



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LCDA.CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA

**LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE
LA EMPRESA LABORATORIO CRUZ**

TUTOR

AB. SÁNCHEZ CORREA LUIS ENRIQUE., MGTR

AUTORES

**GAIBOR VELOZ JEREMY ALEXANDER
RONQUILLO SORIANO JAMILETH ANDREINA**

GUAYAQUIL

2023

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS

TÍTULO Y SUBTÍTULO:

Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa laboratorio cruz

AUTOR/ES:

Gaibor Veloz Jeremy Alexander

Ronquillo Soriano Jamileth Andreina

REVISORES O TUTORES:

Ab. Sánchez Correa Luis Enrique., Mgtr

INSTITUCIÓN:

**Universidad Laica VicenteRocafuerte
de Guayaquil**

Grado obtenido:

Licenciado (a). Contabilidad y Auditoria

FACULTAD:

ADMINISTRACIÓN

CARRERA:

CONTABILIDAD Y AUDITORIA

FECHA DE PUBLICACIÓN:

2023

N. DE PAGS:

77

ÁREAS TEMÁTICAS: Educación comercial y Administración

PALABRAS CLAVE: Cuentas por cobrar, Crédito, Control interno, Liquidez, Estados financieros.

RESUMEN:

La empresa Laboratorio Cruz es una empresa que tiene por actividad principal la captación y distribución de Hemocomponentes derivados de la sangre, para lo cual mantiene créditos con los clientes que demandan los servicios. El presente trabajo de investigación expondrá la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa con los clientes y su incidencia en la liquidez por medio de un análisis a la información financiera, políticas y procedimientos para el otorgamiento de los créditos y la recuperación de la cartera. Para la investigación se partió con los periodos del 2020 al 2021, periodos en los cuales la empresa presento resultados favorables en su gestión; sin embargo, producto de sus actividades, sus cuentas por cobrar han tenido un aumento por los créditos otorgados, varios de estos créditos se

<p>encuentran pendientes de pago ya vencidos, presentando un historial de saldos acumulados por partes de los clientes y una notoria morosidad, lo que recae en el riesgo de una cartera incobrable lo cual guarda relación con la ausencia de políticas y procedimientos definidos para el control, gestión y recuperación de la cartera. Con la finalidad de determinar la correcta utilización de los recursos de la empresa Laboratorio Cruz y la gestión de las cuentas por cobrar, se hará un estudio de la información financiera y del resultado del análisis obtenido, para lo cual se propone la implementación de un manual de políticas y procedimientos para los créditos y cobranzas, para mejorar la gestión y reducir el nivel de cartera vencida, manuales de responsabilidad para los puestos relacionados al área para un mejor control.</p>		
N. DE REGISTRO (en base dedatos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Gaibor Veloz Jeremy Alexander Ronquillo Soriano Jamileth Andreina	Teléfono: 0990243466 0989226259	E-mail: jgaiborve@ulvr.edu.ec jronquillos@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	Msc. Econ. Oscar Paúl Machado Álvarez, DECANO Teléfono: 2596500 Ext 201 DECANATO E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec Mgtr. José Roberto Bastidas Romero, Director de Carrera Teléfono: 2596500 Ext. 271 E-mail: jbastidasr@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LABORATORIO CRUZ

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	10%	2%	5%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
2	bibliotecavirtual.ipls-lasalle.org Fuente de Internet	1%
3	fcecontabilidad.wordpress.com Fuente de Internet	1%
4	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	1%
5	www.eumed.net Fuente de Internet	1%
6	www.solcrear.com Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Autónoma de Bucaramanga, UNAB Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Internacional SEK Trabajo del estudiante	1%
9	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%
10	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo


LUIS SANCHEZ CORREA
ABOGADO REG. 3.305

PATRIMONIALES

El(Los) estudiante(s) egresado(s) JEREMY ALEXANDER GAIBOR VELOZ Y JAMILETH ANDREINA RONQUILLO SORIANO, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, “LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA LABORATORIO CRUZ” corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)



Firma:
JEREMY ALEXANDER GAIBOR VELOZ
C.I. 0953554292



Firma:
JAMILETH ANDREINA RONQUILLO SORIANO
C.I. 0928467497

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación “LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA LABORATORIO CRUZ”, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA LABORATORIO CRUZ, presentado por los estudiantes JEREMY ALEXANDER GAIBOR VELOZ Y JAMILETH ANDREINA RONQUILLO SORIANO como requisito previo, para optar al Título de LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA encontrándose apto para su sustentación.

Firma:



LUIS SÁNCHEZ CORREA
ABOGADO REG. 3.305

AB. SÁNCHEZ CORREA LUIS ENRIQUE., MGTR
C.C.0905553491

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme cumplir una meta más en mi vida por sus bendiciones a lo largo de toda mi carrera también a mis padres y mi hermana por ser un apoyo incondicional en todo este proceso donde me han enseñado que si quieres algo en la vida, debes luchar a pesar que no sea fácil el camino, debes perseverar y alcanzar el objetivo.

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de investigación a mí misma por el esfuerzo dedicación y sacrificio durante todo este trayecto de 5 años de estudios

Jamileth Andreina Ronquillo Soriano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme dado la vida y la fuerza necesaria para poder terminar esta meta. A mi querida familia, por siempre depositar su confianza en mí, por su apoyo incondicional y paciencia durante esta ardua etapa de mi vida, a mis familiares, amigos, compañeros de clase, maestros, compañeros de trabajo, guías y todas aquellas personas que formaron parte de este proceso de alguna u otra manera, con mención especial a mi tutora la Master Ericka Wong por su apoyo en el trabajo y al Master Manuel Tenesaca, por su instrucción, paciencia y apoyo durante el proceso.

DEDICATORIA

Para aquellas personas que desde pequeño me ayudaron a dar mis primeros pasos, para quienes estuvieron ahí a pesar de los tropiezos y errores cometidos y enseñarme el camino correcto, aquellos que con un abrazo y besos me recibían al llegar a casa, quienes con su esfuerzo y apoyo me acompañaron, dirijo y dedico esto a mis padres, Nancy Veloz y Orlando Gaibor, gracias por ser los pilares de mi vida y mi sostén. Le dedico este logro a una persona que, entre risas y peleas me acompañó toda mi vida, persona que sin ella no sería el hombre que soy ahora, a mi querida hermana Melanie Gaibor. Finalmente dedico este trabajo a mi persona, por el esfuerzo y trabajo dedicado, por las noches en vela, las alegrías y desalientos conseguidos durante el trayecto.

Jeremy Alexander Gaibor Veloz

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1.1 Tema:.....	2
1.2 Planteamiento del Problema:	2
1.3 Formulación del Problema:.....	4
1.4 Sistematización del Problema:	4
1.5 Objetivo General	5
1.6 Objetivos Específicos	5
1.7 Justificación de la Investigación.....	5
1.8 Delimitación o Alcance de la Investigación	5
1.9 Idea a Defender.....	6
1.10 Línea de Investigación Institucional	6
CAPÍTULO II	7
MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes	7
2.2 Marco Teórico	8
2.2.1 Definición de Cuentas por Cobrar	8
2.2.2. Objetivo de las cuentas por cobrar	9
2.2.3 Importancia de las cuentas por cobrar.....	9
2.2.4 Administración de las cuentas por cobrar	9
2.2.5 Gestión de las cuentas por cobrar	10
2.2.6 Naturaleza y Clasificación.....	10
2.2.7 Generación del Crédito.....	11
2.2.8. Clasificación del crédito.....	12
2.2.9 Cobranza.....	13
2.2.10 Plazo medio de cobranza.....	13
2.2.11 Cartera vencida.....	14
2.2.12 Políticas de créditos.....	14
2.2.13 Política de cobranza.....	14
2.2.14 Control interno	15
2.2.15 Liquidez.....	15
2.2.16 Indicadores Financiero	16
2.2.17 Análisis Financiero.....	16

2.3	Marco legal.....	17
CAPÍTULO III		22
3.1	Enfoque de la investigación.....	22
3.2	Alcance de la investigación:	22
3.3	Técnica e instrumentos para obtener los datos.....	22
3.3.1	Observación directa	22
3.3.2	Entrevista.....	22
3.3.3	Cuestionario de control	23
3.3.4	Análisis documental	23
3.4	Población y muestra.....	23
3.5	Presentación y análisis de los resultados	26
3.5.1	Resultado y análisis de entrevista realizada al Contador General	26
3.5.3	Resultado y Análisis del cuestionario de control interno.....	28
3.5.3	Análisis vertical de los estados financieros	32
3.5.4	Análisis de la cartera vencida	37
3.5.5	Análisis de Ratios Financieros.....	38
3.6	Informe Técnico	44
3.6.1	Resumen de la investigación	44
3.6.2	Justificación.....	45
3.6.3	Objetivo	46
3.6.4	Diseño de manual de funciones y responsabilidades	46
3.6.5	Diseño de manual de políticas y procedimientos.....	52
3.6.6	Flujograma para el otorgamiento del crédito.....	57
3.6.7	Conclusiones del informe técnico.....	58
3.6.8	Recomendaciones del informe técnico.....	59
CONCLUSIONES		60
RECOMENDACIONES		61
Bibliografía		62
ANEXOS.....		64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población.....	24
Tabla 2. Cuestionario de Control Interno.....	25
Tabla 3. Entrevista.....	26
Tabla 4. Cuestionario de Control Interno realizado a la Administradora Financiera.....	30
Tabla 5. Cuestionario de Control Interno realizado a la coordinadora de Facturación.....	32
Tabla 6. Estado de Situación Financiera análisis vertical período 2020-2021.....	36
Tabla 7. Estado de Resultado Integral análisis vertical período 2020 -2021.....	39
Tabla 8. Detalle de clientes que adeudan en el periodo del 2012 al 2021.....	40
Tabla 9. Razón Corriente.....	41
Tabla 10. Prueba Ácida.....	42
Tabla 11. Razón de endeudamiento.....	43
Tabla 12. Apalancamiento Financiero.....	44
Tabla 13. Rotación de Cartera.....	44
Tabla 14. Periodo Medio de Cobranza.....	45
Tabla 15. Funciones y Responsabilidades del Director Financiero.....	48
Tabla 16. Funciones y Responsabilidades del Contador.....	50
Tabla 17. Funciones y Responsabilidades del Coordinador (a) de Facturación.....	51
Tabla 18. Funciones y Responsabilidades de Asistente de Facturación.....	53
Tabla 19. Plazo del Crédito.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas.....	4
Figura 2. Clasificación de las cuentas por cobrar.....	12
Figura 3. Evaluación perfil del cliente.....	13
Figura 4. Flujograma para el otorgamiento del crédito.....	58

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Estado de Situación Financiera.....	66
Anexo 2. Estado de Resultado Integral 2020 - 2021.....	67

INTRODUCCIÓN

Uno de los grandes riesgos que se pueden presentar en los negocios es una inadecuada gestión en las cuentas por cobrar, generando cuentas incobrables por la falta de pago de las ventas a crédito por parte de los clientes que inciden de manera negativa en la liquidez de las organizaciones. El presente trabajo se centrará en la empresa Laboratorio Cruz, entidad dedicada a las actividades de Banco de Sangre, destacando las ventas de Hemocomponentes, en donde la modalidad de pago son las ventas a crédito por lo que resulta indispensable contar con una administración adecuada de su cartera.

El estudio tiene como propósito generar información acerca de la gestión y el control implícito en las cuentas por cobrar en la empresa Laboratorio Cruz, para que de esa manera se conozca la situación real de sus activos exigibles y su incidencia en la liquidez mediante el uso de las diversas técnicas, facilitando a los administradores la toma de decisiones y las medidas correctivas necesarias.

Con la finalidad de determinar la correcta utilización de los recursos de la empresa Laboratorio Cruz y la gestión de las cuentas por cobrar, se hará un estudio de la información financiera y del resultado del análisis obtenido, elaborando un informe técnico y finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema:

Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa Laboratorio Cruz

1.2 Planteamiento del Problema:

Las empresas siempre están en búsqueda de optimizar sus actividades, y todo aquello que les permita captar la mayor cantidad de recursos para así cumplir con sus obligaciones, satisfacer las necesidades de sus clientes y de esa manera lograr el cometimiento de sus objetivos. Es debido a esa continua búsqueda que los procesos se vuelven más complejos por lo que se vuelve indispensable determinar un correcto control eficaz y disminuir posibles riesgos.

Considerando además la crisis sanitaria producto del COVID 19 que sufrieron las empresas a nivel global se generaron cambios en la gestión de sus operaciones entre ellas las cuentas incobrables.

Las cuentas por cobrar simbolizan la obligación de recaudar a terceras personas, por el comercio de bienes y la prestación de servicios, por consecuencia de las actividades económicas realizadas y para el cobro requieren políticas de gestión que permita hacer una buena recuperación en situaciones normales, pero debido a la situación actual que se viene suscitando, requiere que las empresas adopten nuevas políticas e estrategias de gestión de sus cuentas por cobrar mediante nuevos acuerdos con sus clientes. (Loyaga, pág. 2).

La empresa Laboratorio Cruz, es una institución que tiene por actividad principal la captación y distribución de Hemocomponentes como: glóbulos rojos, concentrado de plaquetas y plasmas congelados. Su homocentro principal se encuentra en la ciudad de Guayaquil, sede donde se distribuyen los productos a los distintos clientes.

En base a la situación sanitaria durante el periodo 2021, la demanda Hemocomponentes en el Laboratorio Cruz ha aumentado drásticamente; sin embargo, la cantidad de personas que donan se ha reducido un 50%, según el director del banco de sangre de la entidad.

Un estudio realizado por el canal televisivo Ecuavisa en septiembre del 2021, en el Ecuador siendo más de 17.7 millones de personas, solo el 1.46% de la población dona sangre, 258 mil habitantes; se menciona además una recomendación por parte de la Organización Mundial de la salud – OMS, que indica que, para tener un abastecimiento oportuno, el 5% debe acudir a donar, es decir 885 mil habitantes ecuatorianos, esta situación aumenta el riesgo de escasez de disponibilidad de pintas de sangre.

La entidad provee de Hemocomponentes a hospitales y clínicas que requieran de los productos, con los cuales algunos se mantienen crédito, y es debido al aumento de la demanda que las ventas son mayores, por lo cual llevar un control eficaz se vuelve necesario para el proceso en la gestión de cobranza en la empresa.

Con base al análisis efectuado de los procedimientos de las cuentas por cobrar, se ha podido evidenciar carencias del control interno, y la incidencia que se tiene en la liquidez de la empresa Laboratorio Cruz. Como primera problemática de estudio, la entidad no cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas, debido a esto los controles y parte de la gestión se ve afectada, sumando que no existen manuales de funciones para las respectivas plazas de trabajo que permitan determinar responsabilidades para cada colaborador en las actividades, un alto nivel de morosidad y de cartera vencida por parte del cliente, incrementando el riesgo de cuentas incobrable.

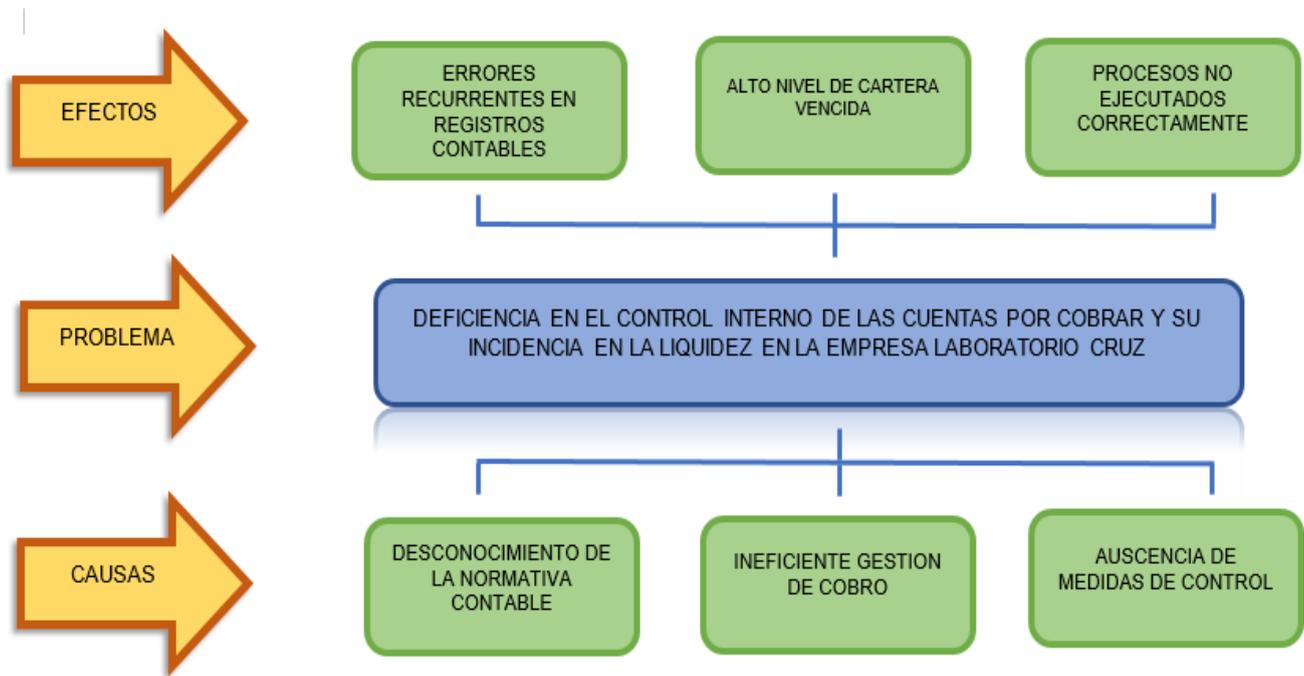


Figura 1. Árbol de problemas

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

1.3 Formulación del Problema:

¿Cómo incide la gestión en las cuentas por cobrar y en la liquidez en la empresa Laboratorio Cruz?

1.4 Sistematización del Problema:

- ¿Cuáles son las precedentes teóricas que sustentan el estudio de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez?
- ¿Cuáles son las variables que inciden en el control de las cuentas por cobrar?
- ¿Cuál es la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de los estados financieros de la empresa Laboratorios Cruz?

1.5 Objetivo General

Analizar el efecto de la gestión de las cuentas incobrables y su incidencia en la liquidez de la empresa Laboratorio Cruz.

1.6 Objetivos Específicos

- Demostrar las bases teóricas que sustentan el estudio de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Laboratorio Cruz.
- Indicar las variables que afectan al control interno y manejo de las cuentas por cobrar en la empresa Laboratorio Cruz.
- Analizar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de los estados financieros de la empresa Laboratorio Cruz.

1.7 Justificación de la Investigación

El principal objetivo de las cuentas por cobrar es estimular las ventas, en donde después del efectivo son el activo exigible que más fácil se puede convertir en dinero por lo que tener un control de los clientes y un sistema de cobranza efectivo resulta vital para el desarrollo de las operaciones. En los estados financieros las cuentas por cobrar de la empresa tienen un saldo de \$1'799.583.50, que representan el 24.68 % de los activos de la compañía.

Se presentará un análisis de control interno, por ende, la situación actual de la cartera de la entidad, las cuales, serán importantes para la respectiva toma de decisiones de los altos mandos para su operatividad como el cumplimiento de sus obligaciones, adquisición de inventarios y actividades propias de la empresa, pues al ser la actividad principal es la que mayor genera flujos de entrada de dinero y por ende se requiere aumentar el énfasis y el análisis permanente.

1.8 Delimitación o Alcance de la Investigación

- **Delimitación de campo:** Contabilidad, auditoría y finanzas
- **Delimitación espacial:**
 - ✓ País: Ecuador
 - ✓ Provincia: Guayas
 - ✓ Ciudad: Guayaquil
 - ✓ Empresa Laboratorio Cruz
- **Delimitación temporal:** Estudio ejecutado en el año 2021

- **Delimitación del contenido:** Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Laboratorio Cruz
- **Área:** Cuentas por Cobrar
- **Aspecto:** Liquidez
- **Población:** Personal de la empresa

1.9 Idea a Defender

La aplicación de un adecuado control interno basado en procedimientos y levantamiento de riesgos permitirá proporcionar información financiera razonable de los activos exigibles de la empresa Laboratorio Cruz.

1.10 Línea de Investigación Institucional

- **Línea institucional:** Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.
- **Líneas de Facultad:** Contabilidad Auditoria y Finanzas

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

El proceso debe ser ejecutado por el personal de una empresa, siendo de importancia para un manejo administrativo estructurado la cual provee una seguridad razonable a los procesos operativos y financieros, en concordancia a los objetivos de la empresa. Es necesario contar con los controles pertinentes pues por medio de estos se puede evitar errores, riesgos, fraudes o malversaciones, salvaguardando los recursos y los intereses de la empresa, permitiendo además evaluar la efectividad de los procesos de una empresa.

Para una empresa es importante tener e implementar controles acerca de las cuentas por cobrar, para evitar caer en la situación de no poder recuperar esa cartera, además que tener un nivel de créditos tan alto puede afectar la liquidez de una empresa, lo que incide en una reducción de capital necesario para el funcionamiento normal de una empresa, como lo es el pago de sus obligaciones.

De acuerdo con el autor, Lino y Mendoza (2022), que realizó el trabajo de investigación titulado “*Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Del Sector De Metalmecánica*” en donde plantea una revisión y actualización a las medidas de cobro de los créditos y lineamientos que permitan un mejor estudio y control interno y externo de las operaciones de crédito, con el fin de mejorar la recuperación de la cartera en estado de morosidad. Durante la presente investigación, se evidencio un proceso de control deficiente que no estaba definido que no estaba acorde al nivel crediticio que se otorgaba en la empresa afectando el proceso de recaudación y seguimiento de las cuentas por cobrar.

González y León (2022) en la siguiente investigación “*Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Estructuras Varias S.A.*” concluye que, para una correcta recuperación de los créditos, las empresas deben mantener un seguimiento y vigilancia a la cartera, verificando que se cumplan los requerimientos para cada fase del crédito, desde su origen hasta el cobro.

Se confirma que, para alcanzar una eficiencia en la gestión de recuperación de la cartera por cobrar, se debe mantener un seguimiento al crear el crédito y el cobro de este.

La salud financiera de las empresas depende de los ingresos que provienen de sus ventas que a su vez se derivan del cobro de estas y del costo que representa la actividad y mantenimiento de la empresa. En el contexto empresarial, se puede hacer mención del estudio presentado por, Domínguez y Esteban (2017), donde expone que una liquidez necesaria producto de una correcta gestión de las cuentas por cobrar resulta fundamental para hacer frente a las obligaciones y poder expandirse.

La empresa

La empresa Laboratorios cruz tiene por actividad principal la captación y distribución de Hemocomponentes como: glóbulos rojos, concentrado de plaquetas y plasmas congelados. Su sede se encuentra en la ciudad de Guayaquil.

La institución cuenta con distintas agencias denominadas juntas cantonales, ubicadas en la provincia de Guayas que son: colimes, Daule, Durán, El Empalme, El Triunfo, Marcelino Maridueña, Milagro, Naranjal, Naranjito, General Villamil Playas, Sta. Lucía, Salitre, Yaguachi y Nobol y puntos de la ciudad de Guayaquil donde se la captación de sangre, la cual es llevada y procesada a la sede para su análisis, procesamiento y posterior distribución.

Respecto al área de créditos y cobranza, no cuentan con manuales de créditos y cobranzas, ni con manuales que definen las funciones de cada personal, pues el encargado de emitir las facturas es la misma persona designada para gestionar un proceso de cobranza, lo que ha repercutido en un nivel de cartera vencida elevado, afectante la liquidez de la empresa.

En este apartado se mencionará estudios investigativos que guarden relación a la gestión de las cuentas incobrables y su incidencia en los estados financieros, lo que aportaría para una mejor comprensión del tema.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Definición de Cuentas por Cobrar

(Stevens, Rankia, 2021) menciona “Representa uno de los activos más importante, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una entidad de carácter económico. Representan la oferta o adquisición de algún bien o servicio que se recuperará en dinero.”

Las cuentas por cobrar son un activo financiero de gran relevancia en las organizaciones, forman parte de los activos líquidos con la capacidad de convertirse en efectivo en un plazo de 30 a 60 días en su mayoría.

El termino derechos exigibles significa que la empresa puede reclamarlos por la vía jurídica, debido a que la legislación en materia contable y financiera refiere que el crédito es una política de venta que puede ser aplicada por los oferentes, que otorga toda la seguridad necesaria a los vendedores para recuperar los recursos económicos que hayan sido ofertados en calidad a crédito a favor del cliente.

2.2.2. Objetivo de las cuentas por cobrar

Como factor clave para el desarrollo de un negocio, el llevar un control efectivo de los clientes y de la cobranza, permitirá cumplir con los objetivos de la empresa “Corresponden a un medio por el que se venden productos y se supera a la competencia debido a que la empresa ofrece facilidades de crédito con la finalidad de favorecer a sus clientes” Luisa Duran (2018, pág. 25)

De acuerdo con Moran: (2019)

El principal objetivo de las cuentas por cobrar es el favorecer las ventas y adherir clientes a la entidad, esto es porque se tiende a considerarlas como un medio para vender productos y así lograr superar la competencia a través del compromiso de facilitar créditos como parte de los servicios que posee para favorecer a sus clientes. (p.8).

Para las empresas las cuentas por cobrar son parte del activo circulante y se los considera como una cuenta principal, a la vez esto es originada por sus ventas y sus créditos, esta facilita información en referencia al valor total de pendientes a cobro.

2.2.3 Importancia de las cuentas por cobrar

La importancia de las cuentas por cobrar radica en que el flujo es el dinero propio que está en mano de los clientes. Es de una mayor importancia el cobro de las cuentas por cobrar ya que esto nos permite que la empresa cumpla con todas sus obligaciones.

Las cuentas por cobrar son de suma importancia, ya que te ayudan a obtener un orden no solo de la cantidad de dinero que tienes disponible, sino también saber quiénes te deben dinero. De ese modo puedes organizar las cobranzas o no venderle a ningún otro cliente que tenga un mal historial de pagos. Stevens (2023).

2.2.4 Administración de las cuentas por cobrar

De acuerdo a Bajaña (2017):

Las cuentas por cobrar son rubros que representan los saldos que debe recuperar la empresa por concepto de crédito en ventas o préstamos a terceros; a nivel financiero este rubro es indispensable para que se logre aumentar los beneficios económicos y el rendimiento en la inversión; por lo que al otorgar un crédito es necesario analizar el mercado y los datos generales del cliente para que esta gestión se mantenga rentable. (p.12)

Las cuentas por cobrar representan el derecho exigible que tiene la empresa frente a sus deudores, derechos con los que debe contar para poder cubrir sus operaciones y tener beneficios por los productos o servicios ofertados y entregados, para lo cual antes de otorgar el crédito es indispensable evaluar al prospecto cliente para determinar el cumplimiento del pago y la recuperación de la cartera.

2.2.5 Gestión de las cuentas por cobrar

(Montaño, 2017) refiere que “tiene como propósito analizar la información con respecto a los créditos y finanzas de los clientes nuevos y existentes de la empresa, además de analizar las pólizas y condiciones crediticias que mantiene esta para verificar que serán efectivas.”

La administración de cuentas por cobrar tiene como dirección, el control de los créditos brindados a los clientes, a partir del instante en que se aprueba el crédito hasta conseguir el cobro efectivo del mismo.

2.2.6 Naturaleza y Clasificación

Para Fierro y Martínez (2015) en su libro de “Contabilidad de Activos con enfoque NIIF para las Pymes” establece que:

Las cuentas por cobrar de origen comercial son de naturaleza débito, porque aumentan con un registro al débito y disminuyen con un registro al crédito, el saldo representa el derecho de la empresa para exigir o ejecutar el cobro. Todo crédito otorgado a un tercero se constituye en cartera que se recupera mediante el cobro y su creación tiene relación con los siguientes aspectos:

- Operaciones comerciales del giro normal del negocio, realizadas en procura del desarrollo del objeto social, que bien puede ser productivo, comercializador o de servicios.
- Operaciones sociales necesarias para mantener la estabilidad de socios o

accionistas y de sus empleados.

- Operaciones fiscales u obligaciones de carácter legal para con el Estado mediante anticipos sobre la renta y retenciones en la fuente sobre la actividad.
- Operaciones fiscales u obligaciones de carácter legal para con el departamento o municipio mediante anticipos sobre la renta y retenciones en la fuente sobre la actividad. (p.190)
- Operaciones especiales, por contratos con terceros y obligaciones de carácter legal para mantener el objeto social.

COMERCIAL	SOCIAL	FISCAL Y ESPECIAL
1. Cuentas por cobrar clientes 2. Cuentas corrientes comerciales 3. Cuentas por cobrar controladora 4. Cuentas por cobrar a vinculados economicos 5. Ingresos por cobrar 6. Anticipos y avances 7. Deterioros (provisiones)	1. Cuentas por cobrar a socios y accionistas 2. Cuentas por cobrar a trabajadores	1. Anticipos y avances, retenciones 2. Depósitos 3. Anticipos de impuestos 4. Deudores varios

Figura 2. Clasificación de las cuentas por cobrar

Fuente: Fierro, Ángel & Fierro, Fernando (2015)

2.2.7 Generación del Crédito

Un crédito es un préstamo realizado que pone a disposición de un cliente una cantidad de dinero, el cual se compromete a cancelar en un plazo de tiempo. De acuerdo con Morales Castro & Morales Castro (2014)

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere (...) en la vida económica y financiera se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en este solo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado (...) cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses (costo del crédito), se va a restituir en el tiempo pactado. El análisis depende del monto que se otorgue. (p. 23 y 25).

Un crédito permite incrementar el consumo de los bienes y servicios que se pretenden vender, pero para otorgar un crédito, se debe evaluar y analizar al prospecto cliente, asegurando el cobro del crédito.

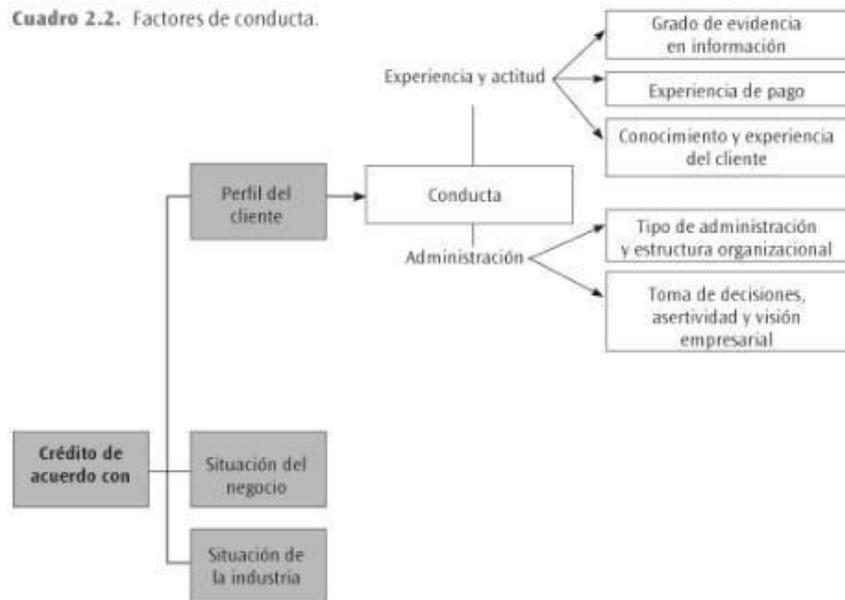


Figura 3: Evaluación perfil del cliente

Fuente: Morales, José & Morales, Arturo

2.2.8. Clasificación del crédito

Existe una variada clasificación de los créditos, a manera general se los puede catalogar por su origen, tiempo y garantías. De acuerdo con Morales Castro & Morales Castro (2014):

Por su destino

Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo (..) en el caso de los créditos para el consumo, son préstamos hechos a individuos que los ocupan para adquirir bienes (...).

Por las garantías otorgadas

Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial.

Por su duración

Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar. Así el crédito a corto plazo (generalmente a no más de un año) incrementa el capital circulante o de trabajo de las empresas comerciales, industriales y de servicios, ayudándolas a pagar salarios y adquirir materias primas, en espera de ingresos provenientes de sus ventas.

El crédito a mediano plazo se emplea para el desarrollo de los medios de producción o para financiar un proyecto/proceso/producto cuyo ciclo es mayor de un año. El crédito a largo plazo, permitirá la adquisición de activos fijos a las empresas, ya sea maquinaria, equipo e inmuebles.

2.2.9 Cobranza

De acuerdo con Morales & Morales (Morales, 2014), en su libro titulado Crédito y Cobranza, indica una mención a la definición de cobranza:

Las cobranzas son las acciones encaminadas a cobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

Las Estrategias de cobranzas son fundamentales para segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias de cobranza.

2.2.10 Plazo medio de cobranza

Según Peiro (2023):

El periodo medio de cobro es el plazo, en días, que tarda de media una empresa en cobrar de sus clientes. Es el número de días que transcurre desde que la empresa vende

un producto o servicio y cobra por parte de sus clientes.

En este periodo de medio de cobranza nos permite analizar cuánto se tardará en días en recuperar el dinero de las cuentas por cobrar están en circulación, es decir el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.” El Plazo Medio de Cobranzas nos revela cuántos son los días promedio que la empresa tarda en convertir en dinero líquido el importe que había financiado a sus clientes” Cabezas (2022, pág. 11)

2.2.11 Cartera vencida

Según Suárez (2018) “La cartera vencida en una empresa hace referencia a los clientes que por diversas circunstancias no han cancelado su deuda a tiempo, dejando en efecto, que se tomen acciones administrativas o judiciales para su recuperación. La cartera vencida representa en sí, el total de montos de créditos que han incumplidos los plazos de pago, establecidos en el contrato de venta.” (p.38)

Los créditos que no han sido recuperados por la empresa y mantienen un determinado número de días de atraso con respecto al pago, se denominan créditos vencidos, a los cuales no se los maneja con acciones diferentes a los créditos en plazo normal de pago, involucrando acciones seguimiento y legales con la finalidad de recuperar el monto adeudado.

2.2.12 Políticas de créditos

Las políticas de administración de créditos implican un equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad, o sea, se debe considerar hasta qué punto la extensión de condiciones de crédito a clientes marginales compromete los fondos y pone en peligro la propia capacidad de pagar sus cuentas, en tanto facilita más la venta de los productos y mejora los resultados. López (2019, pág. 18)

Dichas políticas permitirán que la empresa estime la probabilidad en su mayor parte la evaluación del crédito y un buen administrador pueda hacer razonablemente exactos la probabilidad de incumplimiento de diferentes clases de clientes.

2.2.13 Política de cobranza

De acuerdo con Duran (2018, pág. 19), expresa que:

Son los procesos que debe seguir la empresa para cobrar los créditos que les ha otorgado a sus clientes, para que tenga éxito debe recibir dinero, analizar de manera seguida de acuerdo a las condiciones y necesidades de la situación en que se desarrollan las operaciones

Las políticas de cobranza son aquellos procedimientos que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de cobranzas para cobrar sus cuentas vencidas. Una política debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente.

2.2.14 Control interno

De acuerdo don Dalmau (2016) considera que “el control interno se refiere al plan de organización que abarca los métodos y procedimientos para la protección de los activos de la empresa, además brinda la obtención de información financiera correcta y segura.”

Con este control se busca evitar que la empresa mantenga rubros excesivos de cuentas por cobrar a largos plazos, que la cantidad de créditos que se convierta en incobrables sea demasiado, para este fin se debe establecer políticas de crédito de forma clara y siempre bajo un punto de vista operativo para no poner en riesgo ni las ventas y la liquidez de la empresa.

La función de control interno puede ser adoptada en cualquier ámbito de la Contabilidad, debido a que el propósito de esta es evaluar el grado de cumplimiento de las mismas con relación al presupuesto que se haya planeado con antelación, por lo tanto, la descripción teórica de esta metodología ceñida directamente a las cuentas por cobrar constituye uno de los principales fundamentos científicos del estudio.

2.2.15 Liquidez

Lawrence Gitman (2017) expresa que:

La liquidez de una empresa se basa en la cualidad que tienen una empresa para solventar sus obligaciones según como se vayan venciendo las mismas, si una compañía se compromete en cumplir con sus obligaciones a determinado plazo y lo cumple se considera que la misma tienen la liquidez suficiente para operar y pagar sus deudas, por el contrario cuando una empresa no tiene la solvencia necesaria para cancelar sus cuentas a tiempo pierde seriedad baja en su status crediticio, así como también se generan mayores gastos por el aumento de intereses o recargos por la demora en el pago. (p.78).

Se refiere que, en una empresa, la liquidez se manifiesta como uno de los indicadores financieros más significativos sobre los que mide a la empresa efectuando sus obligaciones financieras. Dentro del análisis de la liquidez se observa la manera con el que se estima el riesgo de crédito de una empresa a corto y a largo plazo.

La liquidez es la cualidad que los activos de una entidad poseen para poder ser convertidos en dinero efectivos de una forma rápida, sin decrecer su valor.

2.2.16 Indicadores Financiero

En la presente investigación se aplicó un análisis financiero en relación a la liquidez, prueba acida, solvencia y la rotación de cartera, por ende, son de gran importancia para la empresa porque miden la capacidad para el respectivo cumplimiento con sus obligaciones a corto plazo.

Los indicadores o ratios financieros **son herramientas de medición** que permiten combinar entre sí los elementos de información que se reflejan en los estados financieros. A través del cálculo e interpretación de estos datos contables, es posible realizar un diagnóstico preciso de la **salud financiera de una empresa**. Las razones financieras como también se les llaman tienen como finalidad evaluar a una empresa desde las características de liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad. Los indicadores o ratios financieros **son herramientas de medición** que permiten combinar entre sí los elementos de información que se reflejan en los estados financieros. Published (2021)

2.2.17 Análisis Financiero

El análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas. El análisis financiero se debe realizar en forma sistemática de manera de determinar la liquidez y solvencia de la compañía, estimar su actividad operativa, la eficacia en la utilización de sus activos, su capacidad de endeudamiento. Bajaña (2017):

En la administración de las cuentas por cobrar el nivel de inversión se mide en base al volumen de las ventas a crédito que haya realizado la empresa con sus clientes; donde se deben establecer condiciones como son el tiempo promedio para el pago que empieza con la fecha que se registró la compra del bien o prestación del servicio, hasta un día antes de la fecha de vencimiento. Para tener una mejor perspectiva de cómo está influyendo el nivel de inversión con la situación financiera de la empresa es importante incluir el análisis de indicadores de liquidez donde se toma en cuenta los rubros de las cuentas por cobrar y las ventas a crédito.

2.3 Marco legal

NIA 315-IDENTIFICACION Y VALORACION DE LOS RIESGOS DE INCORRECCION MATERIAL

OBJETIVO

La meta del auditor es identificar y evaluar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, incluido su control interno, con el fin de proporcionar una base para el diseño y la implementación de respuestas a los riesgos valorados de incorrección material. (315, 2020)

ALCANCE

Esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) evalúa la responsabilidad del auditor en identificar y estimar los riesgos de incorrección material en los estados financieros, mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno, comprendido con el control interno de la entidad. (315, 2020).

Cartera de cuentas por cobrar

En la Carteras de Cuentas por cobrar, pagar, depósitos y fondos terceros que influyen en función del tratamiento presupuestario adoptado en la institución y de acuerdo a sus particulares necesidades (FINANZAS, 2021), las carteras registradas en las cuentas del subgrupo, Cuentas por Cobrar que conserven saldos pendientes al 31 de diciembre de cada año, serán trasladadas, mediante un asiento de cierre, a las cuentas por Cobrar Año Anterior o Cuentas por Cobrar de Años Anteriores con o sin afectación presupuestaria; en el siguiente

ejercicio, como paso previo a las recuperaciones o recaudaciones que se obtengan y sólo por las magnitudes en que ocurran, mediante asientos de tipo financiero se trasladarán a las cuentas por Cobrar Año Anterior o Cuentas por Cobrar de Años Anteriores con o sin afectación presupuestaria, respectivamente. (FINANZAS, 2021)

LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Confirme a LRTI (2018) indica que:

Art 10 Deducciones. -

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados 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 orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

Créditos incobrables

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 hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. 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.

En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. 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 (p. 9)

REGLAMENTO PARA APLICACIÓN DE LA LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Conforme al (INTERNO R. P., 2020):

Art.28 Gastos generales deducibles

Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este reglamento, tales como:

Créditos incobrables.

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a. Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b. Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c. Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d. Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e. Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento. También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero, así como por los créditos concedidos 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 emitidas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Los créditos incobrables cumplen con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso.

NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD

De acuerdo a la NIC 18 referente a los Ingresos de Actividades Ordinarios, las cuentas por cobrar surgen en una empresa como consecuencia de sus actividades ordinarias, misma que puede ser la venta de bienes, capaces de ser reconocidos y registrados en los estados financieros de la entidad siempre que dicha entidad esté en la capacidad legal de recibir beneficios económicos de dicha transacción.

- En el caso que la venta sea de carácter contingente, es decir que dependa de que el comprador obtenga un beneficio económico con la venta de dichos productos, esto debido a que generalmente le serán devueltos si no son vendidos por el comprador.
- Cuando la venta del producto incluye otros servicios complementarios, esto referente a la instalación, no pudiéndose considerar como vendido hasta que haya sido instalado para su adecuado funcionamiento.

- No se considerará como venta si en el contrato se ha incluido una cláusula que permita al comprador anularlo, haciendo con ello mínimas las probabilidades de pago.

En caso que la venta no guarde relación a lo establecido anteriormente y la empresa retenga solo un riesgo poco significativo de la transacción, será considerada como tal, sucediendo esto en las empresas que retienen solo la titularidad de los bienes que ofrecen a crédito para asegurar el cobro posterior a sus clientes.

Según lo planteado, un ingreso por actividad ordinaria será reconocido como tal cuando existe la probabilidad de que los beneficios económicos originados por la transacción sean percibidos, pero en casos donde se generen cuentas por cobrar, las mismas deberán provisionarse hasta que se vuelvan realizables o cuentas incobrables, reconociéndose como gasto en el último caso. Se debe tener en cuenta que una provisión, a diferencia de otros pasivos en la empresa, es estimada al existir incertidumbre en torno a esta. (18)

CONTROL INTERNO

Es considerado un proceso integral adaptado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de las metas institucionales y la protección de los recursos públicos. Además, Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. (ESTADO, 2022).

Por ende, el control interno está dirigido a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, impulsando eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (ESTADO, 2022).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

El desarrollo de la investigación presenta un enfoque mixto, permitiendo destinar el enfoque cuantitativo para el respectivo análisis de la información financiera y crediticia de la empresa Laboratorio Cruz, mientras que por medio del enfoque cualitativo la recolección de información de la estructura del proceso de gestión de los créditos de la empresa.

3.2 Alcance de la investigación:

El tipo de investigación utilizado fue el descriptivo y documental, los cuales nos han permitido recabar información de trabajos que sirvan de referencia para explicar el problema planteado, detallar las características de los procedimientos y controles, y de igual forma su población en donde se centra el estudio, permitiendo llegar a conclusiones sobre la situación real de la empresa Laboratorio Cruz.

3.3 Técnica e instrumentos para obtener los datos

Las técnicas para recolectar la información que se utilizaron para sustentar el procedimiento de auditoría de control interno a la empresa Laboratorio Cruz se serán:

3.3.1 Observación directa

A través de esta técnica se recogió información examinando los controles y procedimientos de las cuentas por cobrar y su injerencia en la liquidez de la empresa, a través de un control interno de las cuentas por cobrar.

3.3.2 Entrevista

Esta técnica permitió la obtención de datos e información desde la fuente primaria utilizando un cuestionario estructurado con el fin de obtener información directa de los empleados de la empresa.

3.3.3 Cuestionario de control

Esta herramienta permitirá obtener información sobre aspectos relacionados al área de estudio y determinar el cumplimiento de los procesos de control.

3.3.4 Análisis documental

Se recabo información proporcionada por la empresa de pertinencia para el estudio, el cual sirvió para el análisis de la investigación, complementando con los aportes a los planteamientos formulados

3.4 Población y muestra

El presente estudio se centra en un personal de 3 personas del área de estudio, que comprende el área de contabilidad, cobranza y administración financiera. Al ser un grupo de estudio pequeño, se tomará los resultados de las respuestas de los encuestados por lo que no fue necesario un muestreo probabilístico del estudio. La entrevista se la realizo al contador siendo personal encargado de la exposición de la información financiera y crediticia de la compañía.

Tabla 1.

Población

ÁREA	N° COLABORADORES
CONTABILIDAD	1
COBRANZAS	1
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	1
TOTAL	3

Fuente: Empresa Laboratorios Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

Cuestionario de control

Se aplica un cuestionario de control con respecto al componente de cuentas por cobrar, para analizar y evaluar si se están cumpliendo con políticas de la empresa. Por ello, se formulan 10 preguntas, con el propósito de conseguir información interna, y así, definir el nivel de peligro y confianza en el cual se encuentra esta empresa.

Tabla 2.

Cuestionario de Control Interno

EMPRESA LABORATORIO CRUZ

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	CUMPLE		CALIFICACIÓN
		SI	NO	
1	¿Cuentan con políticas para el control de las cuentas por cobrar?			
2	¿Se actualizan los lineamientos para la gestión de cobros de la cartera?			
3	¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?			
4	¿Se generan registros para cada transacción de crédito?			
5	¿Se cuenta con procedimiento para la provisión contable de cuentas difíciles o de dudosa recuperación?			
6	¿Cuentan con un flujograma del proceso administrativo de las cuentas por cobrar?			
7	¿Se elaboran informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?			
8	¿Las cuentas incobrables son aprobadas por gerencia?			
9	¿Existen problemas para la recuperación de la cartera?			
10	¿Se establecen indicadores financieros para las cuentas por cobrar?			
CALIFICACIÓN TOTAL				
PONDERACIÓN				
CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL				
NIVEL DE CONFIANZA				
NIVEL DE RIESGO				

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

Entrevista

La entrevista se aplicó al contador de la empresa, siendo un personal profesional responsable de la presentación de los créditos en los estados financieros, en la cual se tiene por finalidad tener una descripción de los respectivos análisis de las cuentas por cobrar y su tratamiento contable.

Tabla 3.

Entrevista

1. ¿Cuáles serían los factores que influyen para que una empresa no pueda cobrar a tiempo los créditos?
2. ¿Considera importante realizar un análisis de la información financiera con la finalidad de conocer la situación económica de las empresas?
3. ¿De qué manera estructura la empresa la administración de los créditos y de las cuentas por cobrar?
4. ¿Cómo se gestiona el cobro de los créditos otorgados?
5. ¿Cuentan con políticas para el otorgamiento de los créditos y su seguimiento?
6. ¿Considera que existe un control adecuado sobre las recaudaciones por medio de efectivo, tarjetas, depósitos y transferencias?
7. ¿De qué manera incide el atraso de los pagos de los clientes en la liquidez de la empresa?
8. ¿Cuáles son las acciones protocolarias para la cartera vencida?
9. ¿Cuál es el tratamiento contable por parte de la empresa para las cuentas incobrables?
10. ¿Cuál ha sido la afectación a la rentabilidad de la empresa por la gestión de las cuentas por cobrar?

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

3.5 Presentación y análisis de los resultados

En este punto se presentarán los resultados obtenidos basado en una auditoría interna por medio de los instrumentos de recolección de datos y la información financiera de la empresa, permitiendo su análisis, interpretación y evaluación de la información.

3.5.1 Resultado y análisis de entrevista realizada al Contador General

1 ¿Cuáles serían los factores que influyen para que una empresa no pueda cobrar tiempo los créditos?

Considero que existen diversos factores que influyen; pueden ser internos como externos. Por ejemplo, un factor interno puede ser la falta de una política de crédito y cobranzas clara y que exista un responsable de monitorear su cumplimiento. Un factor externo, podría considerarse la falta de liquidez de la población, ya sea por falta de fuentes de trabajo o por recesión en la economía nacional.

2 ¿Considera importante realizar un análisis de la información financiera con el propósito de conocer la situación económica de las empresas?

Por supuesto que sí, el análisis financiero es una técnica útil para conocer el grado de liquidez de las empresas, siempre y cuando la información financiera analizada sea verídica.

3 ¿De qué manera estructura la empresa la administración de los créditos y de las cuentas por cobrar?

El proceso de cuentas por cobrar es un elemento central en las finanzas, por eso es necesario que la empresa cuente con departamento de cobranzas independiente de facturación, que realice las gestiones de cobranza de manera oportuna y personalizada con los clientes. También deben contar con un abogado que se encargue de la recuperación de la cartera vencida.

4 ¿Cómo se gestiona el cobro de los créditos otorgados?

Deben existir políticas claras de cobranza, que indiquen los procedimientos a seguir. Normalmente se emplean varias modalidades de cobro, a medida que una cuenta se deteriora, la gestión de cobro se hace más personal y estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan normalmente, son correos, llamadas telefónicas, empresas de cobranza especializadas y procedimiento legal.

5 ¿Cuentan con políticas para el otorgamiento de los créditos y su seguimiento?

Generalmente las empresas cuentan con políticas internas definidas para la concesión de créditos y cobranzas, y con una estructura organizada que se encarga de su ejecución, desde el primer contacto del cliente con la empresa hasta la cancelación de la factura de venta emitida por la compañía. En la empresa no existen políticas determinadas para el cumplimiento de los créditos y cobranzas; sin embargo, existen controles los cuales son aplicados por las personas involucradas.

6 ¿Considera que existe un control adecuado sobre las recaudaciones por medio de efectivo, tarjetas, depósitos y transferencias?

El ambiente de control en una empresa lo hace el personal que la conforma, desde el gerente hasta el conserje, así como los procedimientos establecidos para asegurar que no existan pérdidas de los recursos de la institución. Considero que el control es adecuado, pero no óptimo, porque si bien existen segregación de funciones entre quién recibe las cobranzas y quién la registra, no existe un nivel de auditoria interna que asegure el cumplimiento del proceso.

7 ¿De qué manera incide el atraso de los pagos de los clientes en la liquidez de la empresa?

Incide de manera negativa, ya que el flujo insuficiente de fondos impide a la empresa atender sus propios compromisos de pago.

8 ¿Cuáles son las acciones protocolarias para la cartera vencida?

Normalmente insistimos en el pago mediante llamadas telefónicas y correos, y en este caso hacemos la visita personalizada al cliente, a fin de gestionar el cobro. Se buscan medidas que faciliten el pago como ampliación del plazo y establecer cuotas para que abone la deuda. Si estos procesos no funcionan, se busca asesoría legal para la recuperación de la cartera vencida.

9 ¿Cuál es el tratamiento contable por parte de la empresa para las cuentas incobrables?

Se realiza un análisis de incobrabilidad por parte de la encargada, al menos una vez al año, a fin de determinar el monto de la cartera que se considera irrecuperable y que debe ser provisionado como cuentas incobrables, cargando a resultados del año ese valor. De acuerdo a la ley ecuatoriana, el monto a provisionar anualmente no debe ser mayor al 1% de las ventas a crédito del ejercicio contable, y no exceder el 10% de la cartera total

10 ¿Cuál ha sido la afectación a la rentabilidad de la empresa por la gestión de las cuentas por cobrar?

La rentabilidad de la empresa se ve afectada por 2 razones, la primera es que al exceder el tiempo de recuperación de la cartera el gasto de financiamiento otorgado aumenta, deteriorándola rentabilidad de la venta efectuada. La segunda, es que, al no contar con flujo de efectivo, la empresa se endeuda a corto plazo y ocasiona un gasto financiero que también disminuye su rentabilidad.

Resultados de la entrevista

Una vez realizada la entrevista al contador general de la empresa Laboratorio Cruz la cual fue centrada respecto al manejo de las cuentas por cobrar, coincide que, para una correcta administración de las cuentas por cobrar, es necesario contar con políticas de crédito y cobranzas claras, en donde exista un responsable de su control y seguimiento, indicando también la importancia de contar con un departamento dedicado a cobranzas, independientemente de la facturación.

Con respecto a los controles existentes, si existen controles para la recuperación de la cartera; sin embargo, se pudo evidenciar una de las problemáticas principales de la investigación, la ausencia de políticas de crédito y cobranza para la correcta administración de las cuentas por cobrar, lo que ha incidido en un alto nivel de cartera vencida y morosidad.

De manera anual, el gerente financiero recibe por parte del coordinador de facturación los montos de la cartera vencida, para determinar el monto de la cartera que será considerada como incobrable y que debe ser provisionado. El reporte, el cual fue mostrado, contenía los clientes que mantenían créditos vencidos, la cantidad de estos y sus respectivos montos; sin embargo, no se consideraba el uso de indicadores o índices para precisar el rango de desempeño y gestión en la administración de las cuentas por cobrar.

3.5.3 Resultado y Análisis del cuestionario de control interno

Realizado a la Administradora financiera de la empresa Laboratorio Cruz.

Tabla 4.

Cuestionario de control Realizado a la Administradora Financiera.

EMPRESA LABORATORIO CRUZ
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	CUMPLE		CALIFICACIÓN
		SI	NO	
1	¿Cuentan con políticas para el control de las cuentas por cobrar?		X	0
2	¿Se actualizan los lineamientos para la gestión de cobros de la cartera?	X		1
3	¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?	X		1
4	¿Se generan registros para cada transacción de crédito?	X		1
5	¿Se cuenta con procedimiento para la provisión contable de cuentas difíciles o de dudosa recuperación?	X		1
6	¿Cuentan con un flujograma del proceso administrativo de las cuentas por cobrar?	X		1
7	¿Se elaboran informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X		1
8	¿Las cuentas incobrables son aprobadas por gerencia?	X		1
9	¿Existen problemas para la recuperación de la cartera?		X	0
10	¿Se establecen indicadores financieros para las cuentas por cobrar?	X		1
CALIFICACIÓN TOTAL				8
PONDERACIÓN				10
CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL				80%



NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

Análisis del Cuestionario realizado al Administrador Financiero

Se realizó un cuestionario de control interno con respecto a las “cuentas por cobrar”.

Por ello, se formuló 10 preguntas, con la intención de conseguir información interna, para luego detallar el nivel de riesgo y confianza en el cual se encuentra esta empresa.

En el cuestionario, se evidencia que cada pregunta tenía opciones de respuesta “si y no, dependiendo de ellas se calificaba con 1 si eran afirmativas y con 0 si eran negativas. Por consiguiente, una vez obtenido la calificación total, se determinó que su nivel de riesgo de control es bajo con un 20% y su nivel de confianza es alto con un 80%.

Esto se debe a que, de las 10 preguntas formuladas, solo 8 de ellas cuentan con supervisión de las cuentas por cobrar, en cambio las 2 que no cumplen con los pasos para la recuperación de cartera fue lo que originó que su nivel de riesgo sea bajo, y esto sucede por la falta de control puesto que: no tienen un manual sobre las cuentas de cobranza, no hay procedimientos y seguimiento a la recuperación de la cartera, entre otros.

Por ello, se aplica el cuestionario de control interno realizado al Coordinador de Facturación de la empresa Laboratorio Cruz..

Tabla 5.

Cuestionario de control Realizado a la coordinadora de Facturación

EMPRESA LABORATORIO CRUZ

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	CUMPLE		CALIFICACIÓN
		SI	NO	
1	¿Cuentan con políticas para el control de las cuentas por cobrar?		X	0
2	¿Se actualizan los lineamientos para la gestión de cobros de la cartera?	X		1
3	¿Existen controles que garanticen la recuperación de cuentas por cobrar?	X		1
4	¿Se generan registros para cada transacción de crédito?	X		1
5	¿Se cuenta con procedimiento para la provisión contable de cuentas difíciles o de dudosa recuperación?		X	0
6	¿Cuentan con un flujograma del proceso administrativo de las cuentas por cobrar?		X	0
7	¿Se elaboran informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X		1
8	¿Las cuentas incobrables son aprobadas por gerencia?	X		1
9	¿Existen problemas para la recuperación de la cartera?	X		1
10	¿Se establecen indicadores financieros para las cuentas por cobrar?		X	0
CALIFICACIÓN TOTAL				6
PONDERACIÓN				10
CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL				60%

NIVEL DE CONFIANZA	60%
NIVEL DE RIESGO	40%

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Elaborado por: *Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)*

Análisis del Cuestionario realizada a la Coordinadora de cuentas por cobrar

Se realizó un cuestionario de control interno con respecto al componente “cuentas por cobrar”. Para ello, se formuló 10 preguntas, con la intención de conseguir información interna, para luego detallar el nivel de riesgo y confianza en el cual se encuentra esta empresa.

En el cuestionario, se evidencia que cada pregunta tenía opciones de respuesta “si y no, dependiendo de ellas se calificaba con 1 si eran afirmativas y con 0 si eran negativas. Por consiguiente, una vez obtenido la calificación total, se determinó que su nivel de riesgo de control es bajo con un 40% y su nivel de confianza es alto con un 60%.

Esto se debe a que, de las 10 preguntas formuladas, solo 6 de ellas cuentan con supervisión de las cuentas por cobrar, en cambio las 4 que no cumplen fue lo que originó que su nivel de riesgo sea bajo, y esto sucede por la falta de control puesto que: no tienen un manual sobre las cuentas de cobranza, no hay vigilancia sobre el vencimiento, no realizan los registros por intereses de clientes morosos, entre otros.

Son suficientes los motivos, para que la empresa, deba buscar alternativas que optimicen la situación, por ello, debe prestarle mucha atención en todo lo relacionado a sus cuentas por cobrar, para evitar grandes pérdidas económicas si la situación lo amerita, de modo que también proteja su liquidez.

3.5.3 Análisis vertical de los estados financieros

La finalidad de desarrollar este tipo de análisis es para determinar el aumento y disminuciones porcentuales de cada cuenta dentro de un grupo de cuentas tanto del año 2016 como del periodo 2017, siendo de importancia para tener información sobre la estructura de los estados financieros, la evolución y si existe una distribución equitativa en las cuentas.

Estado de situación Financiera periodo 2020 – 2021

Tabla 6

Estado de Situación Financiera análisis vertical período 2020-2021

LABORATORIO CRUZ ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE				
	2020	%	2021	%
ACTIVO	\$ 6.498.203,11		\$ 7.290.561,35	
ACTIVO CORRIENTE	\$ 2.547.286,46	39,20%	\$ 3.416.093,56	46,86%
CAJA BANCOS	\$ 355.858,37	5,48%	\$ 891.027,16	12,22%
INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES	\$ -	0,00%	\$ 425.000,00	5,83%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS	\$ 219.251,79	3,37%	\$ 410.606,57	5,63%
(-) PROVISION DE CUENTAS INCOBRABLES	\$ -35.243,54	-0,54%	\$ -40.149,91	-0,55%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS	\$ 765.181,75	11,78%	\$ 507.459,52	6,96%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$ 939.402,37	14,46%	\$ 921.667,32	12,64%
INVENTARIOS	\$ 302.835,72	4,65%	\$ 300.482,90	4,13%
ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 3.950.916,65	60,80%	\$ 3.874.467,79	53,14%
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS	\$ 3.876.476,35	59,65%	\$ 3.805.248,75	52,19%
ACTIVO INTANGIBLE	\$ 32.308,34	0,50%	\$ 27.501,54	0,38%
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 42.131,96	0,65%	\$ 41.717,50	0,57%
PASIVO	\$ 2.544.717,75	39,16%	\$ 2.393.137,96	32,8%
PASIVOS CORRIENTE	\$ 1.665.445,09	65,45%	\$ 1.481.432,42	61,90%
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES	\$ 1.237.766,15	48,65%	\$ 918.585,20	38,4%
PROVISIONES	\$ 52.183,33	2,05%	\$ 48.437,79	2,0%
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	\$ 310.725,14	12,21%	\$ 423.054,79	17,7%
ANTICIPO DE CLIENTES	\$ 29.819,76	1,17%	\$ 30.140,54	1,3%
OTROS PASIVOS CORRIENTES	\$ 34.950,71	1,37%	\$ 60.414,13	2,5%
PASIVO NO CORRIENTE	\$ 879.272,66	34,55%	\$ 911.705,54	38,10%
PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	\$ 759.583,47	29,85%	\$ 766.731,35	84,10%
OTRAS OBLIGACIONES NO CORRIENTES	\$ 119.689,19	4,70%	\$ 144.974,19	6,06%
PATRIMONIO NETO	\$ 3.953.485,36	60,84%	\$ 4.897.423,39	67,17%
RESERVAS	\$ 452.829,22	11,45%	\$ 452.829,22	9,25%
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ -826.686,54	-20,91%	\$ -1.116.739,66	-22,80%
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ -290.053,12	-7,34%	\$ 934.271,57	19,08%
OTROS RESULTADOS INTEGRALES	\$ 4.537.338,29	114,77%	\$ 4.537.338,29	92,65%
DONACIONES	\$ 80.057,51	2,02%	\$ 89.723,97	1,83%
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO:	\$ 6.498.203,11		\$ 7.290.561,35	

Fuente: Empresa Laboratorios Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023).

Para el análisis de los estados financieros, se ha considerado el objetivo general de la investigación, siendo el analizar las cuentas por cobrar, partiendo por las cuentas con mayor representación de acuerdo al monto y las que guarden relación con las cobranzas.

Análisis de los Activos

El análisis vertical de los activos corrientes permite determinar que en el año 2020 el activo corriente tiene un total de \$2'547.286,46 con una participación porcentual 39,20% del total del estado financiero de la empresa, conformado por caja y bancos por 5,48%, un 29,07% entre las cuentas por cobrar y con un 4,65% que corresponde a inventarios; por otro lado, para el año 2021 el activo corriente tuvo un total de \$3'416.093,56 con una participación de 46,86%, compuesto por el efectivo de caja y bancos por un 12,22%, inversión financiera por 5,83%, las cuentas por cobrar con un 24,68% y un inventario de 4,13%. Como se puede observar en la tabla, la mayor parte del activo a corto plazo lo representan las cuentas por cobrar, el cual comprende el dinero por cobrar por ventas a créditos clientes, a los empleados y a instituciones que mantienen deudas con la empresa.

La cuenta Caja y Bancos representa durante el 2020 tiene un porcentaje del 5,48% con un valor de \$355.858,87 en relación al total de los activos; por otro lado, en el periodo del 2021 aumento su valor a \$891.027,16 con un valor porcentual del 12,22%, este aumento considerable es debido a factores como donaciones monetarias recibidas en el periodo del 2021 y a los servicios cobrados en efectivo que mantiene la institución, los cuales aumentaron.

Análisis de los Pasivos

Como se puede observar en la Tabla 6, en el año 2020 el total de los pasivos mantiene una participación porcentual del 39,16% siendo de \$2'544.717,75 integrado por cuentas del pasivo corriente, por ende, implican las cuentas y documentos por pagar a proveedores por 48,65%, provisiones por pagar con un 2,05%, otras obligaciones corrientes con 12,21%, anticipos recibidos de clientes por 1,17% y otros pasivos corrientes por un 1,37%; por otro lado, tenemos los pasivos no corrientes 34,55%. El patrimonio neto que mantiene una participación porcentual del 60,84.

En el periodo del 2021, el pasivo tuvo una disminución en comparación con el periodo contable del 2020, siendo del 32,80% por \$2'393.137,96, conformado por los porcentajes de cuentas y documentos por pagar a proveedores en un 38,4%, provisiones por pagar con un 2%, otras obligaciones corrientes con un porcentaje del 17,70%, anticipos recibidos de clientes por 2,5%, otros pasivos corrientes por un 1,3% y por último los pasivos no corrientes con una participación del 38,10%. El patrimonio fue del 67,17%.

La disminución de los pasivos de un periodo a otro, deja a notar que, durante el transcurso de año, la empresa ha venido cancelando deudas lo cual es correcto para evitar tener un índice de alto de cartera por pagar que a su vez genera confianza por el manejo adecuado de los recursos disponibles con sus obligaciones.

Análisis vertical del Estado de Resultado Integral período 2020 – 2021

Tabla 7

Estado de Resultado Integral análisis vertical período 2020 -2021

LABORATORIO CRUZ ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL AL 31 DE DICIEMBRE				
	2020	%	2021	%
INGRESOS	6.557.121,82	100,00%	8.143.220,30	100,00%
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	5.341.726,05	81,46%	6.789.091,34	83,37%
VENTA DE PRODUCTOS	4.352.225,11	66,37%	5.657.319,00	69,47%
PRESTACION DE SERVICIOS	744.881,95	11,36%	878.777,21	10,79%
OTROS SERVICIOS	113.410,84	1,73%	94.681,06	1,16%
COMISIONES	25.093,50	0,38%	38.469,24	0,47%
ALQUILER DE INMUEBLES	22.270,00	0,34%	25.128,05	0,31%
INGRESOS FINANCIEROS	595,00	0,01%	6.222,91	0,08%
OTROS INGRESOS	83.249,65	1,27%	88.493,87	1,09%
INGRESOS DE ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS	1.215.395,77	18,54%	1.354.128,96	16,63%
DONACIONES	1.210.075,05	18,45%	1.314.867,86	16,15%
RECUPERACIONES COSTOS POR PROYECTOS	5.320,72	0,08%	39.261,10	0,48%
COSTOS Y GASTOS	6.847.174,94	104,42%	7.208.948,73	88,53%
COSTO DE VENTAS	2.708.191,84	41,30%	2.792.805,05	34,30%
GASTOS	4.138.983,10	63,12%	4.416.143,68	54,23%
GASTOS OPERATIVOS	3.205.995,02	48,89%	3.366.554,46	41,34%
GASTOS NO OPERACIONALES	687.386,47	10,48%	864.682,28	10,62%
GASTOS FINANCIEROS	4.590,86	0,07%	4.275,04	0,05%
OTROS GASTOS	241.010,75	3,68%	180.631,90	2,22%

Fuente: Empresa Laboratorios Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

3.5.4 Análisis de la cartera vencida

Para diciembre del 2020, la empresa Laboratorio Cruz mantenía 1106 créditos pendientes de cobro, dentro de los cuales 403 ya se encontraban vencidos por parte de 21 clientes, el valor total de la deuda vencida ascendía a un valor de \$224.690,46; mientras que, para el 31 de diciembre del 2021, de un total de cartera de 1376, 1169 créditos se encontraban vencidos, alcanzando un valor de \$513.070,80

Respecto a la información emitida por miembros de la compañía, se evidencia que la empresa Laboratorio Cruz S.A mantiene deudas acumuladas desde periodos anteriores, siendo el más antiguo un crédito con una empresa filial a la institución desde el 2012.

El resultado obtenido, pone en evidencia también que la empresa tuvo un incremento en su cartera vencida desde el periodo del 2020 al 2021 que, a pesar de los procesos de recuperación de cartera, análisis de clientes y demás controles, existe un alto nivel de cartera vencida al no contar con un manual interno para los créditos y cobranzas.

La información de la cartera vencida de la empresa desde el año 2012 hasta el periodo del 2021 arrojo los siguientes resultados los cuales se muestran en valores monetarios y porcentuales

Tabla 8

Detalle de clientes que adeudan en el periodo del 2012 al 2021

AÑOS	CRÉDITOS	VALOR	%
2012	2	\$ 8.000,00	1,56%
2013	3	\$ 1.239,29	0,24%
2014	12	\$ 5.077,53	0,99%
2015	16	\$ 9.254,21	1,80%
2016	15	\$ 3.697,70	0,72%
2017	129	\$ 60.104,38	11,71%
2018	60	\$ 19.426,47	3,79%
2019	54	\$ 38.560,43	7,52%
2020	118	\$ 70.294,57	13,70%
2021	760	\$ 297.416,22	57,97%
TOTAL	1169	\$ 513.070,80	100,00%

Fuente: Empresa Laboratorio Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

3.5.5 Análisis de Ratios Financieros

Para el análisis de las ratios financieras, se utilizaron los saldos de las cuentas en el Estado Financiero de los periodos del 2020 y 2021, para conocer el balance económico de la empresa Laboratorios Cruz, con el fin de minimizar la incidencia en la cartera por cobrar en la liquidez de la compañía.

Razón de Liquidez

Tabla 9

Razón Corriente

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

	2020		2021	
Razón Corriente	=	$\frac{2547286.46}{1665445.09}$	=	$\frac{3416093.56}{1481432.42}$
	=	1.53	=	2.31

Fuente: Empresa Laboratorios Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023).

En el 2020 la empresa Laboratorios Cruz S.A. presento como liquidez corriente \$1,53 para hacer frente a sus obligaciones por cada dólar de deuda. En el periodo del 2021 este valor aumento a \$2,31 aumentando su capacidad de liquidez, pero analizando los activos a corto plazo, las cuentas por cobrar representan un 74,14% mientras que el inventario un 11,89%, los cuales tardan más tiempo para convertirse en dinero en efectivo en comparación con el rubro de caja y bancos que representa solo \$13,97%.

Tabla 10

Prueba Ácida

		Activos Inventarios	Corrientes	-
		<hr/>		
		Pasivos Corrientes		
		2020	2021	
Prueba Ácida	=	2547286,46 - 30283572	3416093,56	-
		<hr/>	300482,90	
		1665445.09	<hr/>	
			1481432.42	
	=	1.35	=	2.10

Fuente: Empresa Laboratorios Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023).

La prueba acida permite determinar una liquidez más real, pues no considera el inventario para el cálculo, siendo uno de los activos que tarda más tiempo en convertirse en efectivo.

El índice muestra que la empresa dispone de \$1,35 por cada dólar de deuda; por otro lado, en el periodo del 2021, cuenta por \$2,10 por cada dólar de deuda. Esto resulta favorable porque sin hacer uso de sus inventarios, la empresa puede cubrir sus pasivos; sin embargo, como se mencionó gran parte de sus activos corrientes lo conforman las cuentas por cobrar por lo que su liquidez depende en gran parte a su gestión de cobranza para cubrir con sus obligaciones.

Índice de Solvencia

Tabla 11

Razón de Endeudamiento

Razón de Endeudamiento	=	$\frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$		
		2020		2021
Razón de Endeudamiento	=	$\frac{2544717.75}{6498203.11}$	=	$\frac{2393137.96}{7290561.35}$
	=	0.39	=	0.33

Fuente: Empresa Laboratorios Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023).

El índice de solvencia permite determinar la porción de los activos que se encuentran comprometidos por aportación de terceros.

El resultado obtenido por este indicador demuestra que la empresa en 2020 obtuvo 0,39; por otro lado, en el año 2021 se redujo a 0,33%, podemos observar que la empresa no presenta un nivel de endeudamiento alto en relación a sus bienes en ambos periodos con sus acreedores.

Tabla 12*Apalancamiento Financiero*

Apalancamiento	=	Activo Total	
		<u>Patrimonio</u>	
		2020	2021
Apalancamiento	=	$\frac{6498203.11}{3953485.36}$	= $\frac{7290561.35}{4897423.39}$
	=	1.64	= 1.49

Fuente: Empresa Laboratorios Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023).

Es un mecanismo de empleo para incrementar el monto destinado a una inversión dentro de la empresa. En el transcurso del año 2020 la ratio de apalancamiento es de 1,64 lo cual indica que obtuvo un apalancamiento elevado por el activo total, aunque en el año 2021 se obtuvo una ratio de 1,49 de apalancamiento debido a un aumento de sus activos.

Índice de Gestión

Tabla 13

Rotación de Cartera

		Ingresos Ordinarios		
Rotación de cartera	=	Cuentas por cobrar		
		2020	2021	
Rotación de cartera	=	$\frac{5341726.05}{765181.75}$	=	$\frac{6789091.34}{507459.52}$
	=	6.98	=	13.38

Fuente: Empresa Laboratorios Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023).

La rotación de cartera es necesaria para medir el tiempo que difiere la empresa en recuperar su cartera, es decir, sus cuentas pendientes de cobro.

En este indicador se evidencia que en el año 2020 sus cuentas por cobrar se convierten en efectivo 6,98 veces, aunque en el 2021 se convierte en efectivo 13,38 veces. Esto indica que la compañía obtuvo mejores resultados en su gestión de cobranza.

Tabla 14*Periodo Medio de Cobranza*

Periodo medio de cobranza	=	Cuentas por cobrar*365	
		Ingresos Ordinarios	
		2020	2021
Periodo medio de cobranza	=	$\frac{279291338.75}{5341726.05}$	= $\frac{185222724.8}{6789091.34}$
	=	52.28	= 27.28

Fuente: Empresa Laboratorios Cruz

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023).

El período medio de cobranza se basa en medir la efectividad de los recursos que maneja la empresa para recuperar su cartera lo más pronto posible, es decir el número de días que estamos financiando a nuestros clientes.

Se puede apreciar para el período 2020 que la compañía ganó una recuperación de cartera de 52,28 días en cuanto al año 2021 es de 27,28 días. Esto quiere decir que la empresa tiene carencia en el área administrativa al momento de gestionar la recuperación de su cartera.

3.6 Informe Técnico

3.6.1 Resumen de la investigación

La empresa Laboratorio Cruz se constituye como una institución que brinda varios servicios, entre los que destacan los alquileres, cursos, servicios de ambulancia y rescate y las actividades propias de un banco de sangre que, debido a factores sanitarios, su demanda de hemocomponentes aumenta constantemente, lo que en parte es favorable para la empresa pues aumenta las ventas; sin embargo, a mayor crecimiento mayor es el control de los créditos concebidos.

Los resultados de la investigación, realizada a la información financiera y al área de créditos y cobranzas, exponen que en general la empresa mantiene una estabilidad y puede mantener el negocio en marcha, cancelando sus obligaciones a corto plazo lo que se evidencia en el análisis vertical al tener una disminución de los pasivos; por el lado del activo, se observó un incremento de su efectivo y equivalente a efectivo considerable producto de las actividades que se cobran en efectivo, permitiéndose tener una inversión financiera en el periodo del 2021 la cual genera un ingreso por los intereses causados, por parte de los inventarios, los cuales son importantes para la operatividad del negocio, no suponen una variación significativa.

Mientras que el efectivo presento un aumento, las cuentas por cobrar presentaron una disminución en los valores, para el periodo del 2020 poseían una participación porcentual del 29,07% mientras que en el periodo del 2021 disminuyeron a 24,68% presentando una contradicción al aumento de las ventas indicado y al superávit generado en el año 2021. La variación se debe a la disminución del rubro de “cuentas por cobrar clientes relacionados” la cual es utilizada exclusivamente para instituciones filiales a la empresa Laboratorio Cruz; sin embargo, la cuenta “cuentas por cobrar a clientes no relacionados” es para clientes externos que mantiene un crédito con la institución, el cual tuvo un aumento de \$191.354,78 en el periodo del 2021 en comparación con su periodo anterior.

Los resultados de la investigación de la empresa Laboratorio Cruz sobre su información financiera y del área de créditos y cobranza, pone en evidencia la problemática existente para la recuperación de los créditos otorgados, lo que repercute en un alto nivel de cartera vencida y por ende en cuentas incobrables, afectando al ciclo de conversión del efectivo.

Partiendo por la falta total de políticas para el otorgamiento de créditos y para el proceso de cobranza, procedimientos y responsabilidades de cada empleado definidos, genera que no haya una correcta selección para el otorgamiento del crédito que, complementando

con la ausencia de un proceso de cobranza, recaiga en una morosidad por parte del cliente.

Actividades realizadas

- Entrevistas: La entrevista fue realizada al contador general referente a la evaluación, gestión y control de las cuentas incobrables.
- Cuestionario de control interno: El cuestionario se realizó al administrador financiero y al coordinador de las cuentas por cobrar sobre aspectos del manejo y control de los créditos y morosidad de la cartera.
- Revisión de documentación: La información proporcionada de los estados financieros, los estados de resultado y análisis de cartera de los clientes.
- Análisis financiero: Se analizó la información crediticia expuesta por parte de la empresa de los resultados finales de los activos y pasivos en ambos periodos, así como archivos proporcionados por la misma.
- Análisis de la cartera: La constatación y el estudio de la cartera a finales de cada periodo con su respectiva antigüedad.

3.6.2 Justificación

La empresa debe contar con manuales de las actividades que realizan los encargados de cada área, definidos de acuerdo a las necesidades del puesto, de la misma manera contar con políticas y procedimientos de crédito y cobranza que norma el proceso crediticio, plazos, y la gestión de los cobros de la cartera de manera eficiente, siendo importante para el cometimiento de sus objetivos, mantener un correcto desempeño y mejorar su liquidez.

En la investigación realizada se evidencio, en conversación con el coordinador de cuentas por cobrar, que la empresa Laboratorio Cruz si cuenta controles para el otorgamiento del crédito y de la misma forma para el proceso de cobranza, pero que no se encuentra definidos por políticas ni lineamientos establecidos, siendo procesos ya se venían dando y se fueron actualizando conforme el del tiempo y las necesidades de la empresa.

Es debido a las situaciones expuestas, que se plantea la aplicación de un manual de funciones y responsabilidades para los colaboradores, herramienta clave en el manejo y control de las cuentas por cobrar; de la misma forma, un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza de la empresa Laboratorio Cruz para la correcta evaluación, control y recaudación de la cartera otorgada a clientes y de esa manera reducir el riesgo crediticio.

3.6.3 Objetivo

Mediante los manuales, la empresa Laboratorio Cruz S.A., regulará y estandarizará la gestión y administración del proceso crediticio.

Se expone a continuación las variables propuestas que intervienen en el proceso crediticio de la entidad:

- Manual de funciones y responsabilidades
- Políticas y procedimientos de crédito y cobranza
- Flujograma para el otorgamiento del crédito.

3.6.4 Diseño de manual de funciones y responsabilidades

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Tabla 15.

Funciones y Responsabilidades del Director Financiero

TITULO DEL PUESTO:	DIRECTOR FINANCIERO
DEPARTAMENTO:	FINANCIERO
REPORTA A :	SECRETARIA GENERAL-PRESIDENCIA
SUPERVISA A :	CONTABILIDAD-FACTURACIÓN PRESUPUESTO-TESORERIA
COORDINA CON:	SG-DIRECTOR BANCO DE SANGRE- GERENTEAE

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

Descripción del cargo

Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos, proyectos, programas y acciones financieras encaminadas a la obtención de resultados positivos para la compañía. Deberá analizar la respectiva toma de decisiones financieras y efectuar el análisis, planeación, toma de decisiones sobre inversiones y financiamiento a corto y largo plazo, realizará el análisis de los pronósticos financieros y prepara los planes y presupuestos financieros de la empresa.

Responsabilidades

Contabilidad:

- Supervisar y controlar las actividades de contabilidad, a fin de garantizar la gestión orientada al cumplimiento de objetivos institucionales.
- Requerir mensualmente los estados financieros de la institución al contador general de la institución.
- Analizar los estados financieros de la Institución y solicitar explicación de las principales variaciones que hayan impactado sobre la situación financiera de la institución.

Tesorería:

- Supervisar y controlar las actividades de Tesorería, a fin de garantizar la gestión orientada al cumplimiento de objetivos institucionales.
- Solicitar y analizar el flujo de fondos de manera semanal
- Solicitar periódicamente el detalle de antigüedad de cartera y proveedores
- Analizar, definir y aprobar los pagos en relación a las disponibilidades y obligaciones futuras
- Gestionar la apertura de cuenta corriente bancaria por cada proyecto generado por la Dirección de Programas Esenciales, así como también tramitar su financiamiento y manejo en la parte de logística.
- Revisar formulario de caja chica de los departamentos autorizados y solicitar reposición de fondos a Tesorería.
- Coordinar la gestión de cobro a instituciones públicas y privadas.
- Planificación financiera a corto y largo plazo.

Facturación:

- Supervisar y controlar las actividades de Facturación, a fin de garantizar la gestión orientada al cumplimiento de objetivos institucionales.
- Solicitar y analizar periódicamente el detalle de la facturación e ingresos de fondos
- Coordinar de manera conjunta las comunicaciones periódicas con instituciones pública y privadas en cuanto a disposiciones de precios y o productos

Presupuesto:

- Analizar y aprobar presupuesto anual de cada área con la coordinación de presupuesto y el jefe de Contabilidad para la verificación de las verdaderas necesidades del departamento.
- Definir con la coordinación de presupuesto y el jefe de contabilidad los presupuestos, costos y compras.

Tabla 16*Funciones y Responsabilidades del Contador*

TITULO DEL PUESTO:	CONTADOR
DEPARTAMENTO:	ADMINISTRATIVO – FINANCIERO
REPORTA A :	DIRECTOR FINANCIERO
SUPERVISA A :	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
COORDINA CON:	DIRECTOR ADMINISTRATIVO, FINANCIERO TALENTO HUMANO, TESORERIA, SERVICIOS GENERALES

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

Descripción del cargo

- Responsable de planificar, coordinar y controlar las actividades contables de las operaciones de la institución de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.
- Prepara estudios financieros y otros informes correspondientes a las operaciones de la institución.
- Velar por el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones tributarias de prestaciones sociales e informes requeridos por entidades de control Gubernamental.

Responsabilidades

- Aprobar registros contables de ingresos y egresos de caja, comprobantes de diario, notas de débito, notas de crédito, cheques, etc.
- Revisar y aprobar conciliaciones bancarias y registrar datos de reservas.
- Revisar fondos de Tesorería y documentos varios: roles de pagos, cálculos de regalías, pago a proveedores, documentos de amortización, seguros y gastos anticipados, depreciación de activos fijos.
- Realizar seguimiento de documentos y registros extra – contables, necesarios para la obtención de los estados financieros.
- Revisar y elaborar balances de comprobación y general, estados financieros, libros consolidados, balances locales etc.
- Revisar comprobantes de retención en la fuente para proveedores, IVA, ICE y supervisar la preparación y pago de impuestos mensuales.
- Completar formularios tributarios, revisar y realizar la declaración de impuesto a la renta, declaración a organismo de control.
- Elaborar reportes oportunos y precisos al respecto de cuentas de resultados, costos de ventas cuentas gastos fijos, intereses ganados y pagados, declaraciones, cuentas, etc.
- Controlar al personal a su cargo y el cumplimiento de las normas y reglamentos establecidos para el adecuado funcionamiento del área.
- Entregar reportes solicitados por el Presidente y Secretario General y Director Financiero.
- Demás funciones que determine su jefe inmediato.

Tabla 17

Funciones y Responsabilidades del Coordinador (a) de Facturación

TITULO DEL PUESTO:	COORDINADOR(A) DE FACTURACIÓN
DEPARTAMENTO:	FINANCIERO
REPORTA A :	DIRECTOR FINANCIERO
SUPERVISA A :	CAJEROS-AUXILIAR DE FACTURACIÓN
COORDINA CON:	TESORERO (A)

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

Descripción del cargo

Responsable de la elaboración de facturas y Notas de Crédito de clínicas, hospitales y/o convenios IESS, Convenio de Cooperación Interinstitucional, Maternidad Gratuita, reajuste de tarifas MSP y análisis de prospectos clientes.

Conciliación mensual Validación de los hemocomponentes entregados por Banco de Sangre son facturados tanto a clínicas como a hospitales y convenios.

Envío de depósitos al Banco

Responsabilidades

- Envío de depósitos al Banco de Guayaquil y Bolivariano (blindado)
- Coordinar y supervisar la ejecución de los planes y programas de la unidad a su cargo.
- Receptar y revisar diariamente el ingreso de dinero de acuerdo a los informes de cuadros de caja, verificar el dinero recaudado por los cajeros.
- Entregar a Coordinación de Tesorería el informe de cuadro de caja, copia de cuadros y las papeletas de depósitos.
- Elaborar y enviar a las Clínicas y Hospitales las facturas correspondientes a pruebas pretransfusionales.
- Revisión diaria de secuencia de préstamos emitidos.
- Ingreso de datos en sistema financiero.
- Supervisión de facturación de los servicios de Ambulancia, cursos, alquileres, banco Ortopédico y Laboratorio.
- Seguimiento de cobro a las facturas emitidas.
- Validación de documentación recibida por clientes para el otorgamiento de los créditos.
- Supervisión de emisión facturas de crédito caja interna, recibos de cobro.
- Supervisar desempeño de los cajeros de turno
- Demás funciones que sean requeridos según las necesidades organizacional

Tabla 18

Funciones y Responsabilidades de Asistente de Facturación

TITULO DEL PUESTO:	ASISTENTE DE FACTURACIÓN
DEPARTAMENTO:	FINANCIERO
REPORTA A :	COORDINADOR DE FACTURACIÓN
SUPERVISA A :	S/S
COORDINA CON:	COORDINADOR DE FACTURACIÓN

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

Descripción del cargo

Realizar los cobros de servicios generales y elaboración de reportes

Elaboración de facturas, recaudación por fondos de caja interna

RESPONSABILIDADES

- Recaudación de caja interna
- Reporte de cuadro de caja mensual
- Reporte de hemoderivados
- Reporte mensual de facturas de contado
- Reporte mensual de Ingresos
- Ingreso de facturas al Sistema Financiero
- Demás funciones que sean requeridos según las necesidades organizacionales

3.6.5 Diseño de manual de políticas y procedimientos

LABORATORIO CRUZ S.A.
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZAS.
<p>Alcance</p> <p>Las políticas y procedimientos planteados están direccionados y son de cumplimiento obligatorio para el personal que conforma el área de crédito y cobranzas.</p> <p>Políticas generales para el otorgamiento del crédito</p> <p>Aprobación del crédito</p> <p>La aprobación de los créditos estará a cargo del administrador financiero que, en socialización con la gerencia, autorizará al coordinador de facturación la concesión del crédito</p> <ul style="list-style-type: none">• El monto máximo para conceder el crédito no podrá ser superior al 40% de los ingresos totales del cliente.• El plazo del crédito dependerá la transacción, siendo máximo de 30 días y un mínimo de 5 días.• El retraso reiterativo de un cliente en sus pagos será motivo para que la entidad no apruebe nuevos créditos, cancelados previamente el crédito anterior.• El coordinador de cobranza tendrá bajo su responsabilidad, el notificar al cliente los valores pendientes de pago. <p>Requisitos para el crédito</p> <p>Para acceder a un crédito comercial, los clientes interesados deben presentar la siguiente información:</p>

- Cedula de identidad o RUC
- Planilla de servicio básico, donde se constate la dirección del domicilio donde tenga una residencia mayor a 5 años.
- Estados financieros presentados a las entidades de control.
- Declaración de impuestos presentados al SRI, de los últimos 2 periodos.
- Que posea ventas anuales superiores a \$100.000,00
- Certificación de cumplimiento al día con entidades de control (IESS, SRI la superintendencia de compañías valores y seguros)
- Referencias Bancarias
- Números telefónicos
- Carta de compromiso

El coordinador de facturación solicitará los requisitos detallados proporcionados por el cliente que se encuentren completos para su respectivo análisis,

Intereses por mora: Se cobrará los intereses autorizados por las entidades de control por el atraso en el pago.

Vida del crédito: Dependerá del plazo otorgado que será en relación al monto del crédito.

Forma de pago: El pago podrá ser cancelado en efectivo por las ventanillas de la institución, transferencias bancarias, por medio de tarjetas de crédito y débito y por cheques certificados.

Documentos del crédito: Para la concesión del crédito, se deberá firmar por ambas partes un contrato de crédito, donde se indicará las condiciones del préstamo, sean estas el plazo, el monto, los intereses generados por atrasos, las formas de pago, números de cuentas, etc.

Plazo del crédito: El plazo para el cobro de los créditos otorgados se asignará de acuerdo al monto del crédito y al tipo de venta realizada, de acuerdo a detalle adjunto:

Tabla 19

Plazo del Crédito

VENTA	MONTO	PLAZO (DIAS)
ALQUILER	0-200	5
	200-1000	15
HEMOCOMPONENTES	0-3000	15
	3000-7000	30
OTROS SERVICIOS	0-4000	15
	4000-8000	30

Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023).

El valor de crédito asignado será diferido al plazo del tiempo asignado

Análisis del crédito

Una vez receptado la documentación por parte del prospecto cliente, el coordinador de facturación deberá verificar la información, validando su veracidad; posteriormente a la revisión, se someterá al cliente a una evaluación de los siguientes puntos:

- Revisión del historial crediticio
- Deudas actuales
- Revisión legal de juicios contra el cliente

Finalizada la evaluación, el encargado emitirá un informe indicando el análisis del prospecto cliente, su capacidad de pago y términos del contrato para la revisión y aprobación del administrador financiero.

Aprobación del crédito

Posterior a la autorización del crédito, el encargado de cobranza será el encargado de notificar al cliente la concesión del crédito, definiendo las condiciones del crédito.

Una vez celebrado el contrato de crédito, el documento formalizado por ambas partes contendrá las condiciones, cláusulas, procesos y términos que indiquen la entrega del producto/servicio, monto, plazo, y demás condiciones que den cumplimiento al contrato.

Documentos que debe firmar el cliente

- Factura
- Acuerdo de Pago
- Contrato de Compra
- Garantía del Producto

Procedimiento de cobranza

Dentro de las responsabilidades del coordinador a cargo de los créditos, se encuentran la gestión de cobro, a través de las siguientes formas y medios de cobro:

Llamadas telefónicas: Se realizarán llamadas al cliente para que tenga conocimiento del plazo de cancelación de sus deudas, así como los posibles recargos por atrasos. Las llamadas se realizarán dentro de la jornada laboral normal entre lunes y viernes, en un horario de 9:00 hasta las 16:00

- **Llamadas telefónicas de cobranza normales:** informaran al cliente haciendo un recordatorio del estado de cuenta que se encuentra pendiente 5 días antes del vencimiento del adeudo.

- **Llamadas telefónicas preventivas:** Se informa al cliente sobre créditos que se encuentren vencidas por un plazo 5 días.
- **Llamada telefónica por parte del administrador financiero:** esta acción se realizará cuando no haya habido intención de cancelar la cartera vencida y esta ha superado los 5 días. Adicional

Adicional a las llamadas telefónicas preventivas y administrativas, se dará aviso por medio de una notificación de cobranza al domicilio del cliente para dar conocimiento sobre el adeudo y se comprometan a cancelar la deuda.

Correo Electrónico: El coordinador de cobranza podrá enviar vía correo electrónico el estado de cuenta al cliente, indicando las facturas vencidas.

Visitas a domicilio: Se visitará por medio de un comprador al domicilio o lugar de trabajo del cliente, luego de vencido el plazo del crédito, para tener un acercamiento con el cliente para lograr un acuerdo y recuperar la cartera.

Será responsabilidad del coordinador de cobranza emitir un informe para el cobrador pueda realizar las visitas a domicilio.

Procedimientos legales: Luego de vencido el plazo del crédito y no obtener una respuesta favorable por parte del cliente y determinar una no intención del pago de las cuotas, la cartera pasará al manejo del departamento legal, quien realizará las notificaciones para hacer conocer al cliente que, al no haber un recaudo del adeudo, se dará paso a un cobro judicial.

Emisión de documentos:

Será responsabilidad del coordinador de facturación o el personal al cual este delegue, ingresar los pagos cancelados por los clientes, emitiendo obligatoriamente un comprobante de pago que sustente la recaudación el cual deberá contener la siguiente información:

- Fecha de cobro
- Nombre del cliente con su firma
- Numero de facturas que están siendo canceladas

3.6.6 Flujograma para el otorgamiento del crédito

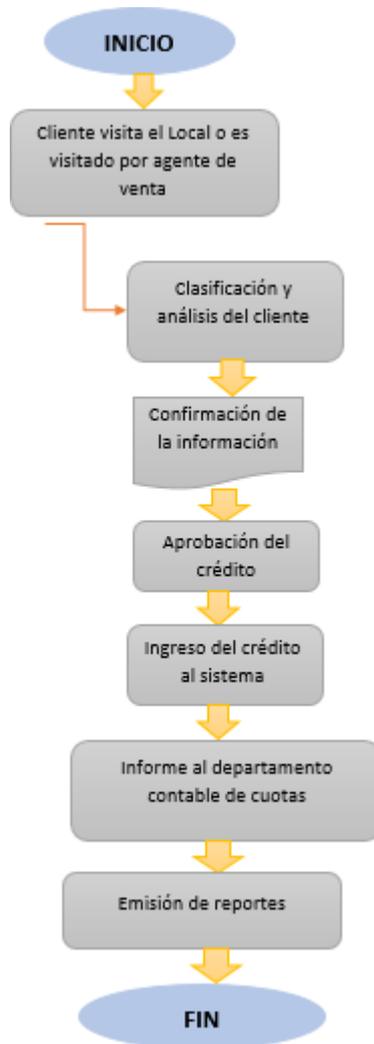


Figura 4 Flujograma para el otorgamiento del crédito
Elaborado por: Gaibor, J. & Ronquillo, J. (2023)

3.6.7 Conclusiones del informe técnico

La empresa debe considerar un buen manejo respecto a la gestión de cobro, basado en la clasificación de los clientes, por ello, se distribuyen los clientes por monto y capacidad de pago, sin embargo, se debe analizar, el proceso de vencimiento de facturas, realizar un análisis detallado de cartera, verificando los próximos vencimientos. Se debe establecer cláusulas y emitir reportes semanales para minimizar riesgos futuros.

3.6.8 Recomendaciones del informe técnico

Por ello, se establece el manual de políticas y procedimientos para la respectiva gestión de crédito y procesos de cobro, y así, controlar mejor el riesgo crediticio. Para investigaciones futuras, se recomienda solicita los servicios de buro de crédito tales como Equifax, entre otros, con el fin de analizar el historial financiero de los clientes al momento de otorgar crédito.

CONCLUSIONES

Por medio de la metodología de investigación aplicada, gracias a instrumentos como entrevistas y observación directa, se pudo conocer que la empresa de análisis no tiene procesos correctamente estructurados por la asignación de créditos y la recuperación de cartera vencida, lo que genera resultados negativos al momento de analizar su capacidad de solventar pagos o deudas. Debido a ello, se procede a identificar y proponer diversas estrategias que permitan mejorar los resultados del área de crédito y cobranza con la finalidad de mejorar sus resultados sin ejercer presión a los clientes que afecte su relación comercial a largo plazo.

La gestión de cobranza es efectiva, si se realiza un respectivo monitoreo con el fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranza, a través de un sistema contable, que proporcione información actualizada a fin de obtener resultados. Por ello, se debe de realizar periodos de evaluaciones de control interno en los procesos de créditos y cobranzas. Por ende, es indispensable que se apliquen los correctivos a partir de procesos de comportamiento crediticio del cliente hasta que cancele la deuda total.

Aplicar un control de las cuentas por cobrar, se convierte en un factor clave para toda compañía, por ello, aplicar un control efectivo de clientes genera resultados efectivos de cobranza. Y, por ende, a cumplir con los objetivos financieros. El respectivo análisis de los estados financieros de la compañía, permitió evaluar la posición financiera presente y pasada, por ende, permite generar estimaciones, proyecciones a partir de las ratios aplicados, que mejoren las condiciones y resultados futuros.

A través de los instrumentos de investigación aplicados que analiza la información financiera al área de créditos y cobranzas, establece que mantiene estabilidad financiera, por ende, puede mantener el negocio en marcha, permitiéndose tener una inversión financiera en el periodo del 2021 el cual, generó un ingreso por los intereses causados, por parte de los inventarios, por ende, implica que son importantes para la operatividad del negocio.

La empresa debe de realizar un análisis de cartera semanal y analizar los días de vencimiento de cada proveedor para así evitar saldos vencidos, y llevar un control a través del manual de procedimiento para que se establezca el debido control para recuperar la cartera en un 90% en referencia al año 2021 de la empresa.

RECOMENDACIONES

Mediante la gestión administración, se debe comparar los periodos de aumento y disminución de liquidez de la compañía evaluada. Por ello, se debe determinar las edades de morosidad de la cartera de créditos. Sin embargo, se recomienda analizar financieramente la empresa a través de periodos, con el fin de generar una recuperación de créditos efectiva.

Se expone que se analicen las políticas de crédito, a través de la aplicación de los indicadores de liquidez en los estados financieros, se recomienda tomar decisiones y mejorar en la administración de la empresa con el fin de monitorear y revisar la cartera de crédito, por ende, minimizar en ventas a crédito a menos periodo, para llegar a la eficiencia y la efectividad en los procedimientos.

Se sugiere analizar la política de crédito en la empresa Laboratorio Cruz, por ello, se debe establecer una política de crédito y cobranza que sea escrito debido a las fechas de pago, y realizar un seguimiento firme, enviar facturas en el momento, se considera que el trabajo de investigación es preciso y cumple con la finalidad planteada la cual es alcanzar la eficiencia y la efectividad para que de esta manera se pueda obtener la liquidez.

Es indispensable capacitar al personal de créditos y cobranzas para facilitar el buen manejo de la administración de cartera vencida. Por ello, se aconseja verificar el vencimiento de cada factura evitar saldos incobrables.

Se recomienda un análisis de indicadores financieros previo al control y evaluación de la compañía, el mismo que permite determinar las causantes de las decisiones tomadas para mejorar las respectivas estrategias de crédito y cobranza, esto se lo realiza a través de un plan de ejecución y control de fechas de vencimientos de los créditos.

Bibliografía

- 18, N. (s.f.). Obtenido de NIC 18:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/18_NIC.pdf
- 315, N. (2020). *NIA 315*. Obtenido de [https://www.auditorsensors.com › uploads › NIA...](https://www.auditorsensors.com/uploads/NIA...)
- Ángel María Fierro Martínez, F. A. (2015). Obtenido de http://bibliotecavirtual.ipls-lasalle.org/wp-content/uploads/2020/10/TEXTCONTB_12.pdf
- Cabezas, K. (2022). *LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ* .
- Cabezas, K. (2022). *LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCION EDUCATIVA NUEVO SAMBORONDON*.
- Cruz, L. (2013). Evaluacion del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar. *Evaluacion del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar* .
- Dalmau, Á. G. (2016). *Eumed*. Obtenido de El derecho de la aplicacion de la contabilidad forense:
https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1161/control_interno.html
- Duran, L. S. (09 de 2018). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1149>
- Duran, L. S. (09 de 2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez* . Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>
- ESTADO, C. G. (01 de 2022). *CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO*. Obtenido de [https://www.tce.gob.ec › uploads › 2022/01 › Nor...](https://www.tce.gob.ec/uploads/2022/01/Nor...)
- FINANZAS, M. D. (2021). *CARTERA DE CUENTAS POR COBRAR*.
- García, G. B. (septiembre de 2017). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1928/1/T-ULVR-1734.pdf>
- INTERNO, L. D. (21 de 08 de 2018). *LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO* . Obtenido de [https://www.ces.gob.ec › Agosto › Anexos-literal-a2](https://www.ces.gob.ec/Agosto/Anexos-literal-a2)
- INTERNO, R. P. (04 de 08 de 2020). Obtenido de REGLAMENTO PARA APLICACIÓN DE LA LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO: [http://www.eeq.com.ec › documents › REGLAMEN...](http://www.eeq.com.ec/documents/REGLAMEN...)
- J., G. P., & M., L. C. (2022). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5656>
- Lawrence Gitman, C. Z. (2017). *Principios de administración financiera*. Mexico: Pearson Educacion .
- Lopez, J. (2019). *CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS COMPAÑIAS CONSTRUCTORAS* .
- Loyaga, V. (2021). Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/8706>
- María, S. H. (2018). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerias%20Palito.pdf>
- Montaño, S. (2017). *Fundamentos de Finanzas*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Morales, J. M. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico D.F.

- Moran, J. L. (2019). *CUENTAS POR COBRAR Y PAGAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS COMPAÑIAS CONSTRUCTORAS*.
- Ortiz. (2019). *Control cuentas por cobrar* .
- Peiro, A. (01 de 2023). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/periodo-medio-de-cobro-pmc.html>
- PIZA, L., & DANIELA, M. (2022). Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5337/1/T-ULVR-4327.pdf>
- Published. (09 de 07 de 2021). *Bold*. Obtenido de <https://bold.com.ec/indicadores-financieros/>
- Santillana, J. (06 de 2013). *Establecimiento de sistemas de control interno.La funcion de contraloria Mexico:Primera edicion.Thomson Learning*.
- Silvera, G. D., & Ore, R. E. (2017). Obtenido de <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1604>
- Stevens, R. (25 de 11 de 2021). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Stevens, R. (11 de 01 de 2023). *Rankia*. Obtenido de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

ANEXOS

Anexos 1 Estado de Situación Financiera

LABORATORIO CRUZ S.A.		
ESTADO DE SITUACIÓN		
FINANCIERA		
AL 31 DE DICIEMBRE		
	2020	2021
ACTIVO	\$ 6.498.203,11	\$ 7.290.561,35
ACTIVO CORRIENTE	\$ 2.547.286,46	\$ 3.416.093,56
CAJA BANCOS	\$ 355.858,37	\$ 891.027,16
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS	\$ 219.251,79	\$ 410.606,57
(-) PROVISION DE CUENTAS INCOBRABLES	\$ -35.243,54	\$ -40.149,91
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS	\$ 765.181,75	\$ 507.459,52
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$ 939.402,37	\$ 921.667,32
INVENTARIOS	\$ 302.835,72	\$ 300.482,90
ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 3.950.916,65	\$ 3.874.467,79
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS	\$ 3.876.476,35	\$ 3.805.248,75
ACTIVO INTANGIBLE	\$ 32.308,34	\$ 27.501,54
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 42.131,96	\$ 41.717,50
PASIVO	\$ 2.544.717,75	\$ 2.393.137,96
PASIVOS CORRIENTE	\$ 1.665.445,09	\$ 1.481.432,42
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR PROVEEDORES	\$ 1.237.766,15	\$ 918.585,20
PROVISIONES	\$ 52.183,33	\$ 48.437,79
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	\$ 310.725,14	\$ 423.054,79
ANTICIPO DE CLIENTES	\$ 29.819,76	\$ 30.140,54
OTROS PASIVOS CORRIENTES	\$ 34.950,71	\$ 60.414,13
PASIVO NO CORRIENTE	\$ 879.272,66	\$ 911.705,54
PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	\$ 759.583,47	\$ 766.731,35
OTRAS OBLIGACIONES NO CORRIENTES	119.689,19	144.974,19
PATRIMONIO NETO	\$ 3.953.485,36	\$ 4.897.423,39
RESERVAS	\$ 452.829,22	\$ 452.829,22
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ -826.686,54	\$ -1.116.739,66
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ -290.053,12	\$ 934.271,57
OTROS RESULTADOS INTEGRALES	\$ 4.537.338,29	\$ 4.537.338,29
DONACIONES	\$ 80.057,51	\$ 89.723,97
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO:	\$ 6.498.203,11	\$ 7.290.561,35

Anexos 2 Estado de Resultado Integral 2020 - 2021

LABORATORIO CRUZ ESTADO		
DE RESULTADO INTEGRAL		
AL 31 DE DICIEMBRE		
	2020	2021
INGRESOS	6.557.121,82	8.143.220,30
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	5.341.726,05	6.789.091,34
VENTA DE PRODUCTOS	4.352.225,11	5.657.319,00
PRESTACION DE SERVICIOS	744.881,95	878.777,21
OTROS SERVICIOS	113.410,84	94.681,06
COMISIONES	25.093,50	38.469,24
ALQUILER DE INMUEBLES	22.270,00	25.128,05
INGRESOS FINANCIEROS	595,00	6.222,91
OTROS INGRESOS	83.249,65	88.493,87
INGRESOS DE ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS	1.215.395,77	1.354.128,96
DONACIONES	1.210.075,05	1.314.867,86
RECUPERACIONES COSTOS POR PROYECTOS	5.320,72	39.261,10
COSTOS Y GASTOS	6.847.174,94	7.208.948,73
COSTO DE VENTAS	2.708.191,84	2.792.805,05
GASTOS	4.138.983,10	4.416.143,68
GASTOS OPERATIVOS	3.205.995,02	3.366.554,46
GASTOS NO OPERACIONALES	687.386,47	864.682,28
GASTOS FINANCIEROS	4.590,86	4.275,04
OTROS GASTOS	241.010,75	180.631,90
SUPERAVIT DEL PERIODO ACTUAL:	-290.053,12	934.271,57