



*Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022*

*Analysis of accounts receivable and its impact on the profitability of the company SERIMTEC S.A., from the city of Guayaquil, year 2022*

*Análise das contas a receber e seu impacto na rentabilidade da empresa SERIMTEC S.A., da cidade de Guayaquil, ano 2022*

Madeleyne Michelle Guarderas-Alvarado<sup>I</sup>  
[mm.guarderas@istvr.edu.ec](mailto:mm.guarderas@istvr.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0008-3414-3057>

Jhonny Concha-Ramírez<sup>II</sup>  
[jconcha@istvr.edu.ec](mailto:jconcha@istvr.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-6031-5480>

**Correspondencia:** [mm.guarderas@istvr.edu.ec](mailto:mm.guarderas@istvr.edu.ec)

Ciencias Económicas y Empresariales  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 23 de junio de 2023 \* **Aceptado:** 12 de julio de 2023 \* **Publicado:** 01 de agosto de 2023

- I. Egresada, Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte, “ISTVR”, Ecuador.
- II. Docente, Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte, “ISTVR”, Ecuador.

## Resumen

El presente estudio se centra en analizar cómo la gestión de las cuentas por cobrar puede afectar la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., entidad dedicada a distribuidor de productos de Información Tecnológica, lo que incluye: Equipos de computación Servidores PCs y Portátiles, componentes, periféricos, accesorios, productos para redes y equipos electrónicos, especializado en la importación rápida de productos para reparación de portátiles, como: pantallas, inversores, baterías, adaptadores de corriente, discos duros, memorias Y partes para Servidores, Impresoras y Plotters en la ciudad de Guayaquil, debido al tipo de actividad que maneja gestiona como modalidad de pago la concepción de créditos a clientes, haciendo que sea indispensable contar con herramientas que le permitan una adecuada administración de su cartera. Los problemas dentro de la entidad se denotan de falta de mecanismos para la recuperación de la cartera de créditos que podrían afectar el rendimiento de liquidez del negocio, por lo cual, surgen la presente investigación para profundizar como se administran estos recursos y la influencia que tendrían dentro de la fase financiera del negocio al visualizar su representación en los estados financieros. Como parte metodológica para describir el tipo de investigación, el enfoque y los instrumentos de recolección de datos a utilizar. Posteriormente, se presenta un análisis de resultado y el desarrollo de la propuesta del estudio. Como último punto, con la información conseguida se procede con el desarrollo de las conclusiones y recomendaciones.

**Palabras clave:** Rentabilidad; Cuentas; Cobro; Financiera; Análisis.

## Abstract

This study focuses on analyzing how the management of accounts receivable can affect the profitability of the company SERIMTEC S.A., an entity dedicated to the distributor of Technological Information products, which includes: Computer equipment Servers PCs and Laptops, components, peripherals, accessories, products for networks and electronic equipment, specialized in the rapid importation of products for laptop repair, such as: screens, inverters, batteries, power adapters, hard drives, memories and parts for Servers, Printers and Plotters in the city of Guayaquil, due to the type of activity that it manages, manages the conception of credits to clients as a payment method, making it essential to have tools that allow an adequate administration of its portfolio. The problems within the entity are denoted by the lack of

mechanisms for the recovery of the credit portfolio that could affect the liquidity performance of the business, for which the present investigation arises to deepen how these resources are managed and the influence they would have. within the financial phase of the business by viewing its representation in the financial statements. As a methodological part to describe the type of research, the approach and the data collection instruments to be used. Subsequently, an analysis of the result and the development of the study proposal are presented. As a last point, with the information obtained we proceed with the development of the conclusions and recommendations.

**Keywords:** Profitability; Accounts; Payment; Financial; Analysis.

### **Resumo**

Este estudo tem como foco analisar como a gestão do contas a receber pode afetar a rentabilidade da empresa SERIMTEC S.A., entidade vocacionada para a distribuição de produtos de Informação Tecnológica, que inclui: Equipamentos Informáticos Servidores PCs e Portáteis, componentes, periféricos, acessórios, produtos para redes e equipamentos eletrônicos, especializada na importação rápida de produtos para reparo de notebooks, tais como: telas, inversores, baterias, adaptadores de energia, discos rígidos, memórias e peças para Servidores, Impressoras e Plotters na cidade de Guayaquil, devido ao tipo de actividade que gere, gere a concepção de créditos a clientes como meio de pagamento, tornando-se imprescindível dispor de ferramentas que permitam uma adequada gestão da sua carteira. Os problemas dentro da entidade são denotados pela falta de mecanismos de recuperação da carteira de crédito que possam afetar o desempenho de liquidez do negócio, pelo que surge a presente investigação para aprofundar a forma como estes recursos são geridos e a influência que teriam. a fase financeira do negócio, visualizando sua representação nas demonstrações financeiras. Como parte metodológica descrever o tipo de pesquisa, a abordagem e os instrumentos de coleta de dados a serem utilizados. Posteriormente, apresenta-se a análise do resultado e o desenvolvimento da proposta do estudo. Como último ponto, com a informação obtida procedemos ao desenvolvimento das conclusões e recomendações.

**Palavras-chave:** Rentabilidade; Contas; Pagamento; Financeiro; Análise.

## Introducción

Las cuentas por cobrar representan uno de los problemas en las empresas que se dedican a la compra y venta de mercaderías, llevando esta situación a un alto riesgo de incobrabilidad, por lo cual es necesario la aplicación de procedimientos para otorgamiento de créditos. En el mundo y en el Ecuador las pequeñas, medianas y grandes empresas dependen del volumen de ventas, motivo por el cual en la actualidad se utilizan condiciones de pago por ventas realizadas para alcanzar un mayor número de clientes.

Actualmente las empresas se encuentran con problemas de rentabilidad, que en su mayoría son causados por una ineficiente administración y gestión de cuentas por cobrar, lo que pone en riesgo la inversión realizada por los dueños de las empresas. Los diferentes procedimientos o políticas de cobro que aplique una empresa son fundamentales para llevar un control oportuno, ya que ninguna empresa está exenta de sufrir un desequilibrio financiero por causa de insolvencia y la falta de rentabilidad, todo producto de malas decisiones financieras.

Todas las compañías deben tener una adecuada gestión en las cuentas por cobrar, es el caso de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, que en la actualidad atraviesa problemas de rentabilidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. El principal motivo por lo cual se origina esto, es la falta de pago por parte de copropietarios o inquilinos de los inmuebles que administramos.

SERIMTEC S.A., fue fundada en 1990 con el nombre de Serimtec PC Ecuador es un distribuidor de productos de Información Tecnológica, lo que incluye: Equipos de computación Servidores PCs y Portátiles, componentes, periféricos, accesorios, productos para redes y equipos electrónicos, especializado en la importación rápida de productos para reparación de portátiles, como: pantallas, inversores, baterías, adaptadores de corriente, discos duros, memorias etc. Así como partes para Servidores, Impresoras y Plotters. Importaciones periódicas por vía aérea nos permiten brindar este servicio en un tiempo verdaderamente rápido. Somos representantes de ventas, como nuestros representantes técnicos están siempre prestos a atenderle de la mejor manera, nuestro compromiso es brindar la mejor atención a nuestros clientes.

El presente estudio se centre en analizar como la gestión de las cuentas por cobrar puede afectar la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, debido al tipo de actividad que maneja gestiona como modalidad de pago la concepción de créditos a clientes,

haciendo que sea indispensable contar con herramientas que le permitan una adecuada administración de su cartera.

Los problemas dentro de la entidad se denotan de falta de mecanismos para la recuperación de la cartera de créditos que podrían afectar el rendimiento de rentabilidad del negocio, por lo cual, surgen la presente investigación para profundizar como se administran estos recursos y la influencia que tendrían dentro de la fase financiera del negocio al visualizar su representación en los estados financieros.

Una óptima gestión de los recursos financieros para una empresa de comercialización, reconoce aspectos importantes como: definir objetivos financieros, estrategias contables, y políticas para cada sección de la empresa, dará como resultado la estabilidad y la eficacia en las operaciones contables – financieras de la misma.

La empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil se encuentra en el mercado como importación rápida de productos para reparación de portátiles, como: pantallas, inversores, baterías, adaptadores de corriente, discos duros, memorias etc. Así como partes para Servidores, Impresoras y Plotters. Importaciones periódicas por vía aérea nos permiten brindar este servicio en un tiempo verdaderamente rápido.

Como se ha expresado, la inadecuada administración de esta fuente de dinero generaría perjuicios en el negocio, dado que, existen diversos riesgos con la concesión de créditos como los riesgos de mora, incobrabilidad, entre otros que frenarían la obtención de ingresos en determinados periodos de tiempos, situación que cambiaría la estimación de réditos de la empresa y no permitirá tener los rendimientos económicos esperados o proyectados en el periodo.

Una referencia de las causas y efectos que pueden provocar una mala administración de las cuentas por cobrar es la expresada por parte de Herrera y Gavilánez (2018) que presentan la siguiente tabla:

**Figura 1:** Causas y efectos de una mala gestión de cuentas por cobrar

Causa.	Efecto.
Ausencia de políticas y demás normas relacionadas con la conducta a seguir para el otorgamiento de los créditos y su gestión de cobro.	Insuficiencia de fondos en banco para poder asumir los compromisos y obligaciones contraídas tanto con los suministradores, como con los trabajadores y demás organismos.
Errónea política de captación del personal asociado a la gestión de análisis y aprobación de los créditos y de la gestión de cobro.	Incremento de la cartera de clientes con saldos envejecidos, así como errores cometidos en el proceso de negociación de los contratos.
Insuficiente capacitación de los trabajadores ocupantes de las plazas en temas relacionados con los créditos y su gestión de cobro.	Proceso de contratación que no cumple las necesidades y las exigencias de la empresa, desconocimiento de los clientes totales que respaldan el saldo de la cuenta en los Estados financieros.

**Fuente:** Tomado de Herrera y Gavilánez (2018)

Este contexto se plantea dentro de la empresa SERIMTEC S.A., que pertenece al sector de importación rápida de productos para reparación de portátiles y que se localiza en la ciudad de Guayaquil. Una de las fuentes de ingresos que tiene la entidad se vincula a operaciones de crediticia en las compras de sus clientes, la falta de medidas para recuperar estas fuentes de ingresos provoca impacto en la rentabilidad del negocio, por esto, el presente estudio pretende analizar la influencia que tienen estas cuentas dentro de la generación de réditos del negocio. La problemática dentro de la organización se puede resumir, en principio, se hace una aproximación a la falta de una estructura organizacional de área de cobranza dentro de la empresa que podría generar una duplicidad en las funciones de otros colaboradores y falta de especialización en las labores para tratar las cuentas crediticias del negocio, además de falta de lineamientos y controles que no permitirán guiar y vigilar un correcto funcionamiento de estos activos, lo que terminaría incidiendo en la rentabilidad de la entidad.

El objetivo general de la investigación es Analizar las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022, por lo tanto, genera también objetivos específicos los cuales son: **1.** Establecer un marco teórico sobre la

gestión de créditos y cuentas por cobrar en las empresas, **2.** Desarrollar una auditoria que permita identificar las características de la gestión de los procesos crediticios y contables de la entidad y **3.** Examinar la incidencia de las cuentas por cobrar en los estados financieros de la empresa Estructuras Varias S.A.

Se justifica esta investigación ya que se ha evidenciado la falta de control de otorgamiento de crédito por el respectivo departamento la cual afecta directamente la rentabilidad de la empresa, en nuestro tema de investigación se concentra en las líneas de crédito, siendo una parte fundamental para muchas empresas ya que muchas se paralizan por los sistemas de políticas inadecuados, ineficientes, ya que a través de ellas se pueden tomar decisiones tanto a corto como a largo plazo, es uno de los métodos que se utilizan para la oferta y demanda en un entorno de comercialización, en la cual conlleva a diversificar sus fuentes de ingreso estableciendo aplazamientos de pago a sus clientes, de tal forma que los flujos de efectivo provenientes de las actividades ordinarias dependen exclusivamente de la forma de pago que se concedió, es una de las figuras más riesgosas cuando no existe políticas internas que estimulen el otorgamiento de créditos. Partiendo de allí, a través de esta investigación se aportaría a la aplicación de enfoques teóricos que se manejen actualmente.

La observación y análisis de los procesos es necesario para estandarizarlos y lograr una buena gestión, con el propósito de lograr la optimización de los recursos con los que cuenta la empresa SERIMTEC S.A., en la ciudad de Guayaquil. La razón fundamental que conlleva a plantearse y desarrollar esta investigación tiene que ver con las cuentas por cobrar, a fin de determinar su efecto sobre la rentabilidad. Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que permita contar con información suministrada por los estados financieros, garantizando que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de la organización. El trabajo de investigación mediante la realización de un estudio centrado en el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y la incidencia en la rentabilidad de la empresa se puede generar conocimientos sobre la relación que pueden tener estos recursos económicos dentro de las operaciones de una empresa, permitiendo el desarrollo de futuros estudios que quieran examinar una perspectiva similar a la planteada en la presente investigación.

El estudio genera un aporte práctico que consiste en brindar información sobre el estado actual de la empresa SERIMTEC S.A., en la ciudad de Guayaquil que les facilita a los directivos tener una visión de su situación financiera, permitiendo la formulación de decisiones en base a sus procesos

crediticios, con esto reconocerá el impacto que tiene la administración actual de estos recursos y se podrá formular estrategias que garanticen una correcta rentabilidad de su negocio.

**Cuentas por cobrar.** Las cuentas por cobrar hacen referencia al pago de clientes derivado de procesos crediticios que ejecuta una empresa y fijados mediante políticas crediticias, según Ponce et. al., (2019), son los valores reflejados por parte de las operaciones de créditos que brinda una entidad.

Para el autor Angulo (2018), las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, considerando que se convierten en efectivo dentro de un periodo de tiempo determinado; estas cuentas al ser registradas deben ser ajustadas a la realidad, no obstante que fiscalmente no sean deducibles como gasto.

De acuerdo con Guale (2019) los recursos corresponden a uno de los activos con mayor importancia en los negocios por ser la segunda cuenta con mayor liquidez que puede tener la empresa posterior al efectivo. En base a esto se entiende que corresponde a una de las fuentes de obtención de dinero de mayor fluidez que puede tener una actividad económica.

Para Vásquez et al., (2021), mediante las cuentas por cobrar las empresas conservan un flujo de caja saludable, se entiende que son cuentas que representan recursos económicos, propiedades y derechos de las empresas que permite obtener un beneficio en un corto plazo y que depende de la correcta gestión de cobranza de una entidad

El objetivo de las cuentas por cobrar desde mi punto de vista según Fabre & Tenesaca (2018), consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, principalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión, para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión.

**Gestión de cobranza.** De acuerdo con los autores Chávez & Loconi, (2018), la gestión de cobranza se la conoce como la gestión de cobros de los derechos exigibles por temas de ventas, servicios prestados u otorgamiento de préstamos; también se la puede comprender como una herramienta relevante dentro de la administración financiera para poder optimizar el capital de trabajo e incrementar el valor de la entidad, es imprescindible para reducir impactos negativos en la rentabilidad, liquidez y riesgo



Son los procesos que debe efectuar una empresa para contrarrestar el costo de otorgar crédito y el beneficio de este, para esto se conciben políticas y medios de cobros estructurados conforme al giro del negocio. Por lo que se entiende como la administración de los recursos líquidos provenientes de brindar créditos a clientes de la entidad. (Sedano, 2021).

**Estados Financieros.** Los estados financieros muestran los recursos o ganancias obtenidas durante las operaciones de la organización, los cambios clave que se han realizado en la estructura financiera de la entidad y el reflejo final de la entidad en efectivo e inversiones a corto plazo durante un período predeterminado.

Los estados financieros ofrecen detalles sobre los activos que tiene, los resultados que ha producido, la rentabilidad que ha generado, las entradas y salidas de efectivo que ha experimentado, entre otros aspectos financieros. Estos números se derivan del departamento de contabilidad de la recopilación de datos de la empresa.

- Estados financieros básicos.
- Estados financieros proyectados.
- Estados financieros auditados.
- Estados financieros consolidados.
- Estados financieros comerciales.
- Estados financieros fiscales.
- Estados financieros históricos.

**Análisis financiero.** Es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cuantitativos y cualitativos (Matias Riquelme, 2018). Su propósito es tener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía para una adecuada toma de decisiones.

- Evaluar los resultados de la actividad realizada
- Poner de manifiesto las reservas internas existentes en la empresa
- Aumentar la productividad del trabajo
- Emplear de forma eficiente los medios que representan los activos fijos y los inventarios
- Disminuir el costo de los servicios y lograr la eficiencia planificada

Los estados financieros son los diferentes documentos que una empresa debe preparar cuando termina su ejercicio contable, esto con el fin de conocer cuál es su situación financiera y los resultados económicos que ha tenido a lo largo de algún período. (Jiménez, 2020)

“Es un conjunto de técnicas y procedimientos que permiten analizar los estados financieros de una empresa para conocer su realidad económica y cómo se espera que evolucione en el futuro” (Lorezana, D., 2020).

Este análisis facilita realizar un diagnóstico preciso de la actualidad, detectar deficiencias y patrones negativos que ameritan la implementación de acciones correctivas, así como tomar acciones preventivas ante potenciales problemas en la operación que puedan afectar el ámbito financiero de la empresa (Jiménez, 2020), por medio del estudio de los estados financieros se podrá establecer el estado actual económico de la empresa en la cual será fundamental para la toma de decisiones por el futuro de la empresa.

Es esa parte del proceso de gestión y planificación estratégica de una empresa que tiene que ver con asegurar los fondos necesarios para respaldar las operaciones comerciales que ayudan a la empresa a alcanzar los objetivos a corto, mediano y largo plazo descritos en el plan. (Matias Riquelme, 2018).

Según las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC1, 2018):

La situación financiera y el rendimiento financiero de una entidad se representan sistemáticamente en los estados financieros. Los estados financieros están diseñados para brindar información sobre la posición financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de una entidad, de modo que puedan ser utilizados por una amplia gama de usuarios para ayudarlos a tomar decisiones sobre sus futuros financieros. Los estados financieros también reflejan los resultados de la gestión de la administración de los recursos que le han sido confiados. Los estados financieros darán información sobre los siguientes aspectos de una entidad para lograr este objetivo:

- Activos
- Pasivos
- Patrimonio
- Ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas
- Aportaciones de los dueños
- Flujos de efectivo

## Ratios Financieros

La relación entre dos variables se conoce como ratio o razón financiera. Los índices en las empresas se utilizan para entender cómo analizar un balance. La salud financiera de la empresa puede determinarse relacionando dos variables del balance o cuenta de resultados, que revelen una buena (o mala) gestión. La identificación de tendencias también se beneficia de la comparación de índices financieros de varios períodos de tiempo. Gracias a su análisis, se pueden anticipar problemas y encontrar soluciones rápidas. (Holded, 2021). Las ratios financieras indicaran a la empresa de cómo esta económicamente ante las demás cuentas y poder buscar soluciones a posibles problemas que reflejen en el futuro o que se estén afrontando.

**Rentabilidad.** Según García (2019), “el término rentabilidad se refiere a los beneficios conseguidos o que pueden obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad”. Esta definición es fundamental en cualquier ámbito empresarial ya que da a conocer la capacidad que necesitará la empresa para obtener sus recursos financieros. Es necesario para la continuidad del negocio estudiar la rentabilidad constantemente, y sobre todo en las situaciones actuales donde muchas empresas han tenido un gran impacto en sus ingresos.

En el análisis de la rentabilidad se pueden diferenciar dos grupos de ratios. Por un lado, los que intentan determinar la rentabilidad económica del propio negocio, y por otro, los que intenten establecer la rentabilidad financiera, o lo que es lo mismo, la que obtiene el accionista (Rodas Cerdán, M., 2018).

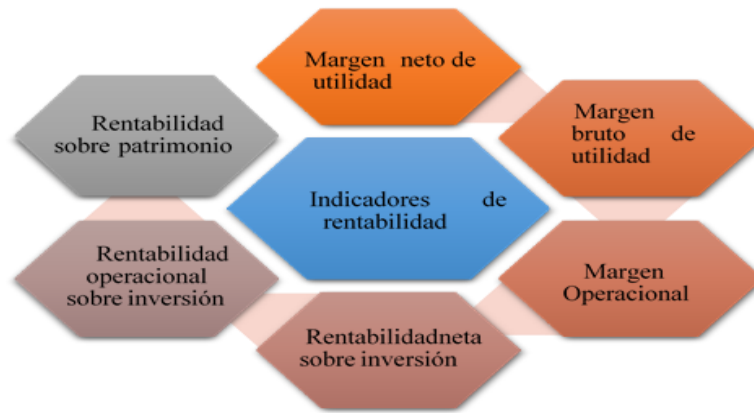
La rentabilidad económica alude a la relación entre los beneficios antes de impuestos y los activos totales, mientras que la rentabilidad financiera es la relación entre el beneficio neto y los capitales propios. “La idea de rentabilidad financiera está relacionada con los beneficios que se obtienen mediante ciertos recursos en un periodo temporal determinado.

También conocido como ROE por la expresión inglesa return on equity, suele referirse a las utilidades que reciben inversionistas” (Matias Riquelme, 2018).

Los indicadores de rentabilidad son aquellos que miden la efectividad de las operaciones con relación a los ingresos, costos y gastos de la empresa. Según (Ramos Villamarin, J., 2019) estos indicadores se detallan a continuación:

Fuente: (Ramos Villamarin, J., 2019).

**Nota.** La figura muestra los indicadores de rentabilidad necesarios para realizar en la empresa.



**Figura 2:** Indicadores de rentabilidad

## **Materiales y Métodos**

La metodología es el enlace de procesos y herramientas necesarias, por el cual, se desempeña el proyecto investigativo, considerando que el mismo contenga fundamento filosófico y científico. Por ende, el complemento de esta investigación consistió en la verificación de un método oportuno de investigación que se empleen llegar a una conclusión.

Según Hernández (2018), el enfoque a usar en la investigación es el enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) considerando que se promueve una revisión de datos cuantitativos provenientes de estados financieros de la empresa objeto a estudio, además, cualitativo por indagar de las características de gestión mediante una auditoría sustentada en herramientas como ficha de observación y entrevista con el personal, lo que dará una visión completa sobre la administración de las cuentas por cobrar y la influencia que tendrían en los créditos de la entidad..

La investigación que se aplicará es descriptiva porque permitirá tener una definición clara de los inconvenientes que pueden generar las cuentas por cobrar dentro de la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., así como el contexto de gestión que se plantea en la organización.

Otro alcance que se desarrolla dentro del estudio es el exploratorio, se fundamenta por la necesidad de obtener datos de fuentes primarias sustentadas en técnicas de recolección de datos como entrevista y ficha de observación que se implementan como parte de una auditoría interna de la gestión de empresa SERIMTEC S.A.

El universo de estudio se sustenta de un personal de 5 personas de planta donde 2 se encargan de las funciones de gestión de contabilidad y dan vigilancia a las cuentas por cobrar o créditos de la organización. Al ser una empresa pequeña mayor cantidad de empleados, y contrata mayormente

operativos bajo la modalidad de contrato por obra. Al no aplicarse un estudio estadístico sustentado en encuestas no es necesario aplicar un muestreo en el estudio, mientras que para la entrevista se selecciona al contador de la empresa por ser el profesional encargado de dar vigilancia a las cuentas por cobrar de la empresa SERIMTEC S.A.

Las técnicas de recolección de datos se utilizarán como base para sustentar una auditoría interna de la entidad SERIMTEC S.A., en este caso se ejecutan dos recursos que son la entrevista y la observación como medios para recolectar datos de la auditoría de gestión de la organización en mención, estas se explican a continuación.

La guía de entrevista corresponde a un cuestionario de preguntas abiertas que le dan la posibilidad de expresarse libremente al participante (Contador de la empresa SERIMTEC S.A.) en la respuesta de cada interrogante, ya que no se sujeta a una serie de opciones, la conformación del cuestionario conlleva un total de 10 interrogantes.

La primera de las técnicas a utilizar son las entrevistas, estas se sustentan como la formulación de un diálogo abierto con el contador de la entidad SERIMTEC S.A., para tener una perspectiva de cómo se gestionan las cuentas por cobrar y, por ende, el crédito dentro de la organización, para la realización de esta técnica se formula una guía de entrevista.

Como parte de la auditoría del proceso y características de la gestión de los créditos y contabilidad de la entidad, que se convierte en uno de los objetivos a cumplir del estudio, se formula la ejecución de la técnica de la observación, mediante este recurso se generará una visita técnica a las instalaciones de la empresa SERIMTEC S.A., para verificar si cumple con una serie de ítems relacionadas a dichos procesos y generar una reflexión sobre lo que se visualiza.

## **Resultados**

En la examinación se desarrollará una presentación y análisis sustentado en una auditoría interna del proceso focalizada en dos instrumentos de recolección de datos, que se complementaran con los resultados exhibidos en la parte financiera, para lo cual se conforma la siguiente finalidad:

## **Entrevista**

**1. ¿Cómo estructura organizacionalmente los procesos contables, crédito y cobro de la empresa SERIMTEC S.A.?**

La empresa se conforma en la actualidad de cinco empleados de planta, dos personas se encargan de llevar contabilidad y en la actualidad no se cuenta con un área designada para la parte de crédito y cobranza.

**2. ¿Qué lineamientos plantea al momento de dar créditos a clientes?**

Los clientes contratan servicio por obra, se elabora plantilla para dicha obra y se formula el cobro, se brinda plazos de pagos con clientes que van de 15 a 30 días por crédito. A pesar de lo mencionado, la empresa suele tener flexibilidad en la negociación de fechas de pago. Hay una cartera de clientes ya conformada, en el caso de clientes nuevos se revisa el perfil antes de generar el crédito.

**3. ¿Cómo estructura la fase de cobro de la empresa?**

Se negoció de forma previa el cobro a clientes de forma quincenal y mensual, existe poca flexibilidad en los plazos de cobro. Se brinda crédito directo y se informa vía correo electrónico de los valores a cancelar antes de la fecha de pago.

**4. ¿Qué medidas implementa en caso de cuentas incobrable o morosidad de clientes?**

Se comunica al cliente del retraso vía correo electrónico o contacto mediante una gestión de llamadas. No existe mayor disposición de medidas en la actualidad para gestionar la cartera de clientes en mora, esto también se debe porque no hay un departamento específico o especializado en esta rama.

**5. ¿Cómo se ejecuta el registro de las cuentas por cobrar de la entidad?**

El contador y su asistente reciben cada orden de venta y crédito y los registran de forma física y digital. Se lleva control mediante plantillas de Excel de cada cuenta contable para posteriormente elaborar el informe de los estados financieros de la organización. Para llevar los registros se toman en consideración las NIIF, en este caso, la NIIF 9 para cuentas por cobrar. En cada estado se presenta el riesgo de incobrabilidad que puede generar la cuenta conforme a lo establecido por la ley.

**6. ¿Cómo miden el riesgo de incobrabilidad?**

No se establecen medidas para analizar riesgo de incobrabilidad de los créditos en la actualidad. Legalmente se debe registrar el 1% como provisión de incobrabilidad.

**7. ¿Cómo se conforma los procesos y políticas para cuentas por cobrar?**

En la actualidad no existe un manual completamente estructurado sobre policías o procesos a seguir. Sin embargo, se estipulan ciertas medidas a considera como los plazos mencionados y los avisos por correo y llamadas.

**8. ¿Qué medidas de control existen para estos procesos (contable y de créditos)?**

El control contable se lleva a efecto mediante los estados e informes financieros de cada periodo. La parte de créditos mediante revisión de plantilla de cartera de clientes para verificar deudores o retrasos en los plazos establecidos al brindar el crédito.

**9. ¿Qué grado de afectación genera en la rentabilidad el retraso de pago de clientes?**

Afectaría más del 50% de los ingresos esperados por la institución, considerando que es uno de los mecanismos implementados para captar ingresos en la actualidad, además, se ha convertido en una forma de convencer o captar al cliente al permitirles facilidad de pago, de forma preferencial los clientes utilizan este método de pago.

**10. ¿Aplica indicadores financieros para tener una visión del rendimiento de las cuentas por cobrar?**

Se implementan esporádicamente, casi nunca, generalmente los análisis se fundamentan en los resultados de los estados financieros, por ejemplo, el balance de situación inicial permite conocer el valor que se compone para este activo.

**Análisis de la entrevista**

Los resultados de la entrevista permiten observar que la empresa es pequeña considerando que tiene poco personal dentro de planta, dentro de la conformación de áreas para gestionar la parte de créditos y contable, se expone que para la parte contable existen encargados de estas funciones, siendo dos los responsables de estas funciones, un supervisor y un asistente. Por su parte, en la parte de créditos no existe un departamento especializado, estas funciones se añaden a las labores de los contadores por tener conocimientos de las cuentas por cobrar, lo que hace que exista duplicidad de funciones y mayor carga.

Un aspecto destacable son los periodos de créditos, estos son cortos, se promueve generalmente dos fechas de pagos para el cliente, en quincena y cada 30 días por servicio. En base a esto existe menos posibilidad de riesgo crediticio por parte de la entidad, sin embargo, se menciona una

flexibilidad en la negociación con clientes, siendo un aspecto que puede ser perjudicial porque demuestra una tendencia a no seguir una política preestablecida.

Dentro de los elementos perjudiciales esta falta de medidas para recuperar las cuentas en mora o en estado de incobrables, se expresó por el entrevistado que no se aplican estrategias en este sentido y que contablemente solo se provisiona el 1% del valor de cuentas por cobrar. En los procesos de control falta mayor especialización considerando que el participante menciona que solo se ejecutan revisión de los estados financieros y de reportes de clientes en mora, este factor, aunque demuestra cierto grado de control se puede considerar insuficiente para tener una mejor visión que darían la ejecución de indicadores de gestión.

En lo referente a la afectación que pueden generar esta clase de operaciones en la rentabilidad del negocio se mencionó que los resultados serían altamente impactantes al considerar que se estaría vulnerando a un activo que tiene una representación mayor del 50%, por lo tanto, los retrasos, mora e incobrabilidad perjudicaría la liquidez de la empresa SERIMTEC S.A.

Otra deficiencia se deriva de la falta de manuales internos donde se establezca una guía para la empresa SERIMTEC S.A., esto puede ser de ayuda para que el departamento tenga una mejor disposición en la ejecución de cobros y no solo sujetarse a pequeñas directrices como la relacionada al tiempo de pago y ejecución de llamas y envío de correos, y buscar mejores alternativas para garantizar los cobros de los créditos concebidos por la organización a su cartera, sobre todo considerando la alta representación que menciona el entrevistado con respecto a los ingresos.

### **Análisis de la ficha de observación**

La observación permitió dejar varios datos relevantes sobre la gestión de la empresa SERIMTEC S.A., se confirman ciertas características descritas en la entrevista como la estructura organizacional para administrar estos procesos, que demuestra una falta de personalización de tareas en áreas específicas para generar una labor más eficiente.

Como cualidad en la gestión de estos procesos se destaca el establecimiento de plazos en la concesión de créditos bajo una perspectiva preestablecida, además de la ejecución de revisión del perfil del solicitante del crédito, convirtiéndose en fortalezas del modelo de negocio, no obstante, siguen siendo procesos básicos que deben ser ayudado con nuevos controles para optimizar la gestión de créditos y disminuir los riesgos.



También se observa una falta de indicadores de gestión para poder ejecutar una mejor valoración del impacto de las cuentas en el negocio, a esto se le añade una falta de medidas para ejecutar cobros de los créditos, lo que podría ocasionar que la empresa tenga una administración deficiente de su cartera de crédito, por lo tanto, es una debilidad que se debe eliminar o disminuir por parte de los directivos de SERIMTEC S.A.,

### **Análisis financiero de la empresa SERIMTEC S.A.**

En el análisis financiero se usa los enfoques de valoración del Análisis Horizontal y Vertical, bajo esta perspectiva se hará una comparación de los periodos del 2021 al 2022.

### **Análisis horizontal de estados financieros 2021-2022**

**Figura 3:** Estados de situación financiera 2021-2022

	<b>Periodos</b>		<b>Análisis horizontal</b>	
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Variación absoluta</b>	<b>Variación relativa</b>
<b>Activos</b>				
<b>Activos corrientes</b>				
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$17.625,00	\$22.145,00	\$4.520,00	25,65%
Cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar	\$272.543,00	\$176.052,93	\$-96.490,07	-35,40%
(-) Deterioro acumulado del valor de cuentas y documentos por cobrar comerciales por incobrabilidad	\$27.254,30	\$17.605,29	\$-9.649,01	-35,40%
Activos por impuestos corrientes (IVA)	\$9.532,49	\$5.942,09	\$-3.590,40	-37,66%
Activos por impuestos corrientes (IR)	\$8.718,97	\$9.845,09	\$1.126,12	12,92%
<b>Total activos corrientes</b>	<b>\$281.165,16</b>	<b>\$196.379,82</b>	<b>\$-84.785,34</b>	<b>-30,15%</b>
<b>Activos no corrientes</b>				

Propiedad, planta y equipo	\$94.275,00	\$94.275,00	\$-	0,00%
<b>Total activos no corrientes</b>	\$94.275,00	\$94.275,00	\$-	0,00%
<b>Total de activos</b>	\$375.440,16	\$290.654,82	\$-84.785,34	-22,58%
<b>Pasivo y Patrimonio</b>				
<b>Pasivos corrientes</b>				
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	\$295.566,94	\$208.346,16	\$-87.220,78	-29,51%
Pasivos por beneficios a empleados	\$625,00	\$-	\$-625,00	-100,00%
Otros pasivos por beneficios a empleados	\$-	\$-	\$-	0,00%
Otros pasivos corrientes	\$397,98	\$-	\$-397,98	-100,00%
<b>Total pasivos corrientes</b>	\$296.589,92	\$208.346,16	\$-88.243,76	-29,75%
<b>Pasivos no corrientes</b>				
Cuentas por pagar a largo plazo	\$-	\$-	\$-	0%
<b>Total pasivos no corrientes</b>	\$-	\$-	\$-	0%
<b>Total pasivos</b>	\$296.589,92	\$208.346,16	\$-88.243,76	-29,75%
<b>Patrimonio</b>				
Capital social	\$800,00	\$800,00	\$-	0%
Aporte de socios	\$70.225,00	\$70.225,00	\$-	0%
Resultados acumulados	\$7.825,24	\$7.825,24	\$-	0,00%
Resultados del ejercicio	\$-	\$3.458,42	\$3.458,42	0,00%
<b>Total patrimonio</b>	\$78.850,24	\$82.308,66	\$3.458,42	4,39%
<b>Total pasivos y patrimonio</b>	\$375.440,16	\$290.654,82	\$-84.785,34	-22,58%

Fuente: Superintendencia de Compañías (2023)

Adaptado por la autora

Para la comparación el periodo 2021 al 2022 el análisis horizontal permite observar que las Cuentas por Cobrar volvieron a tener una menor representación monetaria con un valor de variación de -\$96.490,07, es decir, que hubo menor ventas a créditos, lo que porcentualmente

equivale a -35,40%, el dato positivo es que el efectivo se incrementó con un 25,65%. No obstante, de lo mencionado, el total de activos vario en un -22,58% porque es la Cuenta por Cobrar la que mayor representación en dólares tiene dentro de los activos de la entidad, demostrando el grado de afectación que tiene en la entidad.

Se observa que las deudas de corto plazo también tuvieron una reducción, por lo que, las Cuentas por Pagar fueron afectadas en un -29,51%, demostrando sinergia entre las obligaciones corto plazo que tiene la empresa y los ingresos de corto plazo que esperaba, es decir, hubo un equilibrio entre los ingresos y el endeudamiento de la empresa. Los resultados en utilidades obtenidos en estos periodos se pueden observar a continuación.

**Figura 4:** Estado de Resultados de la empresa SERIMTEC S.A. (2021-2022)

	Periodos		Análisis horizontal	
	2021	2022	Variación absoluta	Variación relativa
<b>Ingresos de actividades ordinarias</b>				
Ventas de bienes y servicios	\$109.030,49	\$111.245,19	\$2.214,70	2,03%
Costos de venta	\$46.138,79	\$60.847,00	\$14.708,21	31,88%
<b>Utilidad bruta</b>	\$62.891,70	\$50.398,19	\$-12.493,51	-19,87%
<b>Gastos generales</b>	\$62.891,70	\$46.739,77	\$-16.151,93	-25,68%
<b>Otros gastos</b>	\$-	\$200,00	\$200,00	0,00%
<b>Pérdida o Utilidad antes de I.R.</b>	\$0,00	\$3.458,42	\$3.458,42	0,00%
(-) Perdidas por mediciones de activos biológicos al valor razonable menos costos de venta	\$-	\$-	\$-	0,00%
(-) Gasto por I.R.	\$-	\$804,85	\$804,85	0,00%
<b>Pérdida o Utilidad del ejercicio</b>	\$0,00	\$2.653,57	\$2.653,57	0,00%

Fuente: Superintendencia de Compañías (2023)

Adaptado por la autora

Dentro del periodo 2022 se puede observar utilidades por parte de la empresa SERIMTEC S.A. en comparación al 2021, esto se puede atribuir a factores como el incremento del efectivo, dentro del Estado de Resultados se observa una mejoría de las ventas en un 2,03%, una variación leve si se toma en consideración que los costos incrementaron 31,88%, no obstante, los gastos disminuyeron en un -25,68%, lo que permitió que la entidad obtenga mejores réditos.

## Análisis vertical de estados financieros 2021-2022

**Figura 5:** Análisis Vertical - Estados de situación financiera 2021-2022

	Periodos		Análisis vertical	
	2021	2022	2021	2022
<b>Activos</b>				
<b>Activos corrientes</b>				
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$17.625,00	\$22.145,00	4,69%	7,62%
Cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar	\$272.543,00	\$176.052,93	72,59%	60,57%
(-) Deterioro acumulado del valor de cuentas y documentos por cobrar comerciales por incobrabilidad	\$27.254,30	\$17.605,29	7,26%	6,06%
Activos por impuestos corrientes (IVA)	\$9.532,49	\$5.942,09	2,54%	2,04%
Activos por impuestos corrientes (IR)	\$8.718,97	\$9.845,09	2,32%	3,39%
<b>Total activos corrientes</b>	<b>\$281.165,16</b>	<b>\$196.379,82</b>	<b>74,89%</b>	<b>67,56%</b>
<b>Activos no corrientes</b>				
Propiedad, planta y equipo	\$94.275,00	\$94.275,00	25,11%	32,44%
<b>Total activos no corrientes</b>	<b>\$94.275,00</b>	<b>\$94.275,00</b>	<b>25,11%</b>	<b>32,44%</b>
<b>Total de activos</b>	<b>\$375.440,16</b>	<b>\$290.654,82</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
<b>Pasivo y Patrimonio</b>				
<b>Pasivos corrientes</b>				

Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	\$295.566,94	\$208.346,16	78,73%	71,68%
Pasivos por beneficios a empleados	\$625,00	\$-	0,17%	0,00%
Otros pasivos por beneficios a empleados	\$-	\$-	0,00%	0,00%
Otros pasivos corrientes	\$397,98	\$-	0,11%	0,00%
<b>Total pasivos corrientes</b>	<b>\$296.589,92</b>	<b>\$208.346,16</b>	<b>79,00%</b>	<b>71,68%</b>
<b>Pasivos no corrientes</b>				
Cuentas por pagar a largo plazo	\$-	\$-	0,00%	0%
<b>Total pasivos no corrientes</b>	<b>\$-</b>	<b>\$-</b>	<b>0,00%</b>	<b>0%</b>
<b>Total pasivos</b>	<b>\$296.589,92</b>	<b>\$208.346,16</b>	<b>79,00%</b>	<b>71,68%</b>
<b>Patrimonio</b>				
Capital social	\$800,00	\$800,00	0,21%	0%
Aporte de socios	\$70.225,00	\$70.225,00	18,70%	24%
Resultados acumulados	\$7.825,24	\$7.825,24	2,08%	2,69%
Resultados del ejercicio	\$-	\$3.458,42	0,00%	1,19%
<b>Total patrimonio</b>	<b>\$78.850,24</b>	<b>\$82.308,66</b>	<b>21,00%</b>	<b>28,32%</b>
<b>Total pasivos y patrimonio</b>	<b>\$375.440,16</b>	<b>\$290.654,82</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Superintendencia de Compañías (2023)

Adaptado por la autora

En la comparación de los periodos 2021 y 2022 se puede denotar que la representación de Cuentas por Cobrar paso de 72,59% en el primer periodo a 60,57% en el segundo periodo que se referencia. No obstante, de la variación, en ambos años se mantiene como el activo liquido de mejor posición por la liquidez que significa en rubro. En ambos periodos se puede visualizar que la representación de deudas a corto plazo y el valor por crédito otorgado muestran un valor porcentual casi similar.

**Figura 6:** Análisis Vertical - Estado de Resultados de la empresa SERIMTEC S.A. (2021-2022)

<b>Periodos</b>		<b>Análisis vertical</b>	
<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>

<b>Ingresos de actividades ordinarias</b>				
Ventas de bienes y servicios	\$109.030,49	\$111.245,19	100,00%	100,00%
Costos de venta	\$46.138,79	\$60.847,00	42,32%	54,70%
<b>Utilidad bruta</b>	<b>\$62.891,70</b>	<b>\$50.398,19</b>	<b>57,68%</b>	<b>45,30%</b>
<b>Gastos generales</b>	<b>\$62.891,70</b>	<b>\$46.739,77</b>	<b>57,68%</b>	<b>42,02%</b>
<b>Otros gastos</b>	<b>\$-</b>	<b>\$200,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,18%</b>
<b>Pérdida o Utilidad antes de I.R.</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$3.458,42</b>	<b>0,00%</b>	<b>3,11%</b>
(-) Perdidas por mediciones de activos biológicos al valor razonable menos costos de venta	\$-	\$-	0,00%	0,00%
(-) Gasto por I.R.	\$-	\$804,85	0,00%	0,72%
<b>Pérdida o Utilidad del ejercicio</b>	<b>\$0,00</b>	<b>\$2.653,57</b>	<b>0,00%</b>	<b>2,39%</b>

Fuente: Superintendencia de Compañías (2023)

Adaptado por la autora

El Estado de Resultados de la empresa SERIMTEC S.A. permite observar que la representación de costos incremento en el 2022, pasando de 42,32% a 54,70% en dicho periodo. Es decir, que el margen de ganancias se redujo, sin embargo, mantuvo una utilidad de \$2.653,57 porque tuvo una reducción en los gastos que le permitió tener un margen de ganancia en dicho periodo, sin embargo, dicho margen es de apenas un 2,39%, siendo una diferencia muy baja que puede ser afectable por la Cuenta por cobrar sobre todo al considerar los valores de ambos rubros, es decir, las cuentas por Cobrar del 2022 equivalían a \$176.052,93 y la utilidad neta \$2.653,57, por lo que el atraso en los valores de esta fuente de ingresos sí impactaría a la utilidad que solo equivale al 1,51% de los créditos otorgados.

Con base a la información referencia se puede indicar que las Cuentas por Cobrar tienen gran incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., debido a que:

Es el activo líquido con mayor representación en la empresa, superando el 60% en cada uno de los periodos referenciados.

La empresa SERIMTEC S.A. se sustenta principalmente de deudas de corto plazo, por lo que debe contar con flujo constante de efectivo para poder cancelar sus obligaciones, por ende, si hay atrasos por el cliente en los créditos, no podrá cancelar a sus acreedores.

Conforme mejoraban los rubros de Cuentas por Cobrar, se observa mejores ingresos y utilidad en el Estado de Resultados de la empresa SERIMTEC S.A., además, la principal fuente de ingreso proviene de créditos, por lo tanto, la existencia de mora por los deudores impediría obtener utilidades a la empresa.

### Análisis Financieros (Ratios Financieros)

Índice de liquidez general

$$\bullet \quad \text{Liquidez general o corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

**Figura 7:** Análisis de índice de liquidez de la empresa "SERIMTEC S.A."

Periodo	Activo corriente	Pasivo Corriente	Índice / Resultado
2021	\$196,379.82	\$208,346.16	\$0.94
2022	\$294,597.21	\$246,522.36	\$1.20

Adaptado por el autor

El análisis del índice de liquidez realizado nos indica que, por cada Dólar de deuda contraída en el 2020, la empresa "SERIMTEC S.A.", tendrá 0.94ctvs para poder solventarla. Por el otro lado, en el caso del año 2021, nos refleja un valor de \$1.20ctvs para poder solventar las deudas. lo cual nos muestra una mejoría conforme pasarían los años. La capacidad de asumir o contraer deudas por la empresa, al parecer es limitada, según se menciona en el índice.

### Rotación de Cuentas por Cobrar

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}$$

**Figura 8:** Análisis de rotación de Cuentas por cobrar de la empresa "SERIMTEC S.A."

Periodo	Ventas	Cuentas por Cobrar	Índice / Resultado

2022	\$271,403.75	\$176,052.93	1.24
		\$263,270.00	

Adaptado por el autor

Para el análisis realizado se tomaron en cuenta los datos del año 2022, los mismos que nos indican que la empresa realiza el cobro a sus clientes 1.24 veces en el año.

### Periodo promedio de cobro

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{360}{\frac{\text{Ventas}}{\text{Promedio de cuentas por cobrar}}}$$

Figura 9: Periodo promedio de cobro

Periodo		Ventas	Cuentas por Cobrar	Índice Resultado
2022	360	\$271,403.75	\$176,052.93	291.37
			\$263,270.00	

Adaptado por el autor

Este análisis nos permitió verificar el promedio de cobro de la empresa. Es decir que con 1.24 veces en el año, la empresa "SERIMTEC S.A." cobra cada 291.37 días en el año. En todo caso, gracias a las pocas veces de cobro en el año (Información del anterior Ratio), los días de recuperación de la cartera terminaron en 291.37.

### Discusión

La incidencia que tienen las Cuentas por Cobrar en la empresa SERIMTEC S.A. es elevada y constante, para el 2021 se visualizó que esta cuenta representaba el 73,45% de los valores de activos, siendo el activo líquido con mayor impacto en la estructura financiera del negocio, para el 2022 dicha cuenta disminuyó su representación, en mencionado periodo los ingresos de la entidad también se redujeron.

En la parte teórica se hizo una revisión de diferentes perspectivas relacionadas a la gestión de créditos y cuentas por cobrar, dentro de este marco se visualiza la relevancia que tienen



elementos como políticas internas para generar una gestión apropiada de dichos recursos, además de los análisis de riesgos crediticios que les facultaran a los directivos tener una correcta visión de la realidad de su cartera de clientes.

Para determinar la gestión y características de los procesos crediticios y contables de la empresa SERIMTEC S.A. se establecieron dos instrumentos como la entrevista y la ficha de observación, en base a estas técnicas se pudo recolectar información pertinente sobre la estructura organizacional de estos departamentos. Se puede concluir que la entidad tiene una débil conformación de estos procesos al notar falta de controles y evaluación mediante indicadores financieros, así como una notable insuficiencia en establecimiento en procedimiento de recuperación de cartera en mora que podrían ocasionar riesgos de incobrabilidad.

Con respecto a la examinación de las cuentas por cobrar, se denota que del 2021 al 2022 este rubro sigue siendo el activo líquido de mayor representación en la estructuración económica de la entidad, para el 2021 representaba el 73,45% del total de activos y para el 2022 un valor de 66,90%, es decir que se ha sostenido como el principal activo del negocio en esos cuatro periodos, denotando que la entidad depende sustancialmente del crédito, por lo que, una afectación en su cobro generaría que la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A. se vea mermada al final del año.

## **Anexos**

### **Anexo 1. Cuestionario de entrevista**

La presente entrevista tiene como finalidad tener una descripción de la gestión de las cuentas por cobrar contablemente y de forma crediticia para tener una mejor visión de la administración de cobro de la empresa SERIMTEC S.A., los datos obtenidos de esta entrevista serán utilizados con fines académicos. Las respuestas brindadas pueden desarrollarse conforme al conocimiento y experiencia del participante, por su colaboración, gracias de antemano.

1. ¿Cómo estructura organizacionalmente los procesos contables, crédito y cobro de la empresa?
2. ¿Qué lineamientos plantea al momento de dar créditos a clientes?
3. ¿Cómo estructura la fase de cobro de la empresa?
4. ¿Qué medidas implementa en caso de cuentas incobrable o morosidad de clientes?
5. ¿Cómo se ejecuta el registro de las cuentas por cobrar de la entidad?

6. ¿Cómo miden el riesgo de incobrabilidad?
7. ¿Cómo se conforma los procesos y políticas para cuentas por cobrar?
8. ¿Qué medidas de control existen para estos procesos (contable y de créditos)?
9. ¿Qué grado de afectación genera en la rentabilidad el retraso de pago de clientes?
10. ¿Aplica indicadores financieros para tener una visión del rendimiento de las cuentas por cobrar? Justifique su respuesta.

**Anexo 2. Ficha de Observación**

□	Ítems de la ficha de observación	Verificación		Observación generada
		SI	NO	
1	Cuenta con un departamento contable			
2	Cuenta con un área de crédito y cobranza.			
3	Establece políticas para cobro de cartera.			
4	Determina medidas de control de créditos.			
5	Hay procesos de cobro estipulados o preestablecidos.			
6	Se analiza el perfil del cliente antes de conceder crédito.			
7	Se ejecutan estimaciones de cuentas incobrables.			
8	Plantea medidas para recuperación de cuentas en mora.			
9	Implementan indicadores financieros.			
10	Sus ventas se sustentan principalmente en concesión de créditos a clientes.			

**Referencias**

1. Albán, M. (2019). Diseño De Un Modelo De Gestión Financiera Para Aplicar En La. <http://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream>.

2. Alvarado, V. (2019). Auditoría Financiera. Venezuela: Tercera edición. Librería: Jurídicas Rincón.
3. Angulo, U. (2020). Contabilidad de activos con NIIF: Aplica matemáticas financieras y Excel. Bogotá: Ediciones de la U.
4. Benítez, M., & Miranda, M. (2021). Contabilidad y Finanzas para la formación económica de los cuadros de dirección. La Habana.: Ed. Ministerio de Educación Superior.
5. Besley, E. S. (2016). Fundamentos de la Administración financiera. México: Cengage Learning Editores S.A DE C.V.
6. Boston, E. (2011). Análisis de los Estados Financieros. Madrid (España): Pearson Educación S.A.
7. Calderón, J. (2013). Estados financieros Teoría y Práctica. México: <https://analiseeffiecs.files.wordpress.com/2013/05/4-libro-de-estadosfinancieros.pdf>.
8. Catácora, F. (2021). Sistemas y Procedimientos Contables. Caracas: Editorial McGraw/Hill.
9. Chillida, C. (2010). Análisis e interpretación de balances. Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Tomo I. Ediciones de la biblioteca.
10. Estupiñan, R., & Estupiñan, O. (2020). Análisis Financiero y de Gestión. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
11. Fajardo, M. O. (2017). Gestión Financiera empresarial. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial.pdf>.
12. Guale, M. (2019). Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Liquidez En La Empresa Corpasso S.A., Cantón La Libertad, Año 2018. Obtenido de Universidad Estatal Península De Santa Elena: <https://cutt.ly/OnHgiaP>
13. Guerrero, E. (2019). Implementación De Estrategias De Cobranza Para Reducir El Índice De Morosidad De La Entidad Financiera Mibanco, Pedro Ruiz – 2018. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6540/Guerrero%20Estela%20Enma%20Charito.pdf?sequence=1>

14. Guevara, E. (2020). Gestión de las cuentas por cobrar comerciales-terceros y su efecto en la rentabilidad de la empresa Tecnimotos R-R EIRL – 2018. Obtenido de Universidad Señor Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7383/Guevara%20Polo%20Eduard%20Deivis.pdf?sequence=1>
15. Hernández, R., Mendoza, Metodología de la Investigación: Las rutas. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. McGraw W – Hill / Interamericana Editores, S.A. de CV.
16. Herrera, W., & Gavilanez, G. (2018). Diseño de políticas de créditos y cobranzas para la empresa DIPACSA S.A. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30422/1/Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas-Herrera%20Gavilanes.pdf>
17. Huerta, R., & Rivera, J. (2019). Cuentas por cobrar y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa Oleaginosas Padre Abad S.A. provincia de Padre Abad departamento de Ucayali, 2019. Obtenido de Universidad Privada de Pucallpa: [http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/170/1/tesis\\_huerta\\_rivera.pdf](http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/170/1/tesis_huerta_rivera.pdf)
18. Jiménez, D., & Icaza, D. (2019). Examen especial al proceso de gestión de cobro de las cuentas por cobrar de la empresa Eléctrica Hamt del cantón Guayaquil, Año 2018. Obtenido de Universidad San Gregorio: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/TESIS%20JIMENEZ%20-%20ICAZA%20-%20EXAMEN%20ESPECIAL%20-%20CUENTAS%20POR%20COBRAR.pdf>
19. Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno. (2018). Registro Oficial Suplemento 463. Obtenido de LORTI: <https://www.ces.gob.ec/lotaip/2018/Agosto/Anexo-literal-a2/LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO,%20LORTI.pdf>
20. Llenifer, D., & Guevara, L. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba-EsSalud, período 2018. Obtenido de Universidad Nacional De San Martín – Tarapoto: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3772/CONTAB.%20ORIOJA->

%20Lenifer%20Diaz%20Navarro%20%26%20Lesly%20Judith%20Guev  
ara%20Tineo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Ponce, O., Morejón, M., Salazar, G., & Baque, E. (2019). Introducción a las finanzas. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L
22. Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020. Balance's, 48-56
23. Rodríguez Morales, L. (2012). Análisis de estados financieros un enfoque en la toma de decisiones. México D.F.: McGRAW-HILL/Interamericana Editors, S.A. de C.V.

© 2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).