuanto:

- Si la previsión fue calculada razonablemente, el neto considerado de cuentas a cobrar para evaluar la liquidez, ya está depurado de las sumas de cobranzas improbables.
- La razón obtenida puede ser un indicador de la ineficiencia pasada de la gestión de cobranzas pero depende en última instancia de la política de depuración de las cuentas por cobrar.

Tabla 26: Presentación porcentaje de créditos por venta

Supongamos que el estado de situación patrimonial de una empresa exponga las siguientes cifras de créditos por ventas:	
Antes de deducir la previsión para cuentas dudosas	2,000.00
Previsión para cuentas dudosas	<u>100.00</u>
Importe neto	1,900.00
Con estos datos la razón bajo análisis se calcularía así:	
$100/2,000=0.05=5\%$	
Ahora bien, si antes del cierre del ejercicio la empresa hubiera decidido el abandono de los esfuerzos de cobranzas de cuenta provisionadas por \$90.00 y su consiguiente baja contable, el estado de situación patrimonial habría mostrado esta cifras de créditos por ventas	
Antes de deducir la previsión para cuentas dudosas	1,910.00
(-) Previsión para cuentas dudosas	<u>10.00</u>
Importe neto	1,900.00
Y la razón que motiva este comentario pasaría a ser:	
$10/1,910= 0.0052 = 0.52\%$	
Sin que su disminución tenga significado financiero alguno.	

**Nota:** Información tomada de (De La Portilla Vera, 2013, pág. 200)

#### 2.2.2.8. Otras consideraciones

Las adecuaciones de saldos relacionadas con los créditos por ventas no deberían ser muchas. Es de presumir que las más frecuentes incluyan el agregado de:

- Los documentos endosados a terceros, cuando se presume que el propio emisor de los estados contables deberá pagarlos a los acreedores ( y luego recuperar los importantes desembolsados);

- Los cheques diferidos que hubieren sido indebidamente incluidos en el rubro disponibilidades.

#### **2.2.2.9. Otros créditos**

Es poco probable que un analista externo pueda:

- Relacionar los saldos de los créditos no originados en ventas con los flujos de transacciones que los originaron; o
- Estimar los plazos total y promedio de su conversión en efectivo.
- Por último, se necesita información proyectada (sobre cobranzas) o relativa a los vencimientos de cada cuenta. Es posible que un analista interno pueda obtenerla.

Los problemas que se dan en una auditoría con la deficiencia de los cobros, al no tener un buen control interno, ocasiona la falta de liquidez en la empresa para que exista una correcta valoración de los saldos. Por ende, el auditor deberá analizar las políticas de la entidad para dar soluciones a los problemas que pueden existir ya sean en la facturación incorrecta, la estimación de los cobros y llevar a cabo el seguimiento con los respectivos clientes, es decir, con las confirmaciones que se obtiene de la base de datos. (Sánchez Fernández de Valderrama, 2005, pág. 205)

#### **2.2.2.10. Derechos de cobro**

Los problemas más relevantes en esta área se relacionan con el análisis y evaluación de la calidad del control interno existente en la misma; la correcta clasificación y valoración de los saldos; la comprobación de las operaciones que impliquen corte entre ejercicios; el tratamiento de los intereses asociados; la

estimación de la cobrabilidad de los saldos y la valoración de las deudas en moneda extranjera. A nivel de control interno exigible en esta área suelen producirse deficiencias significativas, o ausencias de control, en el ámbito de la segregación de funciones, en los procedimientos contables relacionados con la concesión de créditos comerciales, cobros y facturación y en el de los sistemas de amortización financiera.

A nivel de representación contable, los problemas más frecuentes tienen su origen en ventas no facturadas, o pre facturadas incorrectamente; incorporación de intereses a largo plazo como concepto de costo de ventas; desglose incorrecto de cuentas y valores; errores relativos al plazo de vencimiento; incorrecta asignación a los conceptos de empresas del grupo o asociadas y en la insuficiencia de las provisiones para insolvencias y para la reserva de garantías posventa. Se producen también deficiencias originadas en no preparar correctamente las composiciones de saldo o en no llevar a cabo confirmaciones posteriores con los clientes derivadas de ausencia de revisiones sobre los pedidos de clientes antes de su aceptación. Estas situaciones comportan la posibilidad de errores significativos tanto en la contabilización de las ventas como en la de los importes a cobrar por clientes.

El auditor deberá poner especial atención al análisis de los procesos establecidos respecto a las ventas: nivel de autorizaciones, análisis de solvencia, sistemas de emisión de facturas, seguimiento de clientes y el control sobre los pagos realizados o pendientes. Asimismo, deberá elaborar un programa de trabajo que permita la evaluación de la existencia de los derechos, reflejados en documentación suficiente, que permita la constatación de la existencia y exactitud de los saldos; la periodificación de los mismos; el análisis de sus características; el reconocimiento y reflejo contable de las restricciones contractuales o legales sobre la disposición de las cuentas y el análisis de la situación financiera de los clientes para fijar las bases de cálculo de las provisiones para insolvencias. Existen situaciones especiales que pueden plantear problemas de interpretación y

representación contable, casos de los derechos de créditos pagaderos en especie, donde no existe un nominal previamente definido, sino bienes que pueden variar según el valor de mercado; los compromisos de venta o de prestación de servicios relacionados con las operaciones de venta; contratos de suministro futuros o concesiones para la venta o de prestaciones de servicios que pueden o no producir desembolsos.

#### **2.2.2.11. Relación con las ventas**

El reflejo contable de las ventas, entre dos ejercicios, puede provocar efectos significativos en resultados. Por ello el auditor deberá realizar pruebas de corte entre ejercicios y comprobar que las operaciones son ciertas y razonables y que se concretan en el tiempo pactado. Asimismo, se pueden producir errores materiales de carácter aritmético, cálculos en los importes, descuentos, abonos, etc., y errores de acreditación en cuentas equivocadas. (Cuéller Díaz, 2012, pág. 56)

Pueden producirse desfases de información entre el registro contable de las operaciones de venta y lo que produce el almacén que provoquen el reconocimiento como existencias finales de mercancías ya facturadas que aún no han salido del almacén o de mercancías que no se encuentran en el almacén, entregadas a clientes, pero aún no facturadas. Una modalidad de venta que requiere especial atención del auditor es las ventas a comisión, donde el resultado no debe reconocerse contablemente hasta que los productos no sean vendidos por el comisionista.

Asimismo, existen reglas especiales referidas al reflejo de las ventas en los ámbitos de construcción a largo plazo. El control interno y su cumplimiento son fundamentales para la correcta gestión de las ventas, incluyendo normas sobre

gestión de almacén, política de descuentos, seguimiento de mercancías en depósitos, etc.

#### **2.2.2.12. Deudores.**

Este rubro representa el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor del ente económico bien sea que se considere deudas comerciales o no comerciales.

De acuerdo con el decreto 2150 del 29 de diciembre de 1993, según su presentación en el plan de cuentas para comerciantes, este grupo del activo está compuesto, entre otras, por las siguientes cuentas: Clientes, cuentas corrientes comerciales, cuentas por cobrar a casa matriz, cuentas por cobrar a vinculados económicos, cuentas por cobrar a socios y accionistas, aportes por cobrar, anticipos y avances, cuenta de operación conjunto, depósitos y empresas de compraventa. En este grupo también se incluye el valor de la provisión pertinente, de la naturaleza crédito, constituida para cubrir las contingencias de pérdidas.

Para efectos del presente capítulo no se entrará principalmente en las cuentas Clientes y lo que por ella representa para el ente económico. En esta cuenta se registran los valores a favor de la organización y a cargo de empresas nacionales o extranjeras, producto de las transacciones comerciales de ventas de bienes y/o servicios, en desarrollo del objeto social de la entidad.

Para obtener sus ingresos, las organizaciones comercializan productos y servicios, ya sea que estos productos sean fabricados por ellas mismas o que simplemente sean adquiridos como productos terminados para su posterior venta. Por esta razón antes de vender los productos o servicios, los directores de las organizaciones deben tomar una decisión, con base en las condiciones del mercado, acerca de si ofrecerán plazos a sus clientes para la cancelación de los dineros objeto de la transacción, o si, por el contrario, solo se aplicarán políticas de pago al contado.

Si la decisión es vender con pago de contado, la organización se mostrará saldo cero en el rubro de clientes y muy probablemente tendrá como efecto colateral el mejoramiento de sus flujos de efectivo y por, ende, de su liquidez. Sin embargo, en situaciones de crisis de las economías globales, o simplemente como una política comercial para atraer más clientes, las empresas toman la decisión de comercializar sus productos a crédito, ofreciendo un plazo predeterminado para la cancelación del artículo.

Si este fuera el caso, la alta dirección de las empresas o los encargados de tomar la decisión deben tener en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

1. El plazo que se otorgará para la cancelación de las facturas.
2. El instrumento jurídico que se utilizará como soporte de la deuda del cliente
3. El tipo de garantía adicional que se exigirá
4. La carga operativa que generará la evaluación financiera de cada uno de los potenciales clientes
5. El cupo de crédito que se asignará a cada cliente, y si ese cupo será rotativo o no.
6. La política de descuentos, en casos de existir alguna
7. Cómo se ejercerá y cuál será las políticas de cobro.

En cualquier caso, cuando una empresa decide vender a crédito sus mercancías y/o servicios, también deben fijar las condiciones de ventas que estarán amarradas a la transacción; de igual forma debe establecer los porcentajes en que la cartera se va a provisionar en caso de que los clientes se atrasen en el pago de sus obligaciones. En sana lógica, la idea de establecer unos porcentajes para provisionar la cartera, parte del concepto de que del 100% de los clientes que conforman la cartera, alguno o algunos, por diferentes motivos, incumplirán con su compromiso de pago y, en el peor de los casos, nunca cancelarán los saldos de las obligaciones. Entonces, para mitigar el impacto contable y financiero que esto

tiene sobre el resultado del ejercicio, las organizaciones deben establecer un régimen de provisiones acorde con lo previsto por las normas técnicas de contabilidad (Decreto Reglamentario 2650 de 1993).

En el mejor de los casos, se espera que, con base en el análisis de crédito que se realizó sobre la información financiera de cada uno de los deudores, no se presente mora en el pago de las obligaciones a cargo de los clientes, pero, a pesar del estudio, pueden suceder situaciones inesperadas de crisis, que lleven a los deudores al incumplimiento de sus obligaciones. Por tal motivo, los empresarios deben establecer políticas para el aprovisionamiento y posterior castigo de las obligaciones morosas.

El objetivo de establecer unos porcentajes o un régimen de provisiones es:

Castigar o mostrar el gasto en el estado de resultados en forma paulatina con base en el número de días de mora que presenta la obligación.

- Presentar los activos con cifras acordes con la realidad.

No tendría sentido presentar en el balance general de una compañía un saldo en la cuenta de deudores-clientes por valor de \$100 millones, si se tiene conocimiento de que el 40% de esa cartera tiene más de 180 días de vencida. Lo ideal sería, entonces, presentar en el balance el saldo de la cartera disminuido, en un rubro diferente, por el valor de la provisión, para que el lector de la información concluya que de los \$100 millones probablemente \$40 millones no van a recuperarse y que en realidad la cartera sana tiene un valor de \$60 millones. Para tal efecto, el artículo 52 del Decreto Reglamentario 2649 de 1993, que se refiere a las Provisiones y contingencias, establece en su primer párrafo:

Según la normativa de las cuentas por cobrar se debe presentar parte de los activos de la empresa ya que los mismos significan créditos a favor, esto implican recursos económicos que son netamente de la empresa y por aquello son de gran

utilidad para la buena administración de la organización y sus futuras tomas de decisiones, así mismo, lograr que se cumpla con la planificación planteada, se empieza tomando en cuenta que son partes del activo y que las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por la ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 2004, pág. 139)

En las reglas de presentación el autor menciona que toman en consideración su disponibilidad, las cuentas a corto plazo, deben presentarse en el balance general como activo circulante inmediatamente después del efectivo y las inversiones en valores negociable.

De acuerdo con su origen, se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar: a) a cargo de clientes y, b) a cargo de otros deudores.

Las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo “cuentas por cobrar”, debido a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad.

Cuando el saldo en cuentas por cobrar de una entidad incluya partidas importantes a cargo de una sola persona física o moral, su importe deberá mostrarse por separado dentro del rubro genérico “cuentas por cobrar” o, en su defecto, revelarse a través de una nota a los estados financieros.

Las estimaciones para cuentas incobrables, descuentos, bonificaciones, etc., deben ser mostradas en el balance general como deducciones a las cuentas por cobrar. En caso de que se presente el saldo neto, debe mencionarse en nota a los estados financieros el importe de la estimación efectuada.

Debe quedar claramente establecido en el balance general o en las notas, que la realidad de las cuentas por cobrar, en relación a gravámenes de algún tipo, puedan recaer sobre ellas, lo cual como restricción debe tener su recuperabilidad en terminación de las obras, servicios, etc.

Deberá revelarse el monto del pasivo contingente para la entidad, por documentos y cuentas por cobrar vendidos o descontados con responsabilidad para la entidad. Las empresas han adoptado entre sus políticas el vender sus mercancías a crédito; obligando a que los registros de las ventas sean detallados mediante el uso de diferentes sistemas, ya sean estos manuales o informáticos. Se encuentra la definición de cuentas por cobrar como parte de un activo de la organización que genera un beneficio futuro, en la cuenta de clientes y su interrelación con el ciclo de ventas y cobros, se analiza la importancia que tienen las ventas a crédito que incluye las ventajas y desventajas para administrar correctamente los cobros evitando que la compañía se quede sin efectivo disponible. Por lo tanto, dicha cuenta por cobrar se convierte en una promesa de pago a futuro, que permitirá cobrar en un periodo acordado a los clientes hasta llegar a registrar la venta de una mercancía o servicio como “Clientes”, y se abona a “Ingresos por servicios”, de esta manera al efectuarse el cobro de los mismos aumentará el efectivo. (Guajardo Cantú, 1995, pág. 112)

Entre las principales cuentas que están incluidas en este rubro se encuentran:

- Clientes.
- Documentos por cobrar.
- Funcionarios y empleados.
- Deudores diversos.

Así mismo pueden existir algunas otras cuentas tales como “Intereses por cobrar”, “Dividendos por cobrar”, “Renta por cobrar” y otros conceptos más por pagar. Las cuentas por cobrar de clientes representan la suma de dinero que corresponde

a la venta de mercancías, o la prestación de servicios a crédito a un cliente. La cuenta por cobrar llamada “Funcionarios y empleados” son partidas por cobrar originadas por préstamos a funcionarios de la compañía. El interés acumulado sobre documentos por cobrar y los anticipos a empleados se registran por separado como “Intereses por cobrar” y “Anticipos a empleados”. De los varios tipos de partidas por cobrar que existen, las dos más conocidas son los documentos por cobrar y los clientes.

#### **2.2.2.13. La cuenta de clientes y su interrelación con el ciclo de ventas y cobros.**

La importancia que tienen las ventas a crédito en cualquier empresa, consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin efectivo disponible, pues la mayoría de las veces, si no se da crédito, disminuye el nivel de ventas.

Como se puede apreciar, las cuentas por cobrar son generadas por las ventas a crédito que realiza la compañía. Al efectuarse el cobro de las mismas, se incrementa el efectivo.

El negocio adquiere una cuenta por cobrar cuando vende a clientes mercancías o servicios, a crédito. El término por cobrar significa la promesa del cliente de pagar en una fecha futura, con dinero, el importe que le fue cargado por mercancías o servicios. Por lo general, en los negocios, esta promesa se expresa con el importe del efectivo que se cobrará dentro de los próximos 30 días o más, según el periodo de pago acordado. Si se ha terminado en forma correcta el registro de todos los asientos de diario y los asientos de mayor, el total de todos los saldos deudores de las cuentas de clientes del mayor auxiliar debe ser igual al saldo de la cuenta control “Clientes” del mayor general.

#### **2.2.2.14. Presentación en el estado de situación financiera**

El término “Clientes” sólo se usa cuando se trata de importes adecuados por producto de la venta de mercancías o servicios por clientes, y estas partidas por cobrar se clasifican como un activo circulante en el estado de situación financiera. Los importes por cobrar correspondientes a préstamos a funcionarios de la compañía, anticipos a empleados, documentos recibidos y los intereses acumulados sobre los documentos por cobrar también se consideran como activo circulante, si se van a cobrar dentro de un año o menos. Enseguida se muestra la presentación de las partidas por cobrar bajo el rubro de “Activo circulante” en el estado de situación financiera.

##### **Activo Circulante**

- Clientes
- Préstamos por cobrar / funcionarios
- Anticipos a empleados
- Documentos por cobrar
- Intereses por cobrar

Las cuentas por cobrar a clientes son unas de las cuentas más importantes del activo circulante, las cuales están relacionadas con el giro del negocio. Son créditos concedidos a personas naturales o jurídicas que aspiran ser clientes constantes; por consecuencia, ello implica un riesgo para cualquier tipo de empresa. (Sánchez, 2011, pág. 87)

De tal manera se decretan políticas para dicho crédito otorgado, asignando un asesor o funcionario para que ellos minimicen la posibilidad de riesgo que implica al momento de emitir un préstamos o ventas realizadas, habiendo examinado minuciosamente a personas que califican con los reglamentos establecidos en el contrato firmado al momento de recibir su crédito mercadería estableciendo el tipo

de garantía que se va a emitirme ya que esto va a garantizar a clientes que en algún instante se descuide en el pago del crédito otorgado.

### **2.2.3. Objeto del crédito a clientes**

Dada la naturaleza del producto, su precio y con el propósito de incrementar las ventas, casi todas las empresas suelen conceder créditos a las personas y sociedades que expresan el deseo de ser cliente frecuentes. Para este efecto, deben dictarse políticas que fijen cupos de créditos, porcentajes de descuentos por pronto pago y recargo en caso de demora; así mismo, se deben identificar los tipos de garantía y definir el procedimiento ágil y seguro que permita atender las solicitudes de crédito y recuperar los valores en mercadería.

Las cuentas incobrables son el resultado del monto que se obtenga de los clientes deudores dentro del negocio, dicho rubro lo clasifica dentro de la sección gastos generales en el estado de resultados, la cuenta se maneja de acuerdo a las políticas de crédito dentro de la entidad. Además un punto importante es la estimación de las cuentas incobrables que se refleja en el estado de situación financiera en los activos corrientes luego de la cuenta clientes, dicho rubro será de naturaleza acreedora y estará presentado con el nombre de “estimación de cuentas incobrables”. (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2008, pág. 98)

Este proceso es necesario al momento de presentar la información financiera ya que no se ajustaría a la realidad, perdiendo veracidad en la presentación.

Las cuentas incobrables se ajustan mediante el hecho de que los clientes ya no pagarán sus cuentas, por lo tanto se tendrá que determinar a quienes no cumplan con sus pagos y de esta manera, se demostrará que el importe establecido en el estado de situación financiera sea el correcto mediante su estimación. (Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, 2008, pág. 98)

Se reconocerán las pérdidas por cuentas incobrables mediante su respectivo asiento de ajuste, el cual consiste en cargar al gasto el rubro Cuentas incobrables y un abono a la cuenta Estimación por cuentas incobrables que forma parte del activo. No se tratará a la cuenta clientes de manera directa ya que se está haciendo una estimación que puede resultar incobrable debido a que es una contra cuenta de la cuenta de Clientes que, al disminuirse, estará presentando un saldo neto real de lo que se espera cobrar.

Para el cálculo de las cuentas incobrables, existen tres métodos entre los cuales los dos primeros estiman las pérdidas de cuentas incobrables y el tercero una cancelación directa, los métodos antes mencionados son los siguientes:

#### **2.2.3.1. Método de porcentaje de las ventas.**

Este método se encarga de estimar las pérdidas mediante un porcentaje a las ventas netas para tener un importe razonable. Se debe realizar un análisis exhaustivo con el fin de determinar la tasa correspondiente sobre las ventas a crédito de años anteriores.

#### **2.2.3.2. Método del porcentaje de cuentas por cobrar.**

Se estima el importe de cuentas incobrables mediante un porcentaje del saldo de la cuenta Clientes, se analizan los cobros durante un periodo considerable que se hayan realizado y de esta manera determinar el porcentaje correspondiente. Cabe recalcar que esto es una estimación, por lo tanto el importe puede variar, así mismo su saldo puede llegar a ser deudor o acreedor al final del periodo, y por ende es necesario el ajuste.

#### **2.2.3.3. Método de cancelación directa.**

En relación con este método cuando es asertivo que la cuenta es incobrable, realizan el procedimiento de cancelación directa, que se encarga de cargar el importe a la cuenta gastos por cuentas incobrables y luego se hace el abono a Clientes por el monto correspondiente.

#### **2.2.3.4. Ajustes por cuentas incobrables**

En general, es difícil determinar cuáles serán los clientes que no pagarán sus cuentas. Por lo tanto, si se desea que toda la información aparezca en el estado de situación financiera, es necesario estimar las cuentas que, con el tiempo, serán incobrables.

Cuando se registre un asiento de este tipo el ajuste consiste en un cargo a gasto por cuentas incobrables y un abono a una cuenta complementaria de activo llamada estimación de cuentas incobrables. Las estimación no se acredita en forma directa al cliente debido a que este importe no es más que una estimación de las cuentas de clientes que pueden resultar incobrables y no se refiere a ningún cliente en particular, pues es una contra cuenta de la cuenta de Clientes que, al ser disminuida, presentará un saldo neto real de lo que se espera cobrar.

#### **2.2.3.5. Método de porcentaje de las ventas.**

El método de porcentaje de las ventas o del estado de resultados estima las pérdidas por cuentas incobrables utilizando un porcentaje de las ventas a crédito para llegar a una cantidad razonable. A fin de determinar la tasa estimada es necesario examinar y analizar el porcentaje de pérdidas experimentadas sobre el total de las ventas netas al crédito de periodos anteriores.

Después se aplica el porcentaje estimado al total de las ventas a crédito del periodo, menos el importe de las devoluciones y bonificaciones sobre ventas. No

debe restarse o sumarse cualquier saldo existente en la cuenta Estimación por cuentas incobrables provenientes de periodos anteriores para determinar el importe de ajuste de cuentas malas.

#### **2.2.3.6. Método del porcentaje de cuentas por cobrar.**

Mediante el método de porcentaje de cuentas por cobrar o del estado de situación financiera se estima el importe de las pérdidas en cuentas incobrables, con base en un porcentaje del saldo existente de la cuenta Clientes.

Para llegar a un porcentaje razonable es necesario analizar los cobros realizados durante un período considerable. La tasa o porcentaje determinado se aplica el saldo de la cuenta Clientes para obtener el saldo de la cuenta Estimación de cuentas incobrables y determinar el importe de ajuste por cuentas incobrables.

Debe recordarse que el porcentaje o tasa utilizada no es más que una estimación. Por lo tanto, es muy probable que nunca llegue a ser igual que el importe exacto de las cuentas incobrables del año y que la cuenta de estimación puede tener un saldo deudor o acreedor al final del período contable, antes de los ajustes. Por medio de este método, el saldo de la cuenta de estimación, por cuentas incobrables o provisión a fin de año, sea deudor o acreedor, tiene que considerarse al realizar el asiento de ajuste.

#### **2.2.4. Estados financieros**

Los estados financieros se estructuran en cuatro estados financieros claves a reportarse a los accionistas y son:

- Estado de Pérdidas y Ganancias o Estado de Resultados.
- Balance General o denominado Estado de Situación Financiera
- Estado de Patrimonio de los Accionistas, Estado de Utilidades Retenidas

- Estado de Flujo de Efectivo.

En esta sección se presentan y se analizan brevemente los estados financieros para informar a los accionistas, pero para el análisis del enunciado, el balance general se presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. El estado calcula los activos de la empresa, lo que posee contra su financiamiento, que puede ser deuda, lo que se debe o patrimonio lo que aportan los dueños, se hace una distinción importante entre los activos y los pasivos a corto y a largo plazo. Los activos corrientes y los pasivos corrientes son activos y pasivos a corto plazo”. Esto significa que se espera que se convierta en efectivo (en el caso de los activos corrientes) o que sean pagos (en el caso de los pasivos corrientes) en un año o menos. Todos los demás activos y pasivos, junto con el patrimonio de los accionistas, que se supone tienen una vida infinita, se considera de largo plazo porque se esperan que permanezca en los libros de la empresa durante más de un año. El estado de pérdida y ganancias o estado de resultado es una forma abreviada del estado de patrimonio de los accionistas. A diferencias del estado de patrimonio de los accionistas, que muestra todas las transacciones de las cuentas patrimoniales que ocurren durante un año específico, el estado de ganancia concilia el ingreso neto ganado durante un año específico y cualquier dividendo pagado en efectivo, con el cambio entre las ganancias retenidas entre el inicio y el fin de ese año. Así como también, el estado de flujo de efectivo es un resumen de los flujos de efectivo de un periodo específico, el mismo que permite comprender mejor los flujos operativos de inversión y financiero de la empresa, y los reconcilia con los cambios en efectivo y sus valores negociables durante el período. (Lawrence J., 2012, pág. 458)

Es normal que un negocio que vende mercaderías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas. Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales / gasto de venta del estado de resultados. El monto de

gasto por cuentas se conoce como incobrables que resulte varía de acuerdo con las políticas generales de crédito de la compañía.

Al terminar cada periodo contable se estima el importe de las cuentas incobrables para obtener una cifra razonable de las pérdidas en cuentas incobrables que aparecen en el estado de resultados. Cuando algunas cuentas de clientes adquieren carácter de dudosas o incobrables, se deben disminuir para que muestren la suma estimada de futuros cobros. De otra forma, el importe que aparece en el estado de situación financiera no se ajustaría a la realidad y la situación financiera del negocio que se presentaría a los administradores, acreedores y otros grupos interesados sería engañosa. El importe del estado de situación financiera se ajusta utilizando la cuenta “Estimación de cuentas incobrables, de naturaleza acreedora”, presentada después de la cuenta Clientes. Este proceso es necesario para cumplir con el postulado básico de asociación de costos y gastos con ingresos y lograr incluir todos los gastos en el periodo correspondiente.

En seguida se presenta la sección de cuentas por cobrar de FEMSA, así como la sección de cuentas incobrables:

Sección correspondiente de Cuentas por cobrar de FEMSA, S.A., en la que se muestra el importe de las cuentas por cobrar y la estimación por incobrables durante 2006 y 2005.

Las cuentas por cobrar son el derecho de una empresa al momento de prestar sus bienes o servicios obteniendo efectivo en el futuro, por lo tanto, esta cuenta pendiente de cobro deberá ser controlada en subcuentas que se derivan de la cuenta principal teniendo un buen registro del mismo. (Horngren, 2010, pág. 148)

En otras palabras, toda cuenta por cobrar es el dinero que se va a recibir en un tiempo determinado convirtiéndose en efectivo, pero a la vez existen deudores que generan pérdidas a la empresa ya sea por el impago del mismo. Para obtener resultados favorables al momento de efectuar dicha cobranza, toda empresa debe implementar un control interno de cuentas por cobrar que se aplicará antes y durante del cobro, de esta manera se tendrá un mayor control y disminuir la probabilidad de convertirse una cuenta incobrable o también denominada cuentas malas.

#### **2.2.5. Letras y pagarés**

Las transacciones que se realizan en un negocio pueden ser en efectivo o a crédito. Cuando una empresa financia los bienes y servicios otorgados al cliente en la transacción de compraventa, puede exigir o no el respaldo de la deuda por medio de un documento, por ejemplo una letra, un pagaré o un cheque posfechado, que toman la denominación genérica de documentos por cobrar.

El documento más utilizado en esta clase de operación es la letra o el pagaré.

Este instrumento se define como un compromiso voluntario, expreso y taxativo, que se lleva a cabo entre dos personas, en el que un deudor se compromete, mediante firma a pagar en una fecha futura o a su presentación cierta suma de dinero, así como unos intereses pactados.

Se permite a las instituciones integrar una provisión del 1% anual de los créditos que aún no han sido reembolsados y que son otorgados a personas naturales o jurídicas, que se deriven de la actividad productiva de la empresa. Así mismo se establece que el porcentaje de esta reserva no deberá exceder el 10% de la cartera total. (Zapata Sánchez, 2011, pág. 67)

Cabe recalcar que es importante conocer los métodos correctos que nos faculte el cálculo de las cuentas incobrables ya que por medio de estos podremos contabilizar los valores exactos de las bajas, provisiones, recuperación y depuración de la cartera. Se deberá contabilizar la diferencia de incobrables mediante la cuenta de gastos no deducibles, si el resultado de la aplicación de los métodos es superior al 1%.

En la ley también se señala las provisiones voluntarias, las mismas que no serán aceptadas como resultados tributarios si excedieran las medidas o reglamentos que se menciona en esta ley. Para la depuración de la cartera es necesario regirse a las condiciones que se detallan a continuación:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito; - En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

#### **2.2.6. Aspecto legal de los créditos incobrables**

La Ley de Régimen Tributario Faculta a las empresas a constituir una “reserva para créditos incobrables”. Esta provisión permitirá cubrir la eventualidad de incobrabilidad de créditos pendientes de cobro y que se originen del giro normal del negocio.

El porcentaje autorizado para fines tributarios anual es del 1% de aquellos créditos concedidos en el ejercicio y que se encuentran pendientes de cobro. La acumulación de esta reserva no podrá exceder el 10% del saldo de la cartera.

Por ejemplo: El saldo del movimiento del año presente  $\$6,125.00 \times 1\% = \$61.25$ ; la diferencia hasta completar los  $\$761.50$  se constituye en gasto no deducible. Además se pueden efectuar provisiones voluntarias con cargo a los resultados del ejercicio, sin afectar a la base imponible del impuesto a la renta, siempre que se ajusten a leyes especiales y se demuestre técnicamente la conveniencia financiera de estas provisiones. Para la eliminación, o castigo de cartera, se atenderán las siguientes condiciones alternativas:

- Que consten en contabilidad por lo menos 5 años desde la fecha de vencimiento.
- Que el deudor haya sido declarado en quiebra, liquidación o insolvencia.

#### **2.2.7. Castigo y recuperación de cartera**

Las cuentas recuperación de incobrables e intereses ganados serán declarados como ingresos gravables para efectos de determinar los resultados económicos del periodo de recuperación y para calcular el respectivo valor del impuesto a la renta.

El ciclo de ingresos: sistema contable y de actividades de control de las cuentas por cobrar, donde generalmente la cuenta nace con la venta de bienes o servicios a crédito. Así mismo, existen riesgos de grandes pérdidas por créditos por la falta de control en las ventas, por ejemplo cuando las facturas contienen errores en los precios, no se controlan mediante números seriales, se pierden o se omiten, entre otros. (Whittington & Pany, 2005, pág. 79)

No obstante, se puede evitar esta clase de problemas con fuertes controles en las ventas a crédito, dividiendo las funciones de modo que diferentes personas se encarguen de 1) preparar la orden de compra, 2) aprobar el crédito, 3) enviar la mercancía a bodega, 4) embarcar, 5) facturar, 6) verificar facturas, 7) mantener cuentas de control, 8) llevar mayores del cliente, 9) aprobar devoluciones y descuentos, 10) autorizar la cancelación de cuentas incobrables. Una vez

distribuidas las funciones es posible disminuir los errores y fraudes, ya que el sistema contable gira en torno al proceso de venta, puede ser en empresas manufactureras o de servicios.

Con respecto al control de las órdenes del cliente, se explica que para evitar errores, el control y procesamiento de los pedidos debe tener métodos operativos diseñados y un sinnúmero de controles, los cuales se inician con la orden de compra, siguiendo la revisión de productos y cantidades, con el fin de determinar si se puede atender el pedido, y preparar una orden de venta; procediendo a revisar si consta el producto en inventario o se requiere la elaboración del mismo.

De igual manera, en la aprobación del crédito, menciona que primero se determina el crédito, bajo la supervisión del gerente de crédito, que reporta al tesorero, el cual verifica si el cliente dispone de crédito, caso contrario se le notifica al cliente y se procura negociar otras condiciones.

Además, las compañías cuentan con inventarios o almacenes, en los que solo después de haber sido aprobada la orden, se procede a hacer el embarque de los productos. Una vez que son enviados ya sea por camiones o automóviles, se deriva la emisión de un documento tipo control de salida (entregado al portero), que garantiza que los productos han sido registrados y embarcados.

De la misma manera, se prepara y se envía la factura de venta, la cual es verificada por otro departamento teniendo en cuenta que esté numerado seriamente, que coincida la orden de venta con lo pedido, luego se introduce los datos pertinentes, y finalmente se realiza la entrega al cliente.

Mediante la experiencia que registran las empresas con ventas a crédito hay la posibilidad que un pequeño porcentaje de estos ingresos obtenidos por dichas ventas, puedan ser valores que no se recuperarán por tal motivo es preciso estimar un porcentaje que se dejaría de cobrar y este es deducido tanto de los activos

como también en los ingresos, el cálculo estipulado para este fin es el 1% de las ventas. (Mc Neill, 1973, pág. 128)

Basando en las ventas, este valor se puede registrar en dos cuentas adicionales: si es deudora la cuenta se llamará Reserva para cuentas incobrables que se manifiesta como activo en el Balance general, y si es acreedora se registra en Pérdidas en Créditos que es una cuenta del estado de pérdidas y ganancias (ERI). El castigo de las cuentas individuales significa que, cuando se estima que un cliente no va poder pagar dichos valores, se debita a reserva de cuenta incobrables y se acredita a Cuentas por Cobrar, quedando así retirado estos valores y castigando esta cuenta.

#### **2.2.7.1.1. Castigo de cuentas individuales**

Al final de cada año, cuando el cómputo estimativo de cuentas incobrables se registra, una introducción negativa (reducción), se anota en las cuentas, tanto del subsistema de activos como en el pasivo y capital contable, como se vio en el asiento del diario anterior. Esto reduce el monto de las cuentas por cobrar y el capital proveniente de las ganancias.

Cuando se decide que una cuenta determinada no puede cobrarse, los datos de ella se retiran del sistema; la cuenta ya no está contenida en los activos. Sin embargo, no se registra ninguna “pérdida” o reducción de ingresos, porque eso ya se hizo en el cómputo estimativo de fin de año. Este retiro de datos de la cuenta individual se denomina “castigo” de la cuenta. Por ejemplo, un cliente de la compañía Mercantil Luna, no puede pagar su cuenta, que arroja un saldo de \$ 110.00 y hay que castigar su cuenta, se corre el asiento siguiente:

Tabla 27: Asiento cancelación deuda clientes

FECHA	DESCRIPCIÓN	DÉBITO	CRÉDITO
31-dic.-05	Reserva para cuentas incobrables	110.00	
	Cuentas por cobrar		110.00
	P/r Reserva cuentas incobrables		
	<b>Total</b>	<b>110.00</b>	<b>110.00</b>

**Nota:** Información tomada de (Whittington & Pany, 2005, pág. 79)

El abono hace que se retire \$ 110.00 de cuentas por cobrar y de la cuenta individual de la compañía Mercantil Luna, porque ahora se considera que esa cantidad no representa realmente un activo. El cargo a reserva para cuentas incobrables hace que se retiren \$ 110.00 de estas cuentas, porque se supone que \$ 110.00 de la cantidad registrada como computo estimativo al final del año anterior ya se ha comprobado que son aplicables a la cuenta específica retirada del sistema. Conviene tomar nota de que este acto no reduce el importe neto manifestado para cuentas por cobrar. La reserva para cuentas incobrables se resta de cuentas por cobrar; si se reduce tanto la reserva como la cuenta por cobrar en \$ 110.00 no se altera la diferencia. Por lo tanto el castigo de la cuenta es solo retiro de datos que ya no pueden propiamente llevarse en el sistema informativo; no cambia el importe neto de los activos ni afecta tampoco a ninguna cuenta de pasivo o de capital contable.

La relación que existe entre las partes involucradas en determinado proceso de negociación donde las cuales deberán de aceptar el acuerdo tratado que contendrá derechos y obligaciones de ambas partes. (O.R. & K., 2005)

Además, cabe recalcar que el auditor tiene entre sus objetivos principales examinar el riesgo, verificar, comprobar, confirmar y determinar si el control interno que existe en la entidad es el adecuado para alcanzar las metas planteadas por la empresa o si hay la necesidad de mejorar el sistema de control para conseguir el objetivo de la organización. Después de aplicar o ejecutar las sugerencias emitidas deberá de realizarse un seguimiento de dichas mejoras a beneficio del buen funcionamiento interno.

### **2.2.8. Administración eficiente del capital de trabajo**

La importancia de una administración eficiente del capital de trabajo es incuestionable, ya que la viabilidad de las operaciones de la empresa depende de la capacidad del gerente financiero para administrar con eficiencia las cuentas por cobrar, el inventario y las cuentas por pagar. (Chad J., 2012, pág. 440)

La meta de la administración del capital de trabajo (administración financiera a corto plazo) es administrar cada uno de los activos corrientes de la empresa (inventario, cuentas por cobrar, valores negociable y efectivo) así como los pasivos corrientes (documentos por pagar, deudas acumuladas y cuentas por pagar), para lograr un equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo que contribuya a aumentar el valor de la compañía.

Las empresas pueden reducir los costos financieros o aumentar los fondos disponibles para su expansión, al disminuir los montos de los fondos comprometidos en el capital de trabajo. Por lo tanto, no deben sorprendernos que la administración del capital de trabajo sea una de las actividades financieras más importante de los gerentes y que más tiempo consume, en un estudio realizado en una empresa se encontró que más de un tercio del tiempo de los gerentes financieros se dedica a administrar los activos corrientes y aproximadamente un cuarto de su tiempo se emplea en administrar los pasivos corriente. (Chad J., 2012, pág. 440)

### **2.2.9. Análisis vertical de cuentas**

El análisis vertical consiste en determinar el peso proporcional en porcentaje que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado (activo, pasivo y patrimonio). Esto permite la composición y estructura de los estados financieros, importancia de este método es el cálculo de análisis vertical en el momento de

establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa, de acuerdo con sus necesidades financieras (pasivos, patrimonio) y operativas, para la realización de este método se relacionan un serie de cantidades monetarias con resultados en porcentajes sobre una base dada. (Baena Toro, 2011, pág. 75)

Su desarrollo es vertical porque va desde arriba hacia abajo (primera y última cuenta del balance general) tanto del activo como del pasivo, induciendo una partida o cuenta de otra.

#### **2.2.10. Análisis horizontal de cuentas**

El análisis horizontal es una herramienta que se ocupa de los cambios ocurridos tanto en la cuentas individuales o parciales, como de los totales y subtotales de los estados financieros, de un periodo a otro, por lo tanto requiere de dos o más estados financieros de la misma clase: Balance General o Estado de Resultados presentados por periodos económicos consecutivos e iguales, ya se trate de meses, trimestre, semestres o años en este análisis se separan de tres clases de análisis: horizontal de variaciones absolutas, análisis de variaciones relativas y análisis horizontal de variaciones, este método es importante porque sirve para evaluar la tendencia de cada una de las cuentas del balance o estado de resultado de un periodo a otro y, con base en dicha tendencias, se evalúa la situación financiera del negocio si es satisfactoria, este análisis permite determinar el comportamiento de la empresa y saber si su periodo fue bueno, regular o malo.

### **2.3. Marco legal**

Para la preparación y presentación de los estados financieros deben regirse bajo normas, principios leyes y reglamentos que deben estar establecidos por las NIIF y organismos de control para que la información que nos genere resultados sea confiables para la toma de decisión, para ello se ha considerado lo siguiente:

## **NIC 1 presentación de estados financieros**

Esta Norma establece las bases para la presentación de los estados financieros de propósito general, para asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad correspondientes a periodos anteriores, como con los de otras entidades.

Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, guías para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

Un juego completo de estados financieros comprende:

- Un estado de situación financiera al final del periodo;
- Un estado del resultado del periodo y otro resultado integral del periodo;
- Un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- Un estado de flujos de efectivo del periodo;
- Notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa; y
- Un estado de situación financiera al principio del primer periodo comparativo, cuando una entidad aplique una política contable retroactivamente o realice una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros.

Una entidad cuyos estados financieros cumplan las NIIF efectuará, en las notas, una declaración, explícita y sin reservas, de dicho cumplimiento. Una entidad no señalará que sus estados financieros cumplen con las NIIF a menos que satisfagan todos los requerimientos de éstas. La aplicación de las NIIF, con información a revelar adicional cuando sea necesario, se supone que da lugar a estados financieros que permiten conseguir una presentación razonable.

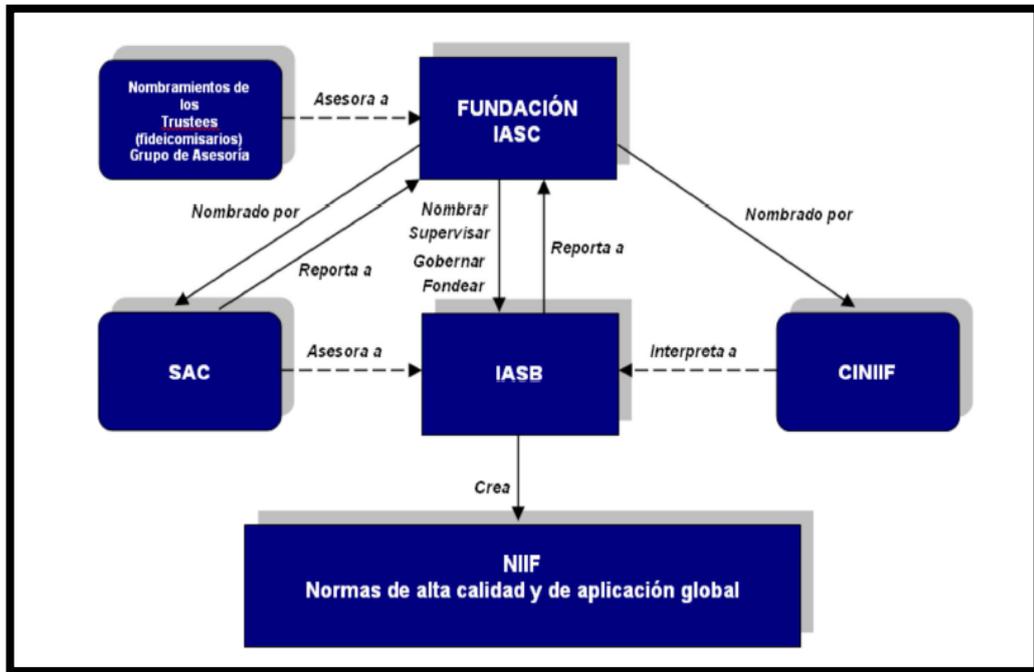
## **Aplicación de las NIIF en Ecuador, estándares internacionales de contabilidad y finanzas: PCGA y NIIF.**

El nombre de la organización que abarca tanto al IASB como a sus Truste es (Fideicomisarios) es la Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (la Fundación IASC).

Los objetivos de la Fundación IASC son:

- Desarrollar, en el interés público, un solo juego de normas de alta calidad, comprensibles, y de aplicación global quieren información transparente y comparable en los Estados Financieros y otros informes financieros que ayuden a los participantes de los diversos mercados de capitales del mundo y demás usuarios de información para la toma de decisiones económicas;
- Promover el uso y aplicación rigurosa de estas normas; y complementando los dos objetivos anteriores, tomar en cuenta apropiadamente las necesidades de las Pequeñas y Medianas Empresas en economías emergentes; y
- Llevar a cabo la convergencia de las normas de contabilidad nacionales con las Normas Internacionales de Información Financiera para soluciones de alta calidad.

Gráfico 2: Normas Internacionales de Información Financiera



**Nota:** Información tomada del Libro Hansen-Holm

Las Normas Internacionales de Información Financiera, y su apertura en la contabilidad son una fuente de gran ayuda en especial en el desarrollo del proceso contable, así como también el desarrollado la historia del IASC, que luego se convertiría en el IASB por último hemos descripción de las NIC y las NIIF, con sus debidas interpretaciones, de forma separada. No obstante, es necesario hacer una valiosa aclaración, en realidad, NIIF son siglas que representan a un conjunto de normas e interpretaciones. Ese conjunto comprende:

- Las 8 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas;
- Las 41 Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) emitidas;
- Las Interpretaciones originadas por el Comité de Interpretaciones Internacionales de Información Financiera (CINIIF) o las antiguas interpretaciones (SIC)

## Superintendencia de Compañías del Ecuador

### Disposiciones legales de las NIIF en el Ecuador

La Superintendencia de Compañía mediante Resolución No. 08.G.D.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008 estableció el siguiente cronograma para la adopción de NIIF por parte de las compañías que están bajo su control.

Gráfico 3: Cronograma de implementación de acuerdo a la Resolución de la Superintendencia de Compañía del Ecuador



**Nota:** Información tomada de Superintendencia de Compañía del Ecuador

Tabla 28: Adopción Normas contables

<b>Año de adopción</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>Año de transición</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>
<b>Plan de capacitación</b>	<b>Marzo 2009</b>	<b>Marzo 2010</b>	<b>Marzo 2011</b>
<b>Aprobación Balance Inicial</b>	<b>Septiembre 2009</b>	<b>Septiembre 2010</b>	<b>Septiembre 2011</b>
<b>Registro de Ajustes</b>	<b>Enero 2010</b>	<b>Enero 2011</b>	<b>Enero 2012</b>

**Nota:** Información tomada de Superintendencia de Compañía del Ecuador

**Grupo 1:** Aplicarán a partir del 1 de Enero del 2010: Las compañías y los entes sujetos y regulados por la ley de Mercado de valores, así como todas las compañías que ejercen actividades de auditoría externa.

Se establece el año 2009 como período de transición; para tal efecto, este grupo de compañías y entidades deberán elaborar y presentar sus estados financieros comparativos con observancia de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” a partir del ejercicio económico del año 2009.

**Grupo 2:** Aplicarán a partir del 1 de enero del 2011: Las compañías que tengan activos totales iguales o superiores a US\$ 4'000,000.00 al 31 de diciembre del 2007; las compañías Holding o tenedoras de acciones, que voluntariamente hubieren conformado grupos empresariales; las compañías de economía mixta y las que bajo la forma jurídica de sociedades constituya el Estado y Entidades del Sector Público; las sucursales de compañías extranjeras u otras empresas extranjeras estatales, paraestatales, privadas o mixtas, organizadas como personas jurídicas y las asociaciones que éstas formen y que ejerzan sus actividades en el Ecuador.

Se establece el año 2010 como período de transición; para tal efecto, este grupo de compañías y entidades deberán elaborar y presentar sus estados financieros comparativos con observancia de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” a partir del ejercicio económico del año 2010.

**Grupo 3:** Aplicarán a partir del 1 de enero de 2012: Las demás compañías no consideradas en los dos grupos anteriores. Se establece el año 2011 como período de transición; para tal efecto este grupo de compañías deberán elaborar y presentar sus estados financieros comparativos con observancia de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF”, a partir del año 2011.

## **Norma Internacional de Contabilidad n° 39 (NIC 39) Instrumentos Financieros: reconocimiento y valoración.**

### **Reconocimiento y baja en cuentas reconocimiento inicial**

La entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su balance, cuando, y sólo cuando, dicha entidad se convierta en parte, según las cláusulas contractuales del instrumento en cuestión.

### **Baja en cuentas de un activo financiero**

En los estados financieros consolidados, los párrafos 16 a 23 de la Norma y los párrafos GA34 a GA52 del Apéndice A se aplicarán a nivel de las cifras consolidadas. Por ello, la entidad en primer lugar consolidará todas sus dependientes, de acuerdo con la NIC 27 y a la SIC-12 Consolidación de entidades con cometido especial, y después aplicará los párrafos 16 a 23 de esta Norma y los párrafos GA34 a GA52 del Apéndice A al grupo resultante.

Antes de evaluar si, y en qué medida, la baja en cuentas es apropiada según los párrafos 17 a 23 de la Norma, la entidad determinará si estos párrafos se deberían aplicar a una parte de un activo financiero (o a una parte de un grupo de activos financieros similares) o a un activo financiero (o a un grupo de activos financieros similares) en su integridad, de la siguiente manera.

Los párrafos 17 a 23 de la Norma se aplicarán a una parte de un activo financiero (o a una parte de un grupo de activos financieros similares) sí, y solo si, la parte del activo que se considera para la baja en cuentas cumple alguna de las siguientes tres condiciones:

La parte comprende únicamente flujos de efectivo específicamente identificados de un activo financiero (o de un grupo de activos financieros similares). Por ejemplo, en un instrumento de deuda, cuando una entidad realice una segregación de los intereses, por el que la contraparte obtenga el derecho a recibir los flujos de efectivo por intereses, pero no los flujos derivados del principal, los párrafos 17 a 23 se aplicarán a los flujos de efectivo de los intereses.

Esta parte comprenda únicamente una participación proporcional completa (prorrata) de los flujos de efectivo de un activo (o de un grupo de activos financieros similares).

**Ley de régimen tributario interno en su capítulo iv- depuración de los ingresos r.o. 181-s, 30-iv-99).**

LAS PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES ORIGINADOS LEY NO. 56)- LA LEY DE RACIONALIZACIÓN TRIBUTARIA (LEY 99-41, R.O. 321-S, 18-XI-99) introduce importantes reformas a esta Ley, mismas que entrarán en vigencia a partir del 1 de enero del año 2.000.

En operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad.
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito.
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito.
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor.
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

#### **2.4. Marco Conceptual**

Para el proyecto de investigación ha permitido implementar procesos de control con lo cual nos pueden medir, valorar, verificar si las operaciones se están llevando a cabo conforme a los planes establecidos, además permite detectar debilidades y errores para proponer medidas correctivas de manera que las actividades se desarrollen de acuerdo a lo planificado.

**Activos:** Son los recursos o propiedades de la empresa de los que se espera produzca beneficios favorables para la empresa.

**Capital de trabajo.-** Constituye la capacidad de endeudamiento que tiene una empresa para cubrir obligaciones, producto de las ventas realizadas a los clientes según la actividad de trabajo el mismo que puede ser a corto o largo plazo.

**Cuentas por cobrar.-** Un activo de una empresa en la que los clientes se comprometen a cancelar sea este en efectivo o documento por las ventas realizadas de los productos que se comercializan.

**Ingresos.-** Están formados por todas aquellas cuentas que van a proporcionar los recursos necesarios producto de las ventas para cubrir los gastos y costos y además proporcionan las pérdidas y ganancias.

**Índice de rotación.-** En contabilidad, el índice de rotación se utiliza indistintamente con las ventas de unidades de la empresa. Se necesitan volúmenes de negocios para crear estados financieros clave para una empresa que lleva un inventario tangible. Cuando se vende un artículo que se mueve fuera del inventario se le cambia por ingresos para el negocio. Entonces, la empresa pone un nuevo artículo del inventario en su lugar.

**Índice de endeudamiento.-** Mide la intensidad de la deuda de una empresa con relación a los fondos propios.

$$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Recursos Ajenos}}{\text{Recursos propios}}$$

**Egresos.-** Están formados por los gastos y costos y constituyen o están dados por aquellas cuentas que ayudan a mantener la marcha normal administrativa de la empresa, y soportan los pagos realizados a cada uno de los proveedores o instituciones financieras.

**Gastos de ventas.-** Están formadas por todas aquellas cuentas que directa o indirectamente fomentan las ventas y que permiten promocionar o presentar los productos disponibles para la venta.

**Liquidez.-** Condición que tiene la empresa para en el cual un porcentaje de los activos de la empresa se pueden convertir rápidamente en efectivo y cubrir las diferentes obligaciones, solvencia que permite que una parte de los activos corrientes pueden cubrir a los pasivos corrientes del negocio.

**Ratio de liquidez.-** Capacidad que tiene una empresa para hacer frente para cubrir obligaciones a corto plazo.

**Rotación de las cuentas por cobrar.-** Proporciona la información sobre las veces que ha cobrado la cartera de clientes en un periodo es decir que tan exitosa ha sido para la empresa recuperar valores por la ventas que realiza, es decir entre más alto es el cambio menor es el tiempo transcurrido entre las ventas y la recaudación.

**Solvencia Financiera.-** Capacidad de una empresa para cumplir todas sus obligaciones sin importar su plazo. En ocasiones es referida como liquidez, pero ésta es solo uno de los grados de solvencia.

**Ventas.-** Entrega de un activo fijo producto de una venta que está soportado por una factura en la que se indica la forma de pago del bien entregado y los plazos de pago según las condiciones pactadas en la venta.

**Valor razonable.-** Valor razonable es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo, o cancelado un pasivo, entre un comprador y un vendedor interesado y debidamente informado, que realizan una transacción libre.

**Valor neto realizable.-** Es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la operación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Metodología**

El proyecto de investigación que se realiza tiene como finalidad buscar mejores resultados en el manejo de las cuentas por cobrar, se utilizó el método descriptivo con un enfoque cualitativo, también se utilizó el método analítico, histórico y documental que ayudaron a determinar cuáles han sido los problemas de liquidez dentro de la empresa, también se utilizó la técnica de la entrevista que mediante la recolección de datos y la información proporcionada del personal autorizado, permitirá llegar a la conclusión del trabajo investigación en la empresa COMSATEL S.A. de las cuentas por cobrar durante el año 2014.

#### **3.2. Tipo de investigación**

En el proyecto se realizó utilizando técnicas de investigación como son la encuesta y entrevista, las mismas que ayudaron a determinar la situación financiera de la empresa COMSATEL S.A., en relación al manejo de las cuentas por cobrar con los diferentes clientes y el personal que tiene a cargo el control de las mismas, para su posible revisión y cambio, además se analizó el grado de conocimiento que tienen las personas que laboran en la empresa objeto de estudio.

##### **3.2.1. Método descriptivo**

La metodología descriptiva se fundamenta en la observación y es el indicio necesario para establecer situaciones, explicaciones, por tanto permite reunir todos los resultados de las observaciones, si es el caso una exposición de la fisonomía de

un fenómeno que se estudia. En este sentido el proyecto de investigación se centra en determinar las deficiencias de los criterios contables para el tratamiento contable de las cuentas por cobrar, por tanto la metodología de descripción permite a llevar los hechos tal como ocurren.

### **3.2.2. Método de análisis.**

El método de análisis tiene un gran aporte en la elaboración del presente proyecto, porque mediante la utilización de proceso y método de análisis permite conocer la realidad del problema de la empresa así como se indica en el capítulo uno, además de las normas básicas del proceso científico que señala que la explicación de un hecho problema no puede aceptar a la verdad si no es conocido como tal, por otro lado el conocimiento de los procedimientos utilizados de la realidad puede obtenerse a partir de la identificación de las partes que conformen el todo (análisis) o como resultado de ir aumentando todas las evidencias obtenidas y el conocimiento de la realidad iniciando con los elementos más simple y fáciles de conocer.

El análisis inicia su proceso de conocimiento por la identificación de cada una de las partes que caracterizan la realidad del problema o fenómeno, de este modo se podrá establecer las causa, sus efectos o su incidencia.

### **3.2.3 Método histórico**

El método de histórico permitirá conocer la evolución de la empresa en comparación con años anteriores, permitirá saber con mayor claridad el índice de liquidez en un tiempo determinado de acuerdo con la información que se pueda obtener para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

### **3.2.4 El método documental**

El método documental permite la recopilación de información que sustente un proyecto de investigación, contiene toda la información que histórica de la empresa que permitirá determinar los principales problemas que se presentan en relación a la liquidez y el giro del negocio.

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

En atención al universo total de los empleados de la empresa COMSATEL S.A. en la ciudad de Guayaquil, se describe la población y la muestra que serán sujetos análisis de las actividades funcionales que tienen relación directa con los proceso de cuentas por cobrar y análisis financiero, estas actividades pertenecen a los departamentos de Cobranzas y de Contabilidad de tres ciudades Matriz Guayaquil, Sucursales en las ciudades de Quito y Manta.

La población se presenta con una segregación de áreas, departamentos, los colaboradores con sus principales cargos, el proyecto se define con una población de 18 colaboradores segregados como se desprende a continuación:

Tabla 29: Población y muestra del proyecto

Áreas	Departamentos	Encuestados	Relación Porcentual
Contabilidad	Contador General	3	16.67%
	Asistente Contable # 1		
	Asistente Contable # 2		
Administración	Gerencia General Matriz	3	16.67%
	Gerente Sucursal Manta		
	Gerente Sucursal Quito		
Cobranzas	Gerente de Cobranzas	4	22.22%
	Jefe de Cobranzas		
	Asistente de Cobranzas # 1		
	Asistente de Cobranzas # 2		
Financiero	Jefe de Tesorería	4	22.22%
	Jefe de Facturación		
	Facturadora # 1		
	Facturadora # 1		
Área Comercial	Gerente de Ventas	4	22.22%
	Vendedor Guayaquil		
	Vendedor Sucursal Manta		
	Vendedor Sucursal Quito		
<b>TOTAL</b>		<b>18</b>	<b>100.00%</b>

**Nota:** Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

### 3.3.2. Muestra

Es la determinación del universo a encuestar y, según el análisis de la población a examinar de la empresa COMSATEL S.A. en la ciudad de Guayaquil, se puede observar y establecer que el tamaño de la población es finita por lo que no se ha considerado no aplicar la fórmula para determinar la muestra, detallada a continuación:

### Simbología:

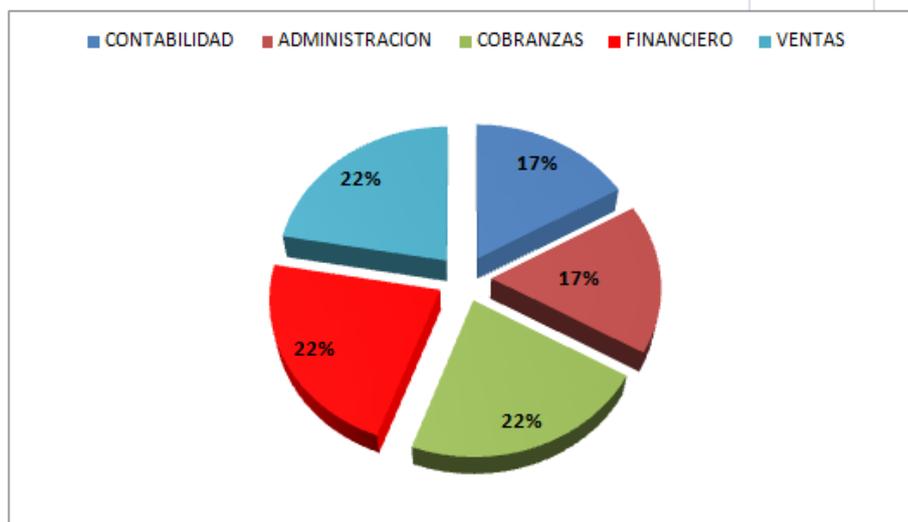
n = Tamaño de la muestra

m = Tamaño de la población

e = Error admisible

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

Gráfico 4: Porcentaje de población y muestra de la empresa



**Nota:** Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

### 3.4. Enfoque de la investigación

El proyecto de investigación tendrá un enfoque cualitativo y, mediante el método de recolección de datos tipo descriptivo y la observación, se llegará al resultado del problema planteado inicialmente como son las Cuentas por Cobrar a Clientes. Se trabajará con datos específicos para analizar la correlación entre ingresos y gastos buscando diversas alternativas para una mejor fluidez de los recursos en la empresa.

### **3.5. Técnica y recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos o denominada fuentes para recolección de información son hechos o documentos que como investigadora utilizaré, los mismos que permitirán obtener mayor información para el desarrollo de proyecto, estas técnicas pueden ser fuentes primarias y fuentes secundarias. La información obtenida que puede ser oral o escrita y por los participantes que laboran en la empresa, por tal razón, en el presente proyecto se utilizará las siguientes técnicas.

#### **3.5.1. Encuesta**

El método o técnica que se utiliza para la recolección de datos para el análisis del presente proyecto es la encuesta, la misma que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, en la cual se aplica colectivamente al grupo de 8 colaboradores de diferentes áreas y que tienen relación con el análisis de la problemática de cuentas por cobrar.

#### **3.5.2. Entrevista**

El método elegido para el desarrollo del presente trabajo de investigación es la entrevista, dirigida al contador general de la empresa, las preguntas serán de tipo cerrado, con definidas opciones de respuestas con el fin de conocer estados de opinión que permitan determinar falencias, errores, ventajas o desventajas de los procesos utilizados actualmente.

#### **3.5.3. Observación**

El método de observación es un proceso de conocimiento científico, en el cual se presenta como técnica la recolección de datos, en las ciencias contables se emplea con frecuencia, su primer aporte es de evidenciar a través de su sentido cómo se logra captar la realidad que lo rodea y luego se organiza intelectualmente. Se

define como el uso sistemático de nuestro sentido en la búsqueda de los datos que se necesitan para resolver un problema de investigación. Se puede afirmar que la observación conoce la realidad y permite definir previamente los datos más importantes que deben recogerse por tener relación directa con el problema de investigación.

### **3.6. Recursos fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos**

Para el proyecto de investigación “**LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN EL CAPITAL DE TRABAJO DE LA EMPRESA COMSATEL S.A.**” en el departamento de contabilidad se realiza una estimación del presupuesto de investigación, donde se considera el gasto de insumos y materiales de oficina como se desprende a continuación.

Tabla 30: Recursos fuentes, cronograma y presupuesto para la recolección de datos.

<b>Impresiones</b>	<b>\$ 60.00</b>
<b>Encuadernamiento-Imprenta</b>	<b>\$ 70.00</b>
<b>Anillado</b>	<b>\$ 20.00</b>
<b>Empastado</b>	<b>\$ 50.00</b>
<b>Materiales de oficina</b>	<b>\$ 25.00</b>
<b>Copiado</b>	<b>\$ 14.00</b>
<b>Transporte y Movilización</b>	<b>\$ 20.00</b>
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 259.00</b>
<b>Imprevistos 5%</b>	<b>\$ 10.00</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 269.00</b>

Nota: Elaborado por la autora

### **3.7. Fuentes de la investigación**

En el proyecto de investigación es importante definir las fuentes de información. Se han escogido en mayor importancia los dos tipos, las fuentes como son primarias y secundarias.

### **3.7.1. Fuente primaria**

La información primaria utilizan técnicas y procedimientos que se necesitan para la obtención de la información necesaria, existen una variedad de técnicas algunas de ellas se utiliza con frecuencia en las ciencias económicas contables, en este caso se utilizarán directamente a las áreas involucradas como son el departamento de contabilidad y cobranzas.

### **3.7.2. Fuente secundaria**

La información secundaria se obtiene sobre al análisis de libros, autores, revistas científicas, periódicos y otros materiales documentales, revistas especializadas, enciclopedia, teorías, por tanto son de utilidad en el ensamble de la metodología de investigación.

## **3.8. Variables de la investigación**

- Modelo de Gestión Financiera
- Recaudación de Cartera Vencida
- Rentabilidad

### **3.9. Tratamiento de la información - procesamiento y análisis de datos - encuesta.**

Para proceder con el desarrollo de la presente información se tomarán en cuenta todos los datos obtenidos de cada uno de los colaboradores de la empresa COMSATEL S.A.

#### **3.9.1. Resultados de la encuesta realizada a los colaboradores del área contable, crédito y cobranzas, administrativa y comercial de empresa COMSATEL S.A. como método de evaluación de las cuentas por cobrar.**

La evaluación efectuada mediante la recolección de información de fuentes primarias escritas denominada encuesta, se efectúa a los colaboradores de la compañía COMSATEL S.A. y estos se componen de cargos como son: Contador General, Asistente Contable # 1 y 2, Gerencia General Guayaquil, Gerente Sucursal Manta y Quito, Gerente de Cobranzas, Jefe de Cobranzas, Asistente de Cobranzas # 1 y 2, Jefe de Tesorería, Jefe de Facturación, Facturadora # 1 y 2 Gerente de Ventas, Vendedor Guayaquil, Manta, Quito, por tal razón, se evalúan a través de indicador porcentual detallado en gráficos estadísticos como método de evaluación y que se desprende a continuación:

**1. ¿Existen políticas institucionales para el cobro de cuentas y documentos por cobrar que describa los procedimientos en el departamento de cobranzas y contabilidad?**

Tabla 31: Análisis de políticas para cuentas y documentos por cobrar.

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	-	1	-	1
Asistente Contable # 1	-	1	-	1
Asistente Contable # 2	-	1	-	1
Gerencia General Matriz	-	1	-	1
Gerente Sucursal Manta	1	-	-	1
Gerente Sucursal Quito	-	1	-	1
Gerente de Cobranzas	-	1	-	1
Jefe de Cobranzas		1	-	1
Asistente de Cobranzas # 1		1	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	-	1	-	1
Jefe de Tesorería	-	1	-	1
Jefe de Facturación	-	1	-	1
Facturadora # 1	-	1	-	1
Facturadora # 2	-	1	-	1
Gerente de Ventas	-	-	1	1
Vendedor Guayaquil	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Manta	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Quito	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>6%</b>	<b>72%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

Nota: Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el gráfico nos indica que el 72% de los encuestados realizan sus actividades dentro del departamento sin un manual de políticas y procedimientos, es decir que no existe un control adecuado para la recepción de los pagos de los diferentes clientes de la empresa en especial si se trata de documentos como cheques posfechados, pagaré, letras de cambio, etc. El 6% de los encuestados, y que corresponde especialmente a la sucursal Manta, indican que sí existen procedimientos pero que no se aplican adecuadamente, según el tipo de cliente se designa la forma de pago y se otorga el crédito en la venta que se está realizando.

**2. ¿Se realizan actividades de aptitud numérica para el cálculo de intereses por el retraso en los pagos de los clientes?**

Tabla 32: Análisis para calcular de intereses

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	-	1	-	1
Asistente Contable # 1	-	1	-	1
Asistente Contable # 2	-	1	-	1
Gerencia General Matriz	-	1	-	1
Gerente Sucursal Manta	-	1	-	1
Gerente Sucursal Quito	-	1	-	1
Gerente de Cobranzas	-	1	-	1
Jefe de Cobranzas	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 1	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	-	1	-	1
Jefe de Tesorería	-	1	-	1
Jefe de Facturación	-	1	-	1
Facturadora # 1	-	1	-	1
Facturadora # 2	-	1	-	1
Gerente de Ventas	1	-	-	1
Vendedor Guayaquil	1	-	-	1
Vendedor Sucursal Manta	1	-	-	1
Vendedor Sucursal Quito	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>22%</b>	<b>78%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Nota: Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

Como resultado de esta encuesta es notorio que el 78% de los colaboradores tiene una respuesta negativa indicando que no se realiza este tipo de procesos para con los clientes, existe una cartera vencida en muchos casos de hasta 4 años y se sigue dando servicio, incumplen con pagos en las fechas de vencimiento y no se cobra interés y se comienza a tener problemas de liquidez dentro de la empresa. El 22% de los encuestados confirma realizar procesos de cálculos de interés por mora pero con criterios diferentes para cada cliente y para cada sucursal, que puede ser según la clase de servicio que se brinda o el tipo de cliente.

**3. ¿Se revisan frecuentemente los saldos de las cuentas y documentos por cobrar?**

Tabla 33: Análisis de revisión saldo de cuentas y documentos por cobrar

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	-	1	-	1
Asistente Contable # 1	-	1	-	1
Asistente Contable # 2	-	1	-	1
Gerencia General Matriz	1	-	-	1
Gerente Sucursal Manta	1	-	-	1
Gerente Sucursal Quito	1	-	-	1
Gerente de Cobranzas	-	1	-	1
Jefe de Cobranzas	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 1	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	-	1	-	1
Jefe de Tesorería	-	1	-	1
Jefe de Facturación	-	1	-	1
Facturadora # 1	-	1	-	1
Facturadora # 2	-	1	-	1
Gerente de Ventas	1		-	1
Vendedor Guayaquil	-	1	-	1
Vendedor Sucursal Manta	1	-	-	1
Vendedor Sucursal Quito	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Nota: Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

El gráfico nos indica que el 67% de los colaboradores de empresa COMSATEL dan una respuesta negativa en su encuesta, las cuentas por cobrar de los clientes no son revisadas con frecuencia, se realizan nuevas ventas, se vuelve a otorgar crédito al cliente sin tomar en cuenta la deuda que ya tiene con la empresa, este resultado se determina a nivel de colaboradores que se relacionan directamente con el área de cobranzas, personal de contabilidad. El 33% de los encuestados nos dan un respuesta positiva indican que sí se realizan revisiones en la deuda de los cliente antes de realizar una nueva venta, pero estas afirmaciones están a nivel de colaboradores del área de comercial que no están directamente relacionados con el área contable o de cobranzas, no tienen accesos a esta clase de información

porque su único objetivo es concretar la venta que origine ingresos para la empresa aunque sea a corto o largo plazo.

#### 4. ¿Se lleva un control contable sobre los ingresos procedentes del cobro de cuentas por cobrar?

Tabla 34: Análisis de control contable de ingresos por cobros a clientes

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	-	1	-	1
Asistente Contable # 1	-	1	-	1
Asistente Contable # 2	-	1	-	1
Gerencia General Matriz	-	1	-	1
Gerente Sucursal Manta	-	1	-	1
Gerente Sucursal Quito	-	1	-	1
Gerente de Cobranzas	-	1	-	1
Jefe de Cobranzas	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 1	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	-	1	-	1
Jefe de Tesorería	-	1	-	1
Jefe de Facturación	-	1	-	1
Facturadora # 1	-	1	-	1
Facturadora # 2	-	1	-	1
Gerente de Ventas	-	-	1	1
Vendedor Guayaquil	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Manta	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Quito	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

Nota: Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

El gráfico indica que el 78% de los colaboradores encuestados tiene una respuesta negativa, no existen controles adecuados para los registros de cobros por la cuentas por cobrar de clientes, los valores ingresan a caja hasta que son depositados en el Banco, no se aplica adecuadamente los pagos de clientes según el vencimiento de la factura o no se tiene la información completa para la aplicación correcta en la cuenta del cliente; el vendedor, quien realiza la venta, no

entrega la información completa para el registro, no aplica políticas y procedimientos.

El 22% de los encuestados no da comentarios a la encuesta.

**5. ¿Se cuenta con procedimientos contables para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o de dudosa recuperación y son aprobadas por algún funcionario autorizado?**

Tabla 35: Análisis para registrar estimaciones de cuentas de difícil cobro

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	-	1	-	1
Asistente Contable # 1	-	1	-	1
Asistente Contable # 2	-	1	-	1
Gerencia General Matriz	-	1	-	1
Gerente Sucursal Manta	-	-	1	1
Gerente Sucursal Quito	-	-	1	1
Gerente de Cobranzas	-	-	1	1
Jefe de Cobranzas	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 1	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	-	1	-	1
Jefe de Tesorería	-	1	-	1
Jefe de Facturación	-	1	-	1
Facturadora # 1	-	1	-	1
Facturadora # 2	-	1	-	1
Gerente de Ventas	-	1	-	1
Vendedor Guayaquil	1	-	-	1
Vendedor Sucursal Manta	1	-	-	1
Vendedor Sucursal Quito	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>17%</b>	<b>67%</b>	<b>16%</b>	<b>100%</b>

Nota: Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

En el análisis el 67% de los colaboradores indica que no existen políticas y procedimientos para estos casos, las personas involucradas directamente, como es el área contable, determinan que sin el previo control de los directivos de la empresa no se obtendrán buenos resultados, las cuentas por cobrar se seguirán

incrementando porque la única finalidad es cubrir con la necesidad del cliente sin previa revisión lo que ocasiona que las cuentas por cobrar se vayan incrementando afectando la liquidez de la empresa para cubrir con gastos administrativos y pagos a proveedores. El 17% de los colaboradores dan una respuesta afirmativa a la encuesta, indican que sí existen procedimientos contables para estos casos pero quienes los afirman está en función del área comercial, es decir, los vendedores de cada sucursal, aclarando que esta área no posee toda la información de este tipo pero que se manejan de acuerdo a las instrucciones que reciben de sus superiores. El 16% de los colaboradores no tiene respuesta a la interrogante.

**6. ¿Se establecen procedimientos de análisis de precios y condiciones de pago, líneas de crédito por mediante cuadros para determinar la mejor oferta en las ventas a crédito?**

Tabla 36: Análisis de procedimiento de análisis de precios y condiciones de pago

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	1	-	-	1
Asistente Contable # 1	1	-	-	1
Asistente Contable # 2	1	-	-	1
Gerencia General Matriz	1	-	-	1
Gerente Sucursal Manta	1	-	-	1
Gerente Sucursal Quito	1	-	-	1
Gerente de Cobranzas	1	-	-	1
Jefe de Cobranzas	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 1	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	-	1	-	1
Jefe de Tesorería	-	1	-	1
Jefe de Facturación	-	1	-	1
Facturadora # 1	-	1	-	1
Facturadora # 2	-	1	-	1
Gerente de Ventas	-	1	-	1
Vendedor Guayaquil	-	1	-	1
Vendedor Sucursal Manta	-	1	-	1
Vendedor Sucursal Quito	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>39%</b>	<b>61%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Nota: Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

En esta gráfica se demuestra que el 61% de los colaboradores indican que no existen procedimientos que se apliquen en el área comercial, todos los vendedores realizan las ventas según el tipo de cliente y presentan diferentes opciones o propuestas de pago y para poder concretar la venta, los descuentos son negociados entre el vendedor y el cliente. Cada vendedor tiene planteamientos diferentes para realizar las ventas dentro y fuera de ciudad, aplican estrategias y presentaciones diferentes de ventas.

El 39% de los encuestados afirman que sí existen procedimientos aplicables en las ventas a clientes, utilizan una misma estrategia para ofertar y concretar las ventas dependiendo de la necesidad del cliente y del lugar donde se vaya a utilizar.

**7. ¿El colaborador que otorga los créditos es la misma que cobra y registra contablemente?**

Tabla 37: Análisis de procesos de cobro y registro contable

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	1	-	-	1
Asistente Contable # 1	1	-	-	1
Asistente Contable # 2	1	-	-	1
Gerencia General Matriz	-	-	1	1
Gerente Sucursal Manta	-	-	1	1
Gerente Sucursal Quito	-	-	1	1
Gerente de Cobranzas	1	-	-	1
Jefe de Cobranzas	1	-	-	1
Asistente de Cobranzas # 1	1	-	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	1	-	-	1
Jefe de Tesorería	1	-	-	1
Jefe de Facturación	1	-	-	1
Facturadora # 1	1	-	-	1
Facturadora # 2	1	-	-	1
Gerente de Ventas	-	1	-	1
Vendedor Guayaquil	-	1	-	1
Vendedor Sucursal Manta	-	1	-	1
Vendedor Sucursal Quito	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>61%</b>	<b>22%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

En el gráfico se evidenciamos que el 61% de los encuestados indican que sí realizan directamente el cobro a los clientes, negocian el crédito en la venta y depositan el valor recaudado en el banco y contablemente, indican que tienen la autorización de realizar este proceso dependiendo donde se realiza la venta. El 22% de los colaboradores establece que no tienen autorización para proceder con registro contable, dependiendo del lugar si pueden realizar el cobro, pero no otra clase de registros, se debe cumplir políticas procedimientos internos según las funciones que realizan o el cargo que tienen.

El 17% no da respuesta a la encuesta.

**8. ¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar segregado del colaborador que registra contablemente?**

Tabla 38: Análisis en la custodia de documentos por cobrar

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	-	1	-	1
Asistente Contable # 1	-	1	-	1
Asistente Contable # 2	-	1	-	1
Gerencia General Matriz	-	1	-	1
Gerente Sucursal Manta	-	1	-	1
Gerente Sucursal Quito	-	1	-	1
Gerente de Cobranzas	-	1	-	1
Jefe de Cobranzas	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 1	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	-	1	-	1
Jefe de Tesorería	-	1	-	1
Jefe de Facturación	1	-	-	1
Facturadora # 1	-	1	-	1
Facturadora # 2	-	1	-	1
Gerente de Ventas	-	-	1	1
Vendedor Guayaquil	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Manta	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Quito	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>6%</b>	<b>72%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

Como respuesta a esta encuesta el 72% de los colaboradores indican que no existen procedimientos para este tipo de registros, cada vendedor procede según su criterio de venta y entrega documentos como parte de pago de los clientes sin un documento que respalde la recepción de los mismo, el departamento de cobranzas solo registra el ingreso, pero sin seguir un proceso específico y establecido. El 6% de los encuestados en su respuesta confirman que sí cumplen con procedimientos establecidos dentro de la empresa con información recibida de

parte de los clientes, en especial con documentos recibidos. El Jefe de Cobranzas está en la obligación de hacer cumplir normas y que no perjudiquen a la empresa. El 22% de los encuestados se abstiene en dar una opinión al planteamiento de la pregunta.

**9. ¿Se realizan circularizaciones o confirmaciones por escrito mediante el envío de estados de cuenta de los saldos por cobrar?**

Tabla 39: Análisis de confirmaciones por envío de estados de cuenta a clientes

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	-	1	-	1
Asistente Contable # 1	-	1	-	1
Asistente Contable # 2	-	1	-	1
Gerencia General Matriz	-	1	-	1
Gerente Sucursal Manta	-	1	-	1
Gerente Sucursal Quito	-	1	-	1
Gerente de Cobranzas	-	1	-	1
Jefe de Cobranzas	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 1	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	-	1	-	1
Jefe de Tesorería	-	1	-	1
Jefe de Facturación	-	1	-	1
Facturadora # 1	-	-	1	1
Facturadora # 2	-	-	1	1
Gerente de Ventas	-	-	1	1
Vendedor Guayaquil	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Manta	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Quito	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>

Nota: Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

En esta gráfica se observamos que el 67% de los colaboradores de la empresa afirman que no se realizan procesos de confirmación de saldo con los clientes de ningún tipo. La persona encargada en cada sucursal realiza gestiones de cobranzas sin seguir procedimiento alguno, el cliente puede realizar cualquier comentario

como respuesta hacia el proveedor pero sin respaldo alguno, o se envían estados de cuenta, no se cobra interés por mora afectando la liquidez en la empresa.

El 33% de los encuestados que pertenecen al área contable no responde, se limita a realizar comentarios a la interrogante, quizás por falta de información del tema o por políticas internas.

**10. ¿Se concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?**

Tabla 40: Análisis de conciliación de cuentas por cobrar

ENCUESTADOS	SI	NO	NO RESPONDE	TOTAL
Contador General	-	1	-	1
Asistente Contable # 1	-	1	-	1
Asistente Contable # 2	-	1	-	1
Gerencia General Matriz	-	1	-	1
Gerente Sucursal Manta	-	1	-	1
Gerente Sucursal Quito	-	1	-	1
Gerente de Cobranzas	-	1	-	1
Jefe de Cobranzas	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 1	-	1	-	1
Asistente de Cobranzas # 2	-	1	-	1
Jefe de Tesorería	-	1	-	1
Jefe de Facturación	-	1	-	1
Facturadora # 1	-	1	-	1
Facturadora # 2	-	1	-	1
Gerente de Ventas	-	-	1	1
Vendedor Guayaquil	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Manta	-	-	1	1
Vendedor Sucursal Quito	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>18</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>0%</b>	<b>78%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

En respuesta a esta encuesta, según la gráfica, el 78% de los colaboradores afirman que no se realizan revisiones con los auxiliares y mayor contable, los saldos en las cuentas por cobrar tienen otro tipo de análisis en forma global pero no detalladamente, los clientes pueden tener deudas de más de 90 días sin revisión alguna o los registros contables pueden presentar inconsistencia en sus saldos y al no ser conciliadas la información es la correcta. La información que se proporciona está en base a lo solicitado por el Departamento Financiero o Gerencia General no periódicamente ni detallado, sino en forma global según los requerimientos o necesidades de la empresa. Los colaboradores en un 22% no dan comentario a esta interrogante debido a que no tienen conocimiento, porque su actividad es más comercial que contable.

### **3.3.1 Conclusión del resultado de la encuesta realizada a los colaboradores del área del área contable, crédito y cobranzas, administrativa y comercial de la empresa COMSATEL S.A. como método de investigación de las cuentas por cobrar.**

Los colaboradores de la compañía laboran sin un manual de políticas y procedimientos, por tanto, se puede mencionar que no existe un control adecuado para la recepción de los pagos de los diferentes clientes de la empresa, en especial si se trata de los fondos de la compañía en formas de pago como son los cheques posfechados, pagaré, letras de cambio.

No existen aptitudes numérica para el cálculo de intereses por el retraso en los pagos de los clientes, la empresa no reconoce intereses registrando los días vencido, se puede determinar, que existe una cartera vencida en muchos casos de hasta 4 años y se sigue dando servicio, incumplen con pagos en las fechas de vencimiento con la incidencia de liquidez dentro de la empresa.

La compañía no revisa con frecuencia los saldos de las cuentas por cobrar de los clientes, no obstante, si se realizan nuevas ventas, se vuelve a otorgar crédito al cliente sin tomar en cuenta la deuda que ya tiene con la empresa.

No existen un control contable adecuado para el registro de los ingresos y recaudación de las cuentas por cobrar, los registros de cobros por la cuentas por cobrar de clientes, los valores ingresan a caja y no son registrados oportunamente para ser depositados en el Banco, no se aplican adecuadamente los pagos de clientes según el vencimiento de la factura o no se tiene la información completa para la aplicación correcta en la cuenta del cliente.

La compañía no cuenta con procedimientos contables para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o de dudosa recuperación, las personas involucradas directamente, como es el área contable, determinan que sin el previo control de los directivos de la empresa no se obtendrán buenos resultados.

La compañía no tiene procedimientos de control para el análisis de precios y condiciones de pago y líneas de crédito los realiza mediante cuadros para determinar la mejor oferta en las ventas que se apliquen en el área comercial, ausencia de controles contables debido a que evidencian que todos los vendedores realizan las ventas según el tipo de cliente y presentan diferentes opciones o propuestas de pago y poder concretar la venta, los descuentos son negociados entre el vendedor y el cliente, generándose un riesgo en la obtención de fondos de la compañía.

Los vendedores quienes otorgan los créditos, y hacen la negociación de la venta, gestiona directamente la cobranza y registran contablemente el valor recaudado en el banco, indican que tienen la autorización para realizar este proceso dependiendo donde se realiza la venta, es necesario indicar que se presenta incompatibilidad de las funciones, y se observa que el tratamiento contable de los saldos presentados de las cuentas por cobrar no son razonables.

No hay una adecuada custodia física de los documentos por cobrar asignando a un solo colaborador que registre contablemente, se mencionan que no existen procedimientos para este tipo de registros, cada vendedor procede según su criterio en la venta y entrega de documentos como parte de pago de los clientes sin un documento que respalde la recepción de los mismo, el departamento de cobranzas solo registra el ingreso, pero sin seguir un proceso específico y establecido.

No existen procedimientos para realizar la circularización o confirmaciones por escrito mediante el envío de estados de cuenta de los saldos por cobrar a los clientes, es decir, no se realizan procesos de confirmación de saldo con los clientes de ningún tipo, la persona encargada en cada sucursal realiza gestiones de cobranzas sin seguir procedimiento alguno, el cliente puede realizar cualquier comentario como respuesta hacia el proveedor pero sin respaldo alguno, o se envían estados de cuenta, no se cobra interés por mora afectando la liquidez en la empresa.

También se observa que el responsable de los criterios y estimaciones contables no concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor, presentando inconsistencias al momento de generar un estado de cuenta para los clientes. Los clientes pueden tener deudas de más de 90 días sin revisión alguna o los registros contables pueden presentar inconsistencia en sus saldos y al no ser conciliadas la información es la incorrecta, la empresa tiene una incidencia financiera para obtener datos reales y poder determinar el comportamiento de las cuentas, el desconocimiento de un adecuado criterio afecta en los resultados de la empresa COMSATEL S.A.

### **3.10. Tratamiento de la información - procesamiento y análisis de datos entrevista.**

La información que se va a proporcionar tiene como finalidad dar a conocer los diferentes procesos y criterio que utiliza el contador la empresa COMSATEL S.A. en el desarrollo de las actividades.

#### **3.10.1. Resultado de la entrevista realizada al Ing. CPA. César Muñoz Camader, Contador General de la empresa COMSATEL S.A. como metodología de evaluación del control contable en las cuentas por cobrar.**

**Tema: Las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo de la empresa COMSATEL S.A.**

En la entrevista efectuada al Contador General Ing. CPA. César Muñoz Camader se observaron los siguientes criterios enfocados al procesamiento contable de la cuentas por cobrar.

#### **1. ¿En el procedimiento de control contable, usted verifica que concuerden la relación de cuentas por cobrar obtenida del saldo del mayor contable con el saldo de la cuenta de control operativo de cliente?**

Como contador de la empresa , cada semestre se realiza la revisión de las cuentas contables con los auxiliares de la parte operativa, sin embargo la responsabilidad del cuadro de la cuenta recae en el gerente de cobranzas, el gerente concilia el resumen de cartera total por documento con la cuenta contable asignada, es importante manifestar que existen saldos que vienen con un descuadre desde el 2015, saldos que no fueron conciliados y que me refleja en mi contabilidad, no solamente se realiza este proceso con esta cuenta, sino con todas la cuentas de balance y luego de manera inconsistente, presentar los saldos con Estados Financieros a Gerencia General.

En mis funciones como Contador he notado que en la empresa cada mes se realiza la revisión de las cuentas contables con los auxiliares de la parte operativa, pero no se han tomado las debidas regularizaciones para realizar el respectivo ajuste.

**2. ¿Usted realiza el procedimiento de cumplimiento de confirmación de saldos a los clientes por cobrar?**

No, la empresa COMSATEL S.A. tiene tres sucursales y cada asistente se encarga de esta gestión de llamadas a los clientes para luego reportar las novedades a la oficina Matriz al Departamento de Cobranzas, solamente antes de que culmine el año, los procedimientos de Auditoría Externa es quien realiza el proceso de confirmación de saldos con cada uno de los clientes y proveedores de la empresa.

**3. ¿En el cruce de los saldos de las cuentas por cobrar se realiza la inspección de documentación que amparan las cuentas por cobrar?**

Para poder realizar este proceso se debería cada mes tener por escrito confirmación de saldos de cada cliente, pero, como se indicó, las confirmaciones de saldo las realiza Auditoria al final del proceso contable.

**4. ¿En su análisis contable, usted compara la presentación de sus estados financieros con las normas y principios contables?**

No exactamente, pero si se presentan dudas es obvio que debemos recurrir a las fuentes contables como Contadores que somos y poder analizar de mejor forma cualquier inquietud.

**5. ¿Son analizadas las cuentas de los clientes para determinar saldos por antigüedad y se evidencien si están con vencimientos y no han sido pagados?**

No, directamente gerencia comercial se encarga cada mes de analizar los saldos de los clientes, pero entre la antigüedad de la cartera y cuentas vencidas, solo antes del cierre del año fiscal, son analizadas por el Contador General y el Auditor.

**6. ¿Usted aplica índices financieros a las cuentas por cobrar?**

Si nos referimos a COMSATEL S.A. no, porque la empresa no lo exige. En mi criterio solo hay estas exigencias en las grandes empresas porque su cartera de clientes es extensa, los proveedores y las deudas, los Índices Financieros nos presentan un mejor análisis en estos casos.

**7. ¿Es utilizada con frecuencia el índice de rotación por cobrar?**

No, no se los utiliza. La empresa no los exige.

La persona encargada en matriz de revisar con cada sucursal las cuentas de cada cliente utiliza diferentes estrategias de cobro y no utiliza este método.

**8. ¿Es utilizada con frecuencia el índice de cuentas por cobrar con total de activos circulantes?**

No con frecuencia, no en totalidad. Pero si un cliente presente necesita un nuevo producto Gerencia General analiza la situación presentada para luego dar una solución a los requerimientos del cliente.

**9. ¿Es utilizada con frecuencia la relación financiera del gasto por cuentas incobrables con ventas netas a crédito?**

No se realiza este proceso, Gerencia General y Gerencia Financiera utilizan otros métodos, otras estrategias, COMSATEL es una empresa comercial y su única finalidad es atender de mejor forma al cliente.

**10. ¿Es utilizada con frecuencia la relación financiera del gasto por cuentas incobrables con cuentas realmente canceladas?**

No, no se utiliza.

**11. ¿Usted realiza el análisis de fluctuaciones al comparar las relaciones financieras con los años anteriores?**

No se realiza este proceso

**12. ¿Usted coteja cuentas por cobrar registradas con su documentación de respaldo?**

La única información que tenemos es la que se encuentra en el sistema contable y los soportes que entregan las asistentes de cada sucursal al final de cada mes son archivados, la única persona responsable de las cuentas por cobrar en matriz presentar informes (novedades y otro) a Gerencia General al final de cada mes.

**13. ¿Elabora usted un presupuesto mensual para la gerencia sobre la recuperación de cartera vencida?**

Como contador directamente no, Gerencia General y Gerencia Financiera analizan las cuentas de cada cliente por sucursal, ven la situación que presentan al final de cada mes y de acuerdo a los montos adeudados envían comunicaciones de cobro, utilizando diferentes estrategias.

**14. ¿Usted analiza las cuentas por cobrar según la antigüedad, vencimiento, edad de la cartera por cobrar?**

Lo realiza la parte Financiera, no directamente el Contador; pero cada mes se revisan las cuentas de los clientes y, en función a este proceso, se toman, decisiones y procesos a seguir.

**15. ¿Existe una estimación contable para la cuentas por cobrar que mantiene la compañía en sus estados financieros?**

No exactamente, las cuentas por cobrar de cada cliente tienen su análisis interno dependiendo del cliente, de la necesidad o de cualquier otra situación.

**16. ¿El área de cobranzas genera el reporte de la cartera por vencer y vencida para su gestión de cobro, con seguimientos de recuperación de cuentas por cobrar?**

Efectivamente, el departamento de cobranzas genera, por cada sucursal, el detalle de la Cartera de Clientes la misma que es revisada y analizadas por Gerencia General y Financiero y tomar decisiones relacionadas a estrategias de cobro durante el mes según los montos y los vencimientos.

**17. ¿Usted coteja si los clientes declarados como incobrables para la empresa, no se les ha otorgado un nuevo crédito, con el fin de establecer un ineficiencia en el otorgamiento de créditos a los mismos?**

En ciertas ocasiones se realiza este proceso, no todos los meses. La empresa COMSATEL S.A. por el servicio que presta y por las necesidades del cliente en el área que desarrolla sus actividades sí otorga nuevos créditos a clientes si es nueva compra, pero si lo vemos en relación al servicio, todos los meses se emitirán nuevas facturas por estos conceptos.

**18. ¿Revisa usted los reportes de crédito de aquellas partidas que son muy antiguas y que no han sido declaradas como incobrables, para determinar si dicha cuenta por cobrar no tiene alguna relación con el responsable de otorgar el crédito?**

No directamente, este proceso, según información otorgada por el personal a cargo en el Departamento Contable, lo realiza el área Gerencia General, Financiero y Comercial.

**19. ¿Usted determina los días de morosidad que tienen los clientes incobrables para obtener una base de cálculo de provisión de cuentas incobrables?**

No, todo proceso relacionado a la parte comercial y financiera lo realiza Gerencia General y Financiera.

**20. ¿Revisa cuál es la base para el cálculo de la reserva de los incobrables para determinar la cuantía de la reserva?**

Solo son revisadas al final del ciclo contable en presencia de Gerencia General y Auditoría quienes aprueban estos procesos de provisión y ajustes al cierre del año fiscal.

**21. En el control contable, ¿usted verifica cuáles cuentas intervienen en el cálculo de la reserva de cuentas incobrables, para determinar un posible error en el cálculo de la reserva?**

Son revisadas en presencia del Auditor, quien también da su opinión para luego solicitar autorización a Gerencia General para los ajustes respectivos.

**3.10.2. Conclusión del resultado de la entrevista realizada al Ing. CPA. César Muñoz Camader Contador General de la empresa COMSATEL S.A. como metodología de investigación del control contable en las cuentas por cobrar.**

En la entrevista efectuada al Contador General Ing. CPA. César Muñoz Camader se observaron los siguientes criterios enfocados al procesamiento contable de las cuentas por cobrar.

No existe un procedimiento de control contable sobre la relación de cuentas por cobrar obtenida del saldo del mayor contable con el saldo de la cuenta de control operativo de cliente, la responsabilidad del cuadro de la cuenta recae en la gerente de cobranzas, quien concilia el resumen de cartera total por documento con la cuenta contable asignada, se evidencian que existen saldos que vienen con un descuadre desde el 2015, saldos que no fueron conciliados y que a la fecha no son ajustados.

La compañía no realiza el procedimiento de cumplimiento de confirmación de saldos de las cuentas por cobrar de los clientes, el contador asigna esta gestión a las asistentes de cada sucursal, además se logró evidenciar que la compañía también realiza la confirmación de los saldos cuando los Auditores Externos lo solicitan.

No existen y se desconocen los criterios de cruce de los saldos de las cuentas por cobrar y la inspección de documentación que amparan las cuentas por cobrar, el Contador manifiesta que para poder realizar este proceso se debería, cada mes, tener por escrito confirmación de saldos de cada cliente, pero como se indicó las confirmaciones de saldo las realiza Auditoría al final del proceso contable.

No son analizadas las cuentas de los clientes según la antigüedad de la cartera, no se determina cuál es el vencimiento y las fechas de pago de cada uno de los

clientes y se comprueba que solo el área comercial realiza una revisión aleatoria cada fin de mes, pero la revisión entre la antigüedad de la cartera y cuentas vencidas se realiza antes del cierre del año fiscal.

La compañía COMSATEL S.A. no aplica índices financieros en las cuentas por cobrar debido a que la empresa no lo exige, según el criterio del Contador que nos dice; si no es una empresa grande no son necesario los índices financieros, ni el índice de rotación de las cuentas por cobrar, ni el índice de cuentas por cobrar del total de los activos circulantes, además no utilizan los criterios de la relación financiera del gasto por cuentas incobrables con ventas netas a crédito, también no se usa la relación financiera del gasto por cuentas incobrables con cuentas realmente canceladas y no se analiza las fluctuaciones al comparar las relaciones financiera con los años anteriores.

Se observa que no se cotejan cuentas por cobrar registradas con su documentación de respaldo. La única información que tienen es la que se encuentra en el sistema contable y los soportes que entregan las asistentes de cada sucursal al final de cada mes.

Por la falta de criterios contables no existe un presupuesto mensual o un reporte que sea dirigido a la gerencia de la empresa para la recuperación de cartera vencida, en ciertas ocasiones se envían comunicaciones de cobro a los clientes por valores adeudados a una fecha determinada.

## **CAPÍTULO IV**

### **INFORME TÉCNICO**

En el desarrollo del trabajo de investigación realizado a la empresa COMSATEL S.A., se pudo analizar el estado económico, el mismo que se reflejan en los estados financieros por medio de los indicadores financieros, el índice de actividad y el índice de endeudamiento, que demuestran la realidad de las cuentas por cobrar por los créditos concedidos a los clientes.

Las cuentas incobrables en comparación entre el año 2014 y 2015 se van incrementando por no tener una buena administración de las cuentas por cobrar lo que ocasiona problemas financieros a la empresa.

Finalmente se demuestra cómo el incremento de las cuentas por cobrar afecta a la liquidez de la empresa, no se cumple con las obligaciones en especial con cada uno de los proveedores y su afectación a los activos, pasivos y patrimonio de la empresa

#### 4.1. Esquema del informe técnico

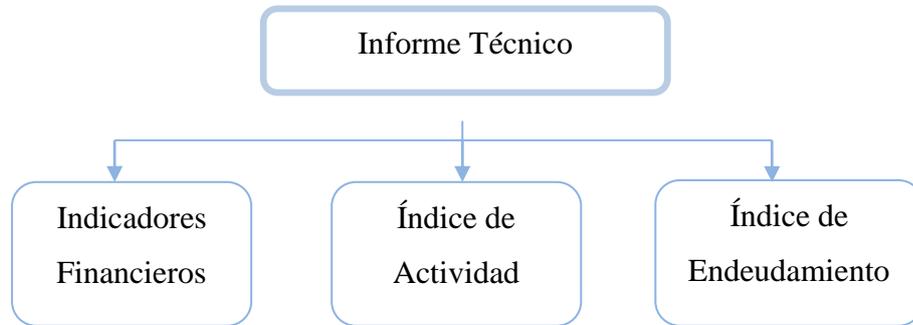


Gráfico 5: Esquema del Informe Técnico

#### 4.2. Indicadores Financieros

Los indicadores financieros interpretarán la situación económica de la empresa COMSATEL S.A. en función a los resultados obtenidos durante el año 2015 en base a la liquidez y solvencia.

##### 4.2.1. Análisis financiero - Índice de liquidez.

La liquidez general de la empresa parece mostrar una tendencia razonablemente estable, que se ha mantenido a un nivel relativamente consistente con el promedio de actividad económica correspondiente al ejercicio económico 2015.

Para lo cual se ha determinado con dos ratios distintos, para saber el comportamiento de sus activos corrientes frente a sus pasivos u obligaciones:

### **Liquidez Corriente:**

$$\frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}} = \frac{1,607,265}{956,094} = 1.68$$

De acuerdo al ratio de liquidez corriente de COMSATEL S.A. comprendido por las cuentas contables de efectivo y equivalentes al efectivo, cuentas y documentos por cobrar a corto plazo e Inventarios, se ha determinado que por cada dólar de sus pasivos corriente, la empresa puede hacer frente a sus obligaciones a corto plazo con \$1.68 de sus activos corrientes.

### **Prueba Ácida:**

$$\frac{\text{Activos Corrientes - Inventarios}}{\text{Pasivos Corrientes}} = \frac{1,037,860}{956,094} = 1.09$$

De acuerdo al ratio de prueba ácida de COMSATEL S.A. se ha determinado que por cada dólar de sus activos corriente que tiene mayor liquidez como son: efectivo o equivalentes al efectivo, cuentas y documentos por cobrar a corto plazo, se observa que por cada dólar generado de sus pasivos corrientes, la entidad cuenta con \$1.09 de sus activos corrientes para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

#### **4.2.2. Análisis financiero - índices de actividad**

Se entiende como índice de actividad aquel indicador que mide la velocidad a la que diversas cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, entradas o salidas, afectando directamente al capital de trabajo y la solvencia y solidez de la empresa, para comprobar y emitir una opinión razonable al comportamiento y fluidez de los resultados apegados al buen uso del capital de trabajo de la empresa

se utilizan dos métodos necesarios de evaluación denominados Ciclo Operativo y Ciclo de Efectivo.

**Ciclo Operativo**  
**Rotación de Inventario:**

$$\frac{\text{Costo de bienes vendidos}}{\text{Inventario promedio}} = \frac{121,507}{564,546} = 0.22 \text{ veces}$$

<b><u>Inventario Promedio</u></b>		564,546
Saldo Inicial	559,686	
Saldo Final	<u>569,405</u>	
Total	1,129,091	

Se determina que el inventario en el transcurso del ejercicio fiscal 2015 el promedio es de 0.22 veces en su rotación.

**Periodo de Inventario:**

$$\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de Inventarios}} = \frac{365}{0.22} = 1,659 \text{ días}$$

Confirmando la rotación del inventario, se establece mediante este ratio que la mercadería tarda en salir de sus bodegas 1,659 días, lo que es perjudicial para la empresa COMSATEL S.A., ya que el inventario puede sufrir deterioros o caducarse.

### Rotación de Cuentas por Cobrar:

$$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}} = \frac{221,839}{413,767} = 0.54 \text{ Veces}$$

<b><u>Cuentas por Cobrar promedio</u></b>		<u>413,767</u>
Cientes		420,985
Saldo Inicial	290,087	
Saldo Final	551,883	
		<u>841,970</u>
<b>Prov. Cuentas Incobrables</b>		-7,218
Saldo Inicial	-7,218	
Saldo Final	-7,218	
Total		<u>-14,436</u>

Se determina que la rotación de las cuentas por cobrar en el transcurso del ejercicio fiscal 2015 el promedio es de 0.54 veces, lo que podría existir un problema de liquidez, ya que su rotación es escasa.

### Periodo de Cuentas por Cobrar:

$$\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}} = \frac{365}{0,54} = 675 \text{ días}$$

Confirmando el análisis de la rotación de las cuentas por cobrar, se establece mediante este ratio que sus cuentas por cobrar tardan en efectivizarse 675 días, tal como se había indicado en el párrafo anterior, es perjudicial para la empresa COMSATEL S.A., ya que en estos momentos podría estar experimentando problemas de liquidez, en vista de que el proceso de sus cobros podría presentar dificultades.

### Rotación de Cuentas por Pagar:

$$\frac{\text{Costo de bienes vendidos}}{\text{Cuentas por pagar promedio}} = \frac{121,507}{520,578} = 0.23 \text{ Veces}$$

### Cuentas por Pagar promedio

Proveedores		<u>520,578</u>
Saldo Inicial	349,590	458,018
Saldo Final	<u>566,446</u>	
	916,036	
Tarjetas de Crédito		<u>62,560</u>
Saldo Inicial	58,040	
Saldo Final	<u>67,080</u>	
Total	125,120	

Se determina que la rotación de las cuentas por pagar en el transcurso del ejercicio fiscal 2015 el promedio es de 0.23 veces, índice muy minúsculo para lo que representa la empresa en el mercado, cabe indicar que por los inconvenientes de liquidez que tiene la entidad no puede cubrir sus costos fijos y variables y gastos corrientes, lo que le está ocasionando problemas de solidez para enfrentar sus pasivos sean a corto y largo plazo.

### Periodo de las Cuentas por Pagar:

$$\frac{365 \text{ días}}{\text{Rotación de Cuentas por Pagar}} = \frac{365}{0.23} = 1,586 \text{ días}$$

En concordancia a lo indicado en el análisis de rotación de las cuentas por pagar, las cuentas por pagar tienen 1,586 días de retraso en sus pagos.

**Ciclo Operativo**

Periodo de Inventario	1,659 días
Periodo de Cuentas por Cobrar	675 días

**Ciclo de Efectivo**

Periodo de Cuentas por Pagar:	(1,586) días
-------------------------------	--------------

---

<b>Tiempo de Ocioso:</b>	748 días
--------------------------	----------

---

El inventario de la empresa COMSATEL S.A. tiene problemas de rotación. La administración debería mejorar las ventas de los inventarios, según los índices de las rotaciones de operación y de efectivo, podría estar experimentando algunos problemas de flujos de efectivo de operación, lo que se podría dar a conocer que su principal malestar es la recuperación de cartera o cuentas por cobrar de sus clientes, en vista de que la empresa refleja que tienen 748 días de tiempo ocioso en relación al tiempo que su inventario está en sus registros y bodegas, más el tiempo que los cobros de las ventas a crédito se cristalicen en sus cuentas bancarias, lo que significa que los procedimientos son lentos para poder soportar los pagos a los proveedores y gastos corrientes que la empresa debe cumplir.

Esto podría afectar de manera negativa la solidez crediticia de la empresa. Aunque la liquidez general parece buena, debe examinarse la administración de las cuentas por cobrar y por pagar, si se tuviera un buen control sobre estas cuentas de activos y pasivos, no tendrían la necesidad de acudir a préstamos o créditos a instituciones financieras o de personas naturales lo que se recuperaría su capital de trabajo sería mejor utilizado en inversiones para aumentar su producción.

Los activos totales de COMSATEL S.A. refleja un aumento del 28% con relación al ejercicio económico 2014.

Tabla 41: Activos COMSATEL S.A.

CUENTAS CONTABLES	2015		2014		SALDOS	%
	%	CANTIDADES	%	CANTIDADES		
<b><u>ACTIVO</u></b>						
ACTIVO CORRIENTE DISPONIBLE						
<b><u>TOTAL DISPONIBLE</u></b>	2%	\$27,249.52	4%	\$46,613.14	-\$19,363.62	-42%
EXIGIBLE						
<b><u>TOTAL EXIGIBLE</u></b>	61%	\$1,010,610.78	47%	\$618,650.34	\$391,960.44	63%
REALIZABLES INVENTARIOS						
<b><u>TOTAL DE INVENTARIOS</u></b>	34%	\$569,405.24	43%	\$559,686.90	\$9,718.34	2%
ACTIVO FIJO						
<b><u>TOTAL ACTIVOS FIJOS</u></b>	4%	\$62,137.88	6%	\$83,870.45	-\$21,732.57	-26%
ACTIVOS INTANGIBLES						
<b><u>TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES</u></b>						
<b><u>TOTAL DE ACTIVOS</u></b>	-	\$1,669,403.12	-	\$1,308,820.83	\$360,582.59	28%

Nota: Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

#### 4.2.3. Análisis financiero - índices de endeudamiento

Mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa ya sean externos o internos. Los pasivos en el periodo fiscal 2015 con relación al años 2014 ha aumentado en 51%.

Tabla 42: Pasivos COMSATEL S.A.

CUENTAS CONTABLES	2015		2014		SALDOS	%
	%	CANTIDADES	%	CANTIDADES		
<b><u>PASIVO</u></b>						
PASIVO CORTO PLAZO						
CUENTAS POR PAGAR						
<b><u>TOTAL PASIVO A CORTO PLAZO</u></b>	74%	\$956,094.25	81%	<b><u>\$689,902.00</u></b>	\$266,192.55	39%
PASIVO LARGO PLAZO						
<b><u>TOTAL PASIVO LARGO PLAZO</u></b>	16%	\$205,773.12	19%	<b><u>\$165,773.12</u></b>	<b><u>\$40,000.00</u></b>	<b><u>24%</u></b>
CUENTAS EN TRANSITO						
<b><u>TOTAL CUENTAS EN TRANSITO</u></b>	10%	\$133,308.98			<b><u>\$33,308.98</u></b>	
<b><u>TOTAL PASIVOS</u></b>		<b><u>\$1,295,176.35</u></b>		<b><u>\$855,675.12</u></b>	<b><u>\$339,501.53</u></b>	<b><u>51%</u></b>

Nota: Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

**Razón de poder de Endeudamiento:**

**Corto Plazo:**

$$\frac{\text{Total de Pasivos}}{\text{Total de Activos}} = \frac{1,089,402}{1,669,403} = 65\%$$

**Detalle Pasivo Corto Plazo**

Corto Plazo	956,094
Cuentas en Tránsito	133,308
Total	<u>1,089,402</u>

**Largo Plazo:**

$$\frac{\text{Total de Pasivos}}{\text{Total de Activos}} = \frac{205,773}{1,669,403} = 12\%$$

Tabla 43: Registro cuentas contables

CUENTAS CONTABLES	2015	
	%	CANTIDADES
<b><u>ACTIVO</u></b>		
ACTIVO CORRIENTE		
DISPONIBLE		
<b><u>TOTAL DISPONIBLE</u></b>	2%	\$27,249.52
EXIGIBLE		
CLIENTES		
<b><u>TOTAL CLIENTES</u></b>	55%	\$551,883.70
PROVISION INCOBRABLES		
TOTAL PROVISIÓN INCOBRABLES	-1%	-\$7,218.57
ANTICIPOS		
TOTAL ANTICIPOS	27%	\$271,336.47
CTAS. POR COBRAR ACCIONISTAS		
TOTAL CTAS. POR COBRAR ACCIONISTAS	1%	\$14,000.00
IVA DÉBITO		
TOTAL IVA DÉBITO	1%	\$5,371.56
RET. RECIBIDAS IVA		
TOTAL RET. RECIBIDAS IVA	2%	\$18,712.49
RENTAS DÉBITO		
TOTAL RENTAS DÉBITO	10%	\$98,750.97
RET RECIBIDAS RENTAS		
TOTAL RET RECIBIDAS RENTAS	5%	\$50,744.98
OTRAS CUENTAS POR COBRAR		
TOTAL OTRAS CUENTAS POR COBRAR	1%	\$7,029.17
<b><u>TOTAL EXIGIBLE</u></b>	61%	\$1,010,610.78
REALIZABLES		
INVENTARIOS		
<b><u>TOTAL DE INVENTARIOS</u></b>	34%	\$569,405.24
ACTIVO FIJO		
<b><u>TOTAL ACTIVOS FIJOS</u></b>	4%	\$62,137.88
ACTIVOS INTANGIBLES		
TOTAL ACTIVOS INTANGIBLES		
<b><u>TOTAL DE ACTIVOS</u></b>		<b>\$1,669,403.42</b>

**Nota:** Información tomada de la empresa COMSATEL S.A.

Se ha incrementado el índice de endeudamiento en el 2015 con relación al año 2014, esto podría ser causa de alarma, ya que la empresa para cumplir con sus obligaciones de gastos corrientes, obligaciones bancarias (capital más intereses) no ha mejorado en relación al 2014, ocasionando problemas para pagar sus deudas de forma adecuada, tomando en cuenta que al término de periodo 2015 de su total

de activos están comprometidos el 77% en deudas o compromisos de pagos, lo que se divide en un 65% con pasivos a corto plazo y el 12% a largo plazo deteriorando el nivel de endeudamiento.

Si bien es cierto tiene problemas en el poder de endeudamiento, pero es factible mejorar la recaudación de la cartera vencida ya que tomando en consideración este rubro equivale al 55% de los activos exigibles y los activos exigibles equivale al 60% con relación al total de activos, mejorando muy significativamente su problema de solidez y solvencia y al mismo tiempo liberando su capital trabajo de pagos innecesarios de gastos corrientes, teniendo un mejor panorama para efectuar inversiones en mejoras a la producción y aumento de la rentabilidad.

#### **4.3. Conclusiones y Recomendaciones**

Dentro de las conclusiones y recomendaciones es importante destacar aspectos relevantes del proyecto de investigación, para la evaluación diagnóstica del planteamiento de problemas, el proyecto se sustentó en el estudio, análisis y técnicas de evaluación, en este sentido para su adecuada utilización de los instrumentos de investigación, aporta en el alto rendimiento cualitativo y cuantitativo de recolección de datos, por lo tanto el proyecto de investigación se obtuvo mediante encuestas, entrevistas y observaciones científicas, y se pudo establecer la validación de los objetivos generales, específicos y por último que cumpla de manera fehaciente y favorable las ideas a defender.

El proyecto de investigación, como aspecto relevante de su origen científico, me permite determinar diferentes inconsistencias en el tratamiento contable de las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo, tales como se dependen a continuación:

#### **4.3.1. Conclusiones**

- Disminución en ventas y posteriormente un deterioro en las cuentas por cobrar, con una variación atípica y significativa entre los años 2014 y 2015.
- Inexistencia de elementos de juicios técnicos y profesionales para que el proceso de ventas sea correcto y no se observe afectada por el aumento de las cuentas por cobrar y en la liquidez en la empresa.
- No existen procedimientos para la recuperación de créditos y estrategias en las cobranzas.
- No existen aptitudes numéricas para el cálculo de intereses en el reconocimiento en los días vencidos de las cuentas por cobrar y que en muchos casos llegan hasta 4 años de vigencia en mora.
- Ausencia de controles contables en el registro de la recaudación de las cuentas por cobrar dando como resultado que el cliente siga reflejando en los reportes de cartelera vencida.
- La compañía no cuenta con procedimientos contables para la estimación de cuentas difíciles de cobro y dudosa recuperación, como además el control posterior del contador de la empresa.
- No existen procedimientos de análisis de precio y condiciones de pago, en otras palabras líneas de crédito.
- Este riesgo de control es a causa de pérdidas desconocidas en los ingresos a la compañía, debido a que los vendedores otorgan el crédito, descuentos y el cobro de la cartera.

- El área de contabilidad desconoce principios de licencia sobre la forma o criterio para establecer una recuperación de la documentación que amparan las cuentas por cobrar, así como también no son analizadas las cuentas de los clientes para determinar los saldos por antigüedad.
- La compañía no aplica índices financieras a las cuentas por cobrar desconociendo su impacto financiero y el resultado de sus operaciones.
- No existen criterios para la elaboración de un presupuesto mensual sobre la recuperación de cuentas vencidas.
- Se observa la incompatibilidad de funciones en los colaboradores de la compañía debido a que el colaborador que otorga el crédito es el que realiza la cobranza y registra contablemente las cuentas por cobrar, por último realiza la baja de las cuentas por cobrar al finalizar el periodo contable, el área de contabilidad desconoce procedimientos para la confirmación de los saldos mediante el envío de circularizaciones a los clientes.
- No existen un cálculo para el cumplimiento tributario en la reserva de las cuentas incobrables y sus porcentajes para la provisión de las mismas.

#### **4.3.2. Recomendaciones**

Es importante que los administradores de la empresa COMSATEL S.A se profundicen en la evaluación y el análisis realizado en el tratamiento de las cuentas por cobrar y su impacto en el capital de trabajo y tomar medidas correctivas para fortalecer la efectividad de los sistemas contables, la estructura, las políticas, los procedimientos, estimaciones y criterios contable, por lo tanto del análisis realizado se deberá cumplir con lo siguiente:

- Si las ventas durante el año 2014 tuvieron un alto rendimiento en comparación con el año 2015, es necesario hacer un análisis general de acuerdo a los resultados obtenidos, puede ser que se haya utilizado estrategias de ventas no adecuadas o no se tuvo la información necesaria, lo recomendable es establecer nuevas técnicas de ventas y capacitar al personal de esta área en cada uno de los productos y servicios que se comercializa.
- Es necesario que cada uno de los departamentos tenga conocimientos claros de los productos y servicios que comercializa la empresa en momento de realizar una venta para que en lo posterior no perjudique la liquidez de la empresa por parte de los clientes.
- Se deben crear políticas y procedimientos para cada una de las áreas, en especial para el departamento de crédito y cobranzas con cada uno de las limitaciones y mecanismos de control desde el momento que se receipta el dinero o documentos objeto de la venta, con todos los soportes necesarios hasta la contabilización y posterior depósito de los valores en la cuentas bancarias de la empresa.

- Se recomienda también que dentro de las políticas y procedimientos creados para un mayor control de la cobranza existan procesos de cálculo de intereses que deben ser aplicados una vez que se vence el plazo de crédito otorgado, los mismos que deben ser presentados para aprobación del jefe de cobranzas y posterior entrega a los clientes.
- Es necesario que el contador de empresa realice revisiones diarias de cada una de las transacciones realizadas, en especial de los valores que se reciben de los clientes, los mismos que deben ser aplicados debidamente y no presentar inconsistencias al solicitar un estado de cuentas por clientes, o en el detalle global de la cuentas por cobrar por sucursal.
- Se deben establecer procedimientos contables para el tratamiento de las cuentas de difícil cobro, el contador general, tendrá la responsabilidad de informar a la gerencia el estado de la cuentas por cobrar para tengan conocimiento del tema y se tome medidas correctivas en beneficio de la empresa.
- Es recomendable que siempre se realicen revisiones y análisis en los costos de los productos que se comercializan, al revisar los precios de ventas, los créditos que se deben otorgar a los clientes, aplicar nuevas estrategias con el personal del área comercial con la única finalidad de mejorar la liquidez de la empresa y disminuir las cuentas por cobrar.
- Es necesarios que cada una de las áreas cumplan con procesos una vez establecidos, es decir los vendedores deben realizar su función y entregar la información completa al departamento de cobranzas, quienes son los encargados de los registros de los valores que cancelan los clientes por cada venta realizada o por cada valor recaudado.
- Si las políticas y procedimientos contables se cumplen de acuerdo a lo establecido por la empresa, el área contable cumplirá con sus funciones y

la información será receptada e ingresada adecuadamente, es necesario que se presenten informes diarios con todos los respaldos, así como también la presentación de informes de la cuentas por cobrar y su análisis en la antigüedad de la cartera de clientes para la toma de decisiones.

- El contador de la empresa deberá presentar informes de índices financieros de la cuentas por cobrar hacia la gerencia para un mejor análisis y control, se recomienda hacer esta clase de análisis frecuentemente, no al final de un proceso contable que puede perjudicar la estabilidad de la empresa.
- Es responsabilidad del contador o jefe de área contable elaborar presupuestos mensuales con criterio bien establecidos de la cuentas por cobrar y presentarlos ante la dirección de la empresa con la finalidad de obtener resultados satisfactorios.
- Se debe cumplir y hacer cumplir cada uno de procedimientos internos de la empresa, es decir que cada área cumpla con sus funciones y tomarse atribuciones de otras áreas, la información debe ser entregada al departamento respectivo para su registro, en especial si se trata de valores recibidos de los clientes por parte de los vendedores y posterior registro contable en cada una de las cuentas por la persona encargada, en este caso por el área de cobranzas y posterior entrega de estados de cuenta para confirmación de saldos con cada uno de los clientes.
- La parte tributaria tiene que estar controlada debidamente por el contador o auditor, personas responsables del cálculo, análisis y provisión de las cuentas incobrables y los beneficios que se puede obtener para el bienestar y funcionamiento de la empresa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Baena Toro, D. (2011). Análisis Financiero. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Calleja Bernal, F. (1998). Contabilidad Financiera 2. México: Pearson.
- Chad J., Z. (2012). Administración Financiera. México: Pearson.
- Comsatel S.A. (27 de 12 de 1997). <http://www.comsatel.com.ec>. Obtenido de documentos legales.
- Cuéller Díaz, L. (2012). Contabilidad un Enfoque Práctico. Colombia: Alfaomega Grupo Editor.
- Curiel, G. S. (2009). Auditoría de Estados Financieros. México: Pearson.
- De La Portilla Vera, M. (2013). Normas Internacionales de Información Financiera
- Estupiñán Gaitán, R. (2000). Ciclos Transaccionales de la Contabilidad. Colombia: Roesga.
- Estupiñan Gaitan, R. (2013). NIC/NIIF Transición y Adopción en la Empresa. Bogotá: Ediciones de la U.
- Gerardo Guajardo, N. A. (2008). Contabilidad Financiera. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Guajardo Cantú, G. (1995). Contabilidad Financiera. México: Mc Graw Hill.
- Guajardo Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). Contabilidad Financiera. México: Mc Graw Hill.

- Hansen-Holm, M. A., & Chávez, L. A. (2011). Manual para Implementar las Normas Internacionales de Información Financiera: Ecuador-Guayaquil: Lubriza S.A.
- Hornngren, C. T. (2010). Contabilidad. México: Pearson Educación.
- Hornngren, C. (1994). Introducción a la Contabilidad Financiera. México: Prentice-Hall Hispanoamerica, SA
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2004). Tendencia en la presentación de Estados Financieros. México: Cappi
- Lawrence J., G. (2012). Administración Financiera. México: Pearson.
- Méndez, C. (1988). Metodología Diseño y Desarrollo. Bogotá-Colombia - Colombia: Mc Graw Hill.
- MC NEILL, E. (1973). Contabilidad Financiera Sistema de Información para Tomar Decisiones. México: Diana.
- Newton, E. F. (2002). Análisis de Estados Contables (Tercera Edición ed.). Buenos Aires: La Ley S.A.
- O.R., W., & K., P. (2005). Principios de Auditoria. México: Mc Graw Hill.
- Rodríguez Ariza, L., & López Pérez, M. (2011). Contabilidad General. España: Pirámide.
- Sánchez Fernández de Valderralma, J. (2005). Teorías y Prácticas de la Auditoría II. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Sinesterra, G., Polanco, L., & Henao, H. (2011). Contabilidad Sistema de Información para las Organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- V.G., S., L.L, P., & G., H. (2011). Contabilidad Sistema de Información para las Organizaciones. Bogotá: Mac Graw Hill.
- Warren, C. (1999). Contabilidad Financiera. México: International Thomas.

Warren, C., Reeve, J., & Fess, P. (1999). Contabilidad Financiera. México: Thompson Editores.

Whittington, R., & Pany, K. (2005). Principios de Auditoría. México: Mac Graw Hill.

Zapata Sánchez, P. (2011). Contabilidad General con Base en las Normas Internacionales de Inf. Financiera. Colombia: Mc Graw Hill.

Zapata Sánchez, P. (2012). Contabilidad General. Ecuador: Mc Graw Hill.

Zapata Sánchez, P. (2012). Contabilidad General, Aplicación NIIF. Ecuador: Mc Graw Hill.

## ANEXOS

La encuesta realizada a los colaboradores del área contable, crédito y cobranzas, administrativa y comercial de empresa COMSATEL S.A. como método de investigación de las cuentas por cobrar.

Solicito a usted, por favor, sírvase proporcionar información relevante en la encuesta con el objetivo de verificar los datos que aportan en el procedimiento contable de las cuentas por cobrar.

### **Pregunta No. 1**

**¿Existen políticas institucionales para el cobro de cuentas y documentos por cobrar? Describa los procedimientos en el departamento de cobranzas y contabilidad.**

SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
NO RESPONDE	<input type="checkbox"/>

**Pregunta No. 2**

**¿Se realizan actividades de aptitud numérica para el cálculo de intereses por el retraso en los pagos de los clientes?**

SI

NO

NO RESPONDE

**Pregunta No. 3**

**¿Se revisan frecuentemente los saldos de las cuentas y documentos por cobrar?**

SI

NO

NO RESPONDE

**Pregunta No. 4**

**¿Se lleva un control contable sobre los ingresos procedentes del cobro de cuentas por cobrar?**

SI

NO

NO RESPONDE

**Pregunta No. 5**

**¿Se cuenta con procedimientos contables para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o de dudosa recuperación y son aprobadas por algún funcionario autorizado?**

SI

NO

NO RESPONDE

**Pregunta No. 6**

**¿Se establecen procedimientos de análisis de precios y condiciones de pago, líneas de crédito mediante cuadros para determinar la mejor oferta en las ventas a crédito?**

SI

NO

NO RESPONDE

**Pregunta No. 7**

**¿El colaborador que otorga los créditos es el misma que cobra y registra contablemente?**

- |             |                          |
|-------------|--------------------------|
| SI          | <input type="checkbox"/> |
| NO          | <input type="checkbox"/> |
| NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**Pregunta No. 8**

**¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar segregado del colaborador que registra contablemente?**

- |             |                          |
|-------------|--------------------------|
| SI          | <input type="checkbox"/> |
| NO          | <input type="checkbox"/> |
| NO RESPONDE | <input type="checkbox"/> |

**Pregunta No. 9.**

**¿Se realizan circularización o confirmaciones por escrito mediante el envío de estados de cuenta de los saldos por cobrar?**

SI

NO

NO RESPONDE

**Pregunta No. 10.**

**¿Se concilian periódicamente los auxiliares y la cuenta de mayor correspondiente?**

SI

NO

NO RESPONDE