



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

Modalidad: Semipresencial

TEMA:

**“Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora
MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021.”**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

LINEA DE INVESTIGACION:

Gestión, producción, productividad, innovación y desarrollo socioeconómico.

AUTOR:

Arboleda Vinueza Wilma Elizabeth

DIRECTOR:

MSC. Gloria Esperanza Aragón Cuamacás

IBARRA, 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	050433884-9		
APELLIDOS Y NOMBRES:	ARBOLEDA VINUEZA WILMA ELIZABETH		
DIRECCIÓN:	AV. TOBIAS MENA Y MIGUEL ALBÁN		
EMAIL:	wilmaarboledavinuesa@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	062585780	TELÉFONO MÓVIL:	0980032755

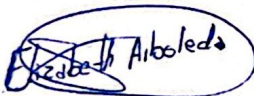
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021”
AUTOR (ES):	ARBOLEDA VINUEZA WILMA ELIZABETH
FECHA: DD/MM/AAAA	24/ABRIL/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Ms. Edwing Rolando Soria Flores Ms. Gloria Esperanza Aragón Cuamacás

2.CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de esta y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 24 días, del mes de abril del 2024.

EL AUTOR

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a hand-drawn oval. The signature reads "Elizabeth Arboleda".

Arboleda Vinueza Wilma Elizabeth

CERTIFICACIÓN DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Ibarra, 24 de enero de 2024

MSC. Gloria Esperanza Aragón Cuamacás

DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.



MSC. Gloria Esperanza Aragón Cuamacás
C.C.: 040084906-3

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

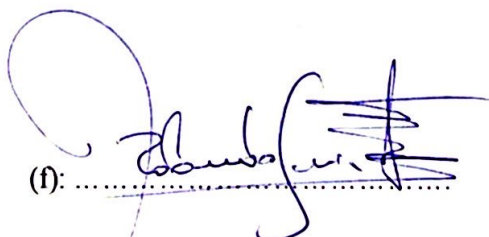
El Tribunal Examinador del trabajo de titulación “Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021.” elaborado por Arboleda Vinuesa Wilma Elizabeth, previo a la obtención del título de Licenciatura de Contabilidad y Auditoría, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



(f):

MSC. Gloria Esperanza Aragón Cuamacás

C.C. 040084906-3



(f):

MSC. Edwing Rolando Soria Flores

C.C.170984755-0

DEDICATORIA

El presente análisis de estudio de caso práctico primeramente está dedicado a Dios y con todo mi cariño a mi amada madre Zoila Arboleda Sarabia, por todo su esfuerzo, comprensión, amor y motivación, gracias por inculcar en mí el ejemplo de valentía y perseverancia, a mi pequeño hijo Elian quien es mi más grande motivación y todas las personas que han estado de alguna manera cerca de mí, apoyándome durante mis años de estudio motivándome a no rendirme, ya que sin su apoyo no habría podido finalizar esta etapa de mi vida académica.

Wilma Elizabeth Arboleda Vinueza

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a mi amada madre Zoila Arboleda Sarabia por todo el tiempo que me dedico, por su esfuerzo para que pudiera estudiar, por todo su amor.

Mi agradecimiento también a Luis Antonio y a su familia quienes estuvieron motivándome continuamente para que culminará con mi formación profesional hasta llegar hoy a cumplir esta meta tan soñada.

Gracias a mis amigos en especial a Anita Reyes, y a todos mis conocidos y aquellas personas con las que coincidí durante mi vida estudiantil aportando con su granito de arena para que pudiera estudiar.

Agradezco también a la Universidad por permitirme realizar mi formación profesional, otorgando una gran oportunidad de un futuro mejor, a todas las autoridades y a todos mis docentes que con su conocimiento me han formado profesional y humanamente.

Wilma Elizabeth Arboleda Vinueza

RESUMEN EJECUTIVO

Actualmente, las organizaciones controlan las cuentas de ingresos por ventas y cuentas por cobrar, a fin de mejorar los productos y servicios mediante la presentación de los resultados obtenidos en un tiempo determinado. En ese sentido, el presente estudio tiene el objetivo de analizar las cuentas de ingresos por ventas y cuentas por cobrar de la empresa MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., durante el periodo económico 2021, con la finalidad de conocer el funcionamiento de la gestión de la empresa, reflejando como problemática, que la comercializadora carece de personal para el área de ventas, un departamento de cobranzas y políticas de control interno, lo que ha provocado la incobrabilidad de saldos de los clientes reflejado en los reportes de las cuentas por cobrar. Para el desarrollo de la investigación se consideró los métodos, técnicas y herramientas necesarias que permitieron el desarrollo, iniciando con la observación como punto de partida del diagnóstico situacional y con la aplicación de la entrevista al propietario, jefe de ventas y contadora para recopilar para el desarrollo del análisis de los rubros de estudio que son significativos en la empresa, de modo que se identificó los hallazgos del caso, los cuales constan en el informe final y permitieron ampliar las opciones de planificación para mejorar del servicio al público y generar confianza de los socios, con un manejo adecuado contable y financiero, para la obtención de reportes simplificados que aporten al logro de los objetivos institucionales.

Palabras clave: Gestión, ventas, ingresos, situación financiera, rentabilidad.

ABSTRACT

Currently, organizations control the accounts of sales revenue and accounts receivable, to improve products and services by presenting the results obtained each time. In that sense, the present study has the objective of analyzing the accounts of sales revenue and accounts receivable of the company MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., during the 2021 economic period, to know the operation of the management of the company, reflecting as a problem, that the marketer lacks staff for the sales area, a collection department and internal control policies, which has caused the uncollectible of customer balances reflected in the reports of accounts receivable.

For the development of the research, the necessary methods, techniques and tools that allowed the development were considered, starting with the observation as a starting point of the analysis of the items of study that are significant in the company was carried out with the application of the interview to the owner, sales manager and accountant, so that the findings of the case were identified, which are included in the final report and allowed to expand the planning options to improve the service to the public and generate confidence of the partners, with an adequate accounting and financial management, to obtain simplified reports that contribute to the achievement of the institutional objectives.

Key words: Management, sales, income, financial situation, profitability.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
Descripción del caso	20
Planteamiento del problema	21
Justificación	24
Objetivos	25
Objetivo general	25
Objetivos específicos	25
Capítulo 1: Marco Teórico	27
1.1. Antecedentes	27
1.2. Marco teórico	28
1.2.1. Empresa	28
1.2.2. Empresa comercial	29
1.2.3. Compañía de responsabilidad limitada	30
1.3. Ingresos	32
1.3.1. Reconocimiento de los ingresos	33
1.3.2. Principios de los ingresos	35
1.4. Catálogo de cuentas	35
1.5. Cuentas por cobrar	36

1.5.1.	Dinámica de cuentas – Ingresos	37
1.6.	Cuentas incobrables	42
1.6.1.	Método de porcentaje de ventas	43
1.6.2.	Método de porcentaje de cuentas por cobrar	44
1.6.3.	Método cancelación directa	45
1.7.	Estados financieros que reflejan las cuentas por cobrar	46
1.7.1.	Estado de Resultados Integral	46
1.8.	Marco legal	47
1.8.1.	Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.....	49
Capítulo 2:	Materiales y Métodos	53
2.1.	Marco metodológico	53
2.2.	Tipos de investigación	53
2.2.1.	Investigación descriptiva	53
2.2.2.	Investigación documental	54
2.2.3.	Investigación cuantitativa	54
2.3.	Métodos de investigación	54
2.3.1.	Método inductivo.....	55
2.3.2.	Método deductivo	55
2.3.3.	Método analítico	56
2.4.	Técnicas	56
2.4.1.	Observación	57
2.4.2.	Entrevista	58
2.4.3.	Cuestionario de control.....	60
2.5.	Instrumentos.....	62
2.5.1.	Revisión documental	62

2.6.	Operacionalización de las Variables para Obtención de la Información	
	62	
2.7.	Población	65
2.7.1.	Selección de la población	65
Capítulo 3. Resultados y Discusión		66
3.1.	Resultados de las técnicas e instrumentos aplicados	67
3.1.1.	Ficha de observación	67
3.1.2.	Entrevista gerente	68
3.1.3.	Entrevista a la contadora.....	69
3.1.4.	Entrevista jefe de ventas	70
3.1.5.	Análisis de los cuestionarios	71
3.1.6.	Análisis y discusión de resultados ya encontrados.....	85
3.2.	Análisis de la información	86
3.2.1.	Análisis financiero.....	87
3.2.2.	Ingreso por ventas.....	100
3.2.3.	Cuentas por cobrar.....	101
3.2.4.	Redacción del informe.....	109
Conclusiones		116
Recomendaciones.....		118
Referencias bibliográficas.....		119
ANEXOS		123
2.1.	Anexo 1 – Entrevista jefe de ventas.....	123
2.2.	Anexo 2 – Entrevista contadora.....	124
2.3.	Anexo 3 – Entrevista gerente.....	125
2.4.	Anexo 5- Misión, Visión y Organigrama	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Deficiencia de la empresa.....	22
Tabla 2. Clasificación de la empresa	28
Tabla 3. Características de la empresa comercial.....	30
Tabla 4. Resumen Ley de Compañías	31
Tabla 5. Inscripción de la compañía limitada.....	32
Tabla 6. Reconocimiento de los ingresos	34
Tabla 7. Principios de los ingresos	35
Tabla 8. Catálogo de cuentas a considerar	36
Tabla 9. Conceptos cuentas por cobrar.....	37
Tabla 10. Dinámica de cuentas – ingresos	38
Tabla 11. Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en el área administrativa.....	39
Tabla 12. Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicados en el área contable.....	40
Tabla 13. Rubros estado de resultados integral	47
Tabla 14. Marco legal.....	48
Tabla 15. NIC y NIIF instrumentos financieros	50
Tabla 16. Formato ficha de observación	57
Tabla 17. Formato entrevista gerente	58
Tabla 18. Formato entrevista jefe de ventas	59
Tabla 19. Formato entrevista contadora externa	60
Tabla 20. Formato cuestionario interno.....	61
Tabla 21. Matriz de recolección de información.....	63

Tabla 22. Población	65
Tabla 23. Selección de la población	65
Tabla 24. Ficha de observación	67
Tabla 25. Narrativa entrevista gerente.....	68
Tabla 26. Narrativa de la entrevista – Contadora	69
Tabla 27. Narrativa entrevista jefe de ventas	70
Tabla 28. Semaforización de los cuestionarios	71
Tabla 29. Control interno de ingresos por ventas.....	72
Tabla 30. Resultado ingreso por ventas.....	78
Tabla 31. Control interno cuentas por cobrar	80
Tabla 32. Resultado cuentas por cobrar.....	84
Tabla 33. Análisis vertical estado de situación financiera.....	87
Tabla 34. Análisis vertical estado de resultados integral.....	89
Tabla 35. Análisis horizontal estado de situación financiera	91
Tabla 36. Análisis horizontal estado de resultados integral	94
Tabla 37. Cálculo indicador de liquidez.....	96
Tabla 38. Cálculo indicador capital de trabajo neto	97
Tabla 39. Cálculo indicador endeudamiento total	98
Tabla 40. Cálculo indicador apalancamiento a corto plazo.....	98
Tabla 41. Cálculo indicador margen de rentabilidad.....	99
Tabla 42. Ingreso por ventas.....	100
Tabla 43. Análisis cuentas por cobrar año 2021	101
Tabla 44. Rangos de vencimientos y porcentajes de las provisiones	103
Tabla 45. Antigüedad de saldos.....	104

Tabla 46. Provisión de cuentas por cobrar	105
Tabla 47. Cálculo indicador promedio de cobranza	106
Tabla 48. Políticas cuentas por cobrar.....	111
Tabla 49. Estructura tratamiento de las cuentas por cobrar.....	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Árbol de problemas	23
Figura 2. Problemas en las cuentas por cobrar	41
Figura 3. Evaluación del crédito de los clientes	42
Figura 4. Cálculo de las cuentas incobrables.....	43
Figura 5. Método de porcentaje de ventas	44
Figura 6. Método de porcentaje de cuentas por cobrar.....	45
Figura 7. Método de cancelación directa.....	45
Figura 8. Tipos de investigación.....	53
Figura 9. Métodos de investigación.....	55
Figura 10. Técnicas.....	56
Figura 11. Pasos realizados para el estudio	66
Figura 12. Comparación ingresos y cuentas por cobrar	107
Figura 13. Abono del cliente	108
Figura 14. Misión MASTERK ECUADOR CÍA. LTDA	126
Figura 15. Visión MASTERK ECUADOR CÍA. LTDA	126
Figura 16. Organigrama estructural propuesto	127

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas en el mundo entero han obtenido un crecimiento significativo por las operaciones comerciales que realizan teniendo en cuenta el control de sus recursos, donde es necesario poner énfasis en “las buenas prácticas, para dirigir una fuerza de venta efectiva” (Cantos M, Baque A & Erazo M, 2022). Así mismo es importante llevar un adecuado control de las cuentas de los clientes, para contribuir a un buen desarrollo de las operaciones de cuentas por cobrar en las organizaciones, con medidas correctivas que mejoren los procedimientos y controles que se aplican actualmente en los entes, considerando los lineamientos de control interno que se dan a nivel mundial en las economías más desarrolladas (Cruz L, 2013).

En el Ecuador las empresas surgen en diferentes tipos de actividades económicas, en este aspecto la INEC (2023) menciona que el 0,52% equivale a grandes empresas, las medianas con un 1,19%, las pequeñas representan un 4,43% y el 93,85% son consideradas MiPymes, manifestando que el 27% de los ingresos generados de todas las empresas en el país son de este tipo de actividad. Para el presente estudio, se partió de la identificación a la empresa Comercializadora Máster K Ecuador Cía. Ltda. que se dedica a la venta al por menor de utensilios de cocina elaborados en acero quirúrgico, para generar fuentes de empleo en la ciudad de Ibarra, su trayectoria en el mercado comercial hace de ella una de las más grandes distribuciones de estos utensilios de uso doméstico.

Los ingresos por ventas y las cuentas por cobrar de esta empresa presentan ciertas falencias que se pueden solucionar al implementar correctamente políticas de control interno bien establecidas, mismas que permitirán que cada proceso se ejecute de manera adecuada. (García L, 2019).

Es importante mencionar que la empresa se encuentra en proceso de mejoras en la parte financiera, respecto al manejo de las ventas y en el área de la gestión de cobranza, existen limitaciones para mejorar el proceso de cobros a los clientes, por lo cual el objetivo principal de este trabajo es analizar los ingresos por ventas y cuentas por cobrar de la empresa, para lo cual se presentan los capítulos que detallan la elaboración del estudio de caso.

Se inició el estudio con la descripción del caso, donde se establece la situación de la entidad, la problemática existente y la justificación del caso, a fin de contar con un sustento básico para el desarrollo de la investigación.

A continuación, se presentó la recolección de bibliografía de los autores, páginas oficiales que plasmaron información relevante sobre conceptos básicos, técnicas y leyes donde permite a los trabajadores de la institución y lectores comprender a nivel teórico el estudio.

El análisis del estudio se enfocó en describir la investigación, donde se consideró el aporte cualitativo, descriptivo y observacional de tipo no experimental, además de los instrumentos utilizados como la entrevistas, cuestionarios de control interno, información clave para el análisis y obtención de los resultados.

El enfoque central del caso presenta los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos y la recolección de información histórica de la empresa; se analizó los estados financieros, documentos fuente, presupuestos enfocados en el rubro de cuentas de ingresos por ventas y cuentas por cobrar, donde se determinó las falencias y se presentó mediante un informe los hallazgos encontrados y recomendaciones para mejorar la situación de la entidad.

Finalmente, se efectúa las conclusiones y recomendaciones de toda la investigación con sus respectivos anexos, que serán de utilidad a la empresa, para realizar las correcciones respectivas y para futuras investigaciones en el ámbito educativo.

Descripción del caso

El presente trabajo va a realizar un análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar de la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., por la importancia que asiste a las organizaciones este tipo de componentes que en resultado reflejan los beneficios obtenidos en un período determinado.

Para Martínez (2020) los ingresos por ventas se pueden definir como la entrega de un servicio o producto específico, a un precio estipulado o convenido entre las partes, a cambio de una contraprestación económica en forma de dinero u otros. Por lo tanto, el manejo de las ventas a crédito da origen a las cuentas por cobrar, mediante los créditos a los clientes por la entrega de un bien o servicio, puede ser a corto o largo plazo, estableciendo un método de pago de dicha cuenta y manteniendo una debida documentación de respaldo.

En algunos aspectos la carencia de políticas de control establecidas para cada uno de estos procesos puede desembocar en dificultades como; en el tema de las ventas un control ineficiente cuya información no podrá ser verificada en tiempo real, en el ámbito de las cuentas por cobrar es posible que llegue un punto donde se pierda el control de esta cuenta afectado directamente a la liquidez de la empresa. (Ocampo E, 2019).

MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda. Es una comercializadora que se encarga de la distribución de la marca Royal Prestige en el Ecuador, al por menor de utensilios de uso doméstico como cubiertos, vajilla, cristalería, etcétera, elaborados en su mayoría en acero quirúrgico. Esta empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Ibarra, sector la Giralda y fue fundada en la ciudad de Quito el 2 de marzo del 2018, iniciando sus actividades el 6 de marzo del mismo año, actualmente emplea a 10 vendedores en calidad de comisionistas. Para lo cual, se realizó una entrevista y una reunión con la gerencia, el área contable y al área de ventas. En las distintas reuniones con la gerencia y las áreas involucradas, mediante la aplicación del árbol

de problemas, permitió realizar el examen de la situación de las ventas y cobranzas para determinar las distintas falencias dentro de la empresa, las cuales fueron analizadas en el desarrollo de este estudio.

Este estudio es importante, porque contiene información analizada que servirá de base para la empresa sujeta al estudio y también para los estudiantes y futuros lectores que requieran realizar proyectos, tesis o cualquier otra investigación relacionada con el manejo de la información financiera empresarial, donde se evaluó las condiciones que tiene la organización, la razonabilidad de los rubros investigados, la documentación fuente, disposiciones legales, comprobantes y estados financieros, contribuyendo al crecimiento institucional y calidad de los procesos económicos y financieros.

Planteamiento del problema

De acuerdo con Castro (2023) el manejo inadecuado de las cuentas por cobrar, llevan a una empresa a la quiebra, siendo indispensable el control del pago de los clientes, efectuando sistemas de cobro eficaces o el uso de programas que poseen un seguimiento y las fechas de vencimiento. La Comercializador MASTERK del ECUADOR Cía. Ltda., durante el periodo económico 2021, obtuvo una totalidad de ventas que asciende a \$273102,07, de las cuales el 10% corresponden a cuentas por cobrar, porque la empresa trabaja en el área de ventas bajo comisión, siendo este el motivo que dificulta la cobranza efectiva.

Una vez realizado el análisis preliminar, mediante el uso de técnicas y herramientas se elaboró una matriz de árbol de problemas, con la finalidad de examinar la problemática, detallando a continuación:

Tabla 1.*Deficiencia de la empresa*

Deficiencias de la empresa
<ul style="list-style-type: none"> • No posee personal encargado de facturación, proceso que no es realizado en los límites de tiempo establecidos. • Archivo de respaldo incompleto, que no permite realizar un correcto registro de las transacciones. • Carencia de un departamento de Cobranza, por lo cual no se realiza la gestión respectiva. • Políticas de control interno relacionadas con la gestión de cobranza no establecidas

Nota: (Astudillo M & Santana P, 2021).

Respecto a lo mencionado en la tabla 1, se establece la problemática existente en la empresa, por el escaso control de ingresos por ventas y cuentas de cobrar, siendo una de las principales causas que repercuten en la facturación efectiva de la entidad, porque no existe un departamento de cobranzas y las escasas políticas de gestión de cobros, han provocado que los clientes realicen sus pagos a destiempo, ocasionando la facturación tardía y, por ende, el incremento de las cuentas por cobrar. Por tal razón existe la necesidad de realizar un análisis a las cuentas de ventas y cuentas por cobrar, para contribuir con información necesaria para una adecuada gestión en la presentación del informe final, porque la empresa necesita considerar la mejora de las políticas de control interno para este caso, así mismo las estrategias en los plazos de pago que permitan generar la liquidez y el correcto manejo de los procesos económicos y financieros.

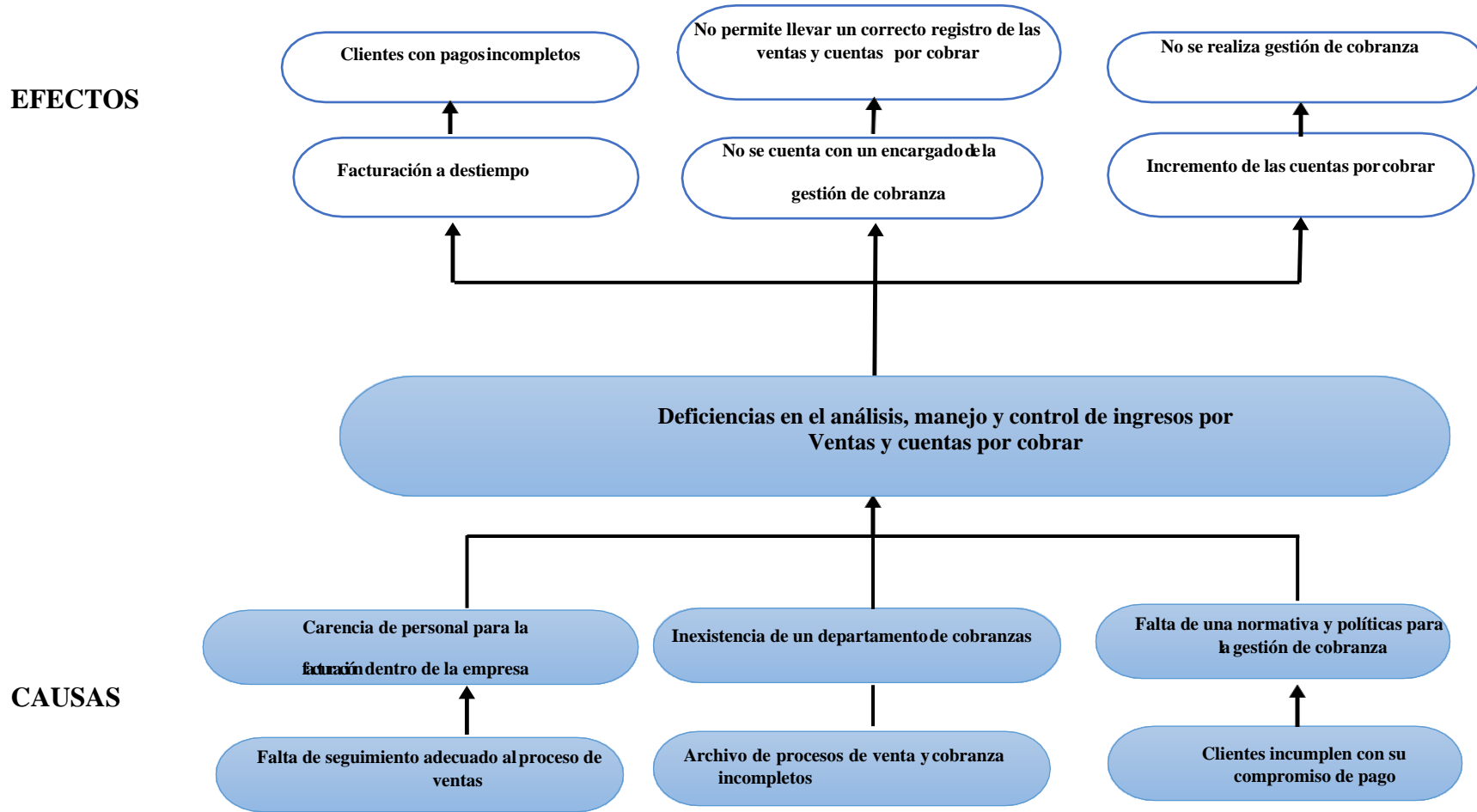


Figura 1.
Árbol de problemas

Justificación

Esta investigación se enfoca en el “Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021.” Se justifica porque aporta al fortalecimiento de los procesos de la comercializadora, información relevante donde el encargado de la empresa puede aplicar políticas, controles en el rubro de ingresos por ventas y cuentas por cobrar.

La comercializadora está comprometida con el medio ambiente, capacitaciones y distribución adecuada de los productos, respecto al manejo de los ingresos contables son respaldados por comprobantes y documentos fuente, no obstante, los vendedores de la organización trabajan bajo comisión, problemas que han derivado a retrasos en la facturación e incumplimiento del compromiso del cliente en los pagos, viendo la necesidad de analizar esta cuenta.

En ese sentido, en la actualidad la empresa a pesar de contar con una gestión adecuada en los procesos, en la totalidad de las ventas realizadas en el periodo económico 2021 fueron de \$273102,07 y el 10% pertenecen a las cuentas por cobrar, acumulando para períodos posteriores e impidiendo la inversión oportuna para el mejoramiento institucional.

Planteando la investigación de analizar el rubro de ingresos por ventas y cuentas por cobrar, con la finalidad de conocer el manejo, la razonabilidad y establecer recomendaciones, políticas para controlar de manera permanente en la venta de los productos y el pago de los clientes sea oportuno y disminuir el incumplimiento del mismo, evitando pérdidas futuras y riesgos que puedan afectar a la compañía, por lo tanto, es indispensable analizar el manejo, registro y el control de la cuenta mediante los estados

financieros y documentos fuente, los controles administrativos, políticos y legales, parámetros que van a permitir mejorar el desarrollo empresarial.

El presente estudio contribuye a los beneficiarios directos como; al representante de la comercializadora y trabajadores, permitiendo enfocarse en las cuentas por ingresos por ventas y cuentas por cobrar, con la finalidad de establecer deficiencias y contribuir con alternativas para dar solución al manejo adecuado de estos rubros, la toma de decisiones en la recaudación, facturación y cobro mediante procesos claros y contando con una guía para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en otras palabras, el informe final es un soporte en la gestión y económicamente en la empresa siendo una oportunidad en la inversión con terceros y el crecimiento institucional, además, incentiva el progreso sostenible, ambiental y el reciclaje en las áreas de trabajo y transporte alternativo.

Objetivos

Objetivo general

Analizar los ingresos por ventas y cuentas por cobrar de la empresa comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda. en el año 2021.

Objetivos específicos

- Identificar los aspectos preliminares y la información científica referencial para fundamentar el estudio, según el proceso investigativo y la información obtenida sobre el tema de estudio, con el uso de textos, fuentes oficiales y datos de los organismos de control.

- Aplicar la metodología de investigación a través del diagnóstico situacional de la empresa, con la finalidad de establecer los instrumentos y técnicas que aportarán al desarrollo de la investigación.
- Evaluar el proceso contable de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., con la finalidad de establecer recomendaciones en el desarrollo del informe final.

Capítulo 1: Marco Teórico

1.1. Antecedentes

Con la finalidad de aportar en el sustento de la investigación, en el siguiente apartado se expone a diferentes investigaciones afines al tema en el entorno nacional e internacional, que han mencionado sobre la temática de las cuentas por cobrar y las cuentas por ingresos de ventas, citando los siguientes autores:

Para Naranjo (2020) para verificar la dependencia entre las variables. Se analiza los ingresos por ventas y se determina que las ventas son los ingresos que constituyen uno de los objetivos esenciales de cada empresa mediante la venta de productos o servicios. Los ingresos por ventas, el beneficio neto y los flujos de efectivo netos de las actividades operativas son términos que llaman la atención, generan preguntas y generan interés, como un objetivo de conocimiento y análisis de todas las partes en el proceso económico.

En concordancia Espinoza (2023) menciona que es importante comprender el proceso de ventas, debido a que la mayoría no cumple con las fases de un proceso de ventas óptimo y al no realizar una gestión adecuada de sus clientes, no dispone de un listado actualizado y no aplican estrategias para captación de nuevos clientes, siendo necesario diseñar un nuevo proceso que incluya actividades para posventa y brinde un adecuado servicio al cliente, con responsables definidos.

Bajo lo mencionado por los autores, se comprende la importancia de analizar las cuentas por cobrar y el ingreso por ventas, donde debe tener un control exhaustivo, facilitando analizar el manejo de los procesos, medir los riesgos y el cumplimiento de los objetivos institucionales para la toma adecuada de decisiones. Asimismo, las empresas deben tomar en cuenta políticas para el desarrollo económico y financiero.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Empresa

Una empresa es el conjunto de personas con el apoyo de recursos, donde buscan ganancias por la comercialización de un producto o prestación de servicios, marcando un objetivo y metas previas. En ese sentido, García (2019) menciona que la empresa es una entidad, donde interfieren elementos humanos, técnicos y financieros, provee bienes y servicios al usuario a cambio de un valor monetario, por lo tanto, concede la reposición de las obligaciones y los objetivos de la institución. Por otro lado, Andrade (2022) afirma “Una empresa está conformada por un capital social, técnicas de gestión, procedimientos y una dirección empresarial, que aportarán para obtener una ganancia y por lo tanto cubrir obligaciones y generar ingresos.

Asimismo, en el Reglamento de Inversiones del Código Orgánico de Producción (2018) en el Art.106 se establece la siguiente clasificación;

Tabla 2.

Clasificación de la empresa

Microempresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Grande Empresa
• Unidad Productiva: 1 a 9 Trabajadores	• Unidad Productiva: 10 a 49 trabajadores	• Unidad Productiva: 50 a 199 trabajadores	• Unidad Productiva: Más de 200 trabajadores
• Ventas o Ingresos Brutos Anuales: 300.000,00 USD.	• Ventas o Ingresos Brutos Anuales: Entre 300.001,00 USD y 1.000.000,00 USD	• Ventas o Ingresos Brutos Anuales: Entre 1.000.001,00 USD y 5.000.000,00 USD	• Ventas o Ingresos Brutos Anuales: Superior a los 5.000.000,00 USD

Nota: (Ministerio de Producción Comercio Exterior e Inversiones, 2018)

Por lo mencionado por los anteriores autores la empresa contribuye al crecimiento económico del sector, ejecutando bienes y servicios para los consumidores, que cubran sus necesidades, con fines de lucro, generando empleo y ganancias. Además, se dividen acorde a los trabajadores e ingresos anuales. A continuación, se determina el concepto de la empresa de estudio al sector que pertenece:

1.2.2. Empresa comercial

Una empresa comercial es aquella que ofrece productos, donde previamente adquiere bienes sin la necesidad de pasar por procesos de transformación de materia prima. De acuerdo con Jiménez (2019) es una unidad económica que, a partir de la combinación de suministros, materiales lo llevan a comercializar a los usuarios para fines de consumo para cubrir las necesidades y obtener ganancias, interfiriendo factores humanos, operativos, materiales obtenidos por terceros.

Una empresa comercializadora consiste en una adecuada gestión, fomentando los intercambios comerciales mediante exportaciones, siendo necesario la investigación previa del mercado, proveedores que intervienen en el sector para buscar nuevas oportunidades de ampliar el negocio.

1.2.2.1. Características de la empresa comercial

De acuerdo con Jiménez (2019) la principal característica de las empresas comerciales en las actividades no incluye ningún proceso de manufactura o transformación. A continuación, se detallan las características básicas que conlleva una empresa comercial:

Tabla 3.*Características de la empresa comercial*

Características básicas de la empresa comercial	
Factores de la empresa comercial	Unidad económica: Intercambio de productos Recursos humanos: Corresponde a directivos y trabajadores Recursos funcionales: Corresponde al tiempo, espacio y la organización
Función de la empresa comercial	Tiene como finalidad disponer del mercado de bienes y servicios que producen otras empresas, para satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes.
Objetivos de la empresa comercial	Satisfacer las necesidades de los clientes Obtener un beneficio económico

Nota: (García L, 2019)

Es decir, una empresa comercial tiene como características llevar los productos a las personas sin la necesidad de manufactura, cuentan con directivos y trabajadores donde realizan las funciones con un beneficio económico y satisfacer las necesidades de los clientes brindando productos y un servicio de calidad.

1.2.3. Compañía de responsabilidad limitada

Para Jiménez (2019) la compañía de responsabilidad limitada es la que solamente responde a las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura, está es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituirlos.

Asimismo, Orellana (2019) menciona que la compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitida por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización y ahorro.

La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios excedan del número de quince; si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse. Para los efectos fiscales y tributarios las compañías de responsabilidad limitada son sociedades de capital.

Por ello en la Ley de compañías (2023) se establece que:

Tabla 4.

Resumen Ley de Compañías

Capital	Estará formado por las aportaciones de los socios y no será inferior al monto fijado por el Superintendente de Compañías.
Pago del capital	<ul style="list-style-type: none"> • Pagado por lo menos en el cincuenta por ciento de cada participación al momento de la suscripción. • Deberá integrarse en un plazo no mayor de doce meses.
Aportaciones	Numerario o en especie (bienes muebles o inmuebles que correspondan a la actividad de la compañía).

Nota: (Congreso Nacional, 2023, págs. 40-125).

Por lo tanto, es importante que el capital sea cancelado al momento de la suscripción, asimismo, la compañía entregará a cada socio un certificado de aportación en el que consta, necesariamente, su carácter de no negociable y el número de las participaciones que le correspondan.

Cabe mencionar que Garrado (2020) refiere que el administrador no podrá separarse de sus funciones mientras no sea legalmente reemplazado. La renuncia que de su cargo presentará el administrador, surte efectos, sin necesidad de aceptación, desde la fecha en que es conocida por la Junta General de socios.

En otras palabras, si se tratare de administrador único, no podrá separarse de su cargo hasta ser legalmente reemplazado, a menos que hayan transcurrido treinta días desde la fecha en que la presentó. Además, la junta general, debe estar formada por los

socios legalmente convocados y reunidos, es el órgano supremo de la compañía, y en la convocatoria debe ser más de la mitad del capital social.

La responsabilidad limitada será aprobada por el Superintendente de Compañías (2023), el que ordenará la publicación, por una sola vez, de un extracto de la escritura, conferido por la Superintendencia, en uno de los periódicos de mayor circulación en el domicilio de la compañía y dispondrá la inscripción de ella en el Registro Mercantil. El extracto de la escritura contendrá los datos señalados a continuación:

Tabla 5.

Inscripción de la compañía limitada

Inscripción en el Registro Mercantil
a) Los nombres, apellidos y estado civil de los socios, si fueren personas naturales, o la denominación objetiva o razón social, si fueren personas jurídicas y, en ambos casos, la nacionalidad y el domicilio
b) La denominación objetiva o la razón social de la compañía; c) El objeto social, debidamente concretado
c) La duración de la compañía
d) El domicilio de la compañía
e) El importe del capital social con la expresión del número de las participaciones en que estuviera dividido y el valor nominal de las mismas.

Nota: (Congreso Nacional, 2023).

Respecto a la tabla 5, la inscripción de la compañía limitada, demanda que la persona que desee conformar esta empresa debe seguir parámetros, como datos informativos, la denominación, el objetivo social y económico, asimismo como el capital invertido y el número de colaboradores, esto tiene la finalidad de establecer si la organización puede ejercer las funciones sin la probabilidad de quebrar.

1.3. Ingresos

Para Segovia (2021) equivalen a entradas y salidas de suministros, materiales en dinero o en especie, donde existe un incremento en el activo y por lo tanto disminuye en

el pasivo, provocando un aumento en el patrimonio bruto con relación tanto a los ingresos como las ganancias extraordinarias, que efectúe la empresa en el período económico.

En este aspecto, los ingresos se denominan incrementos en los beneficios económicos de una empresa, en un periodo contable, donde aumentan los activos y disminuyen los pasivos, por las actividades realizadas por la organización sea prestación de servicios o comercializar un producto que surgen están ganancias.

Información que correlaciona Martínez (2020) donde menciona que una empresa identifica los ingresos en el período de la venta, no obstante, hay casos donde se reconocen antes o después del período con la finalidad de presentar una realidad más acorde a la situación actual de la empresa, generando confiabilidad de la información propuesta. Por otra parte, Armador (2021) y La Norma de Información Financiera (2019), en el apartado 15 menciona, “El tratamiento contable de los ingresos no se refieren solo a las entradas del efectivo, además se considera el incremento de los activos por motivo de las ventas de un bien o la prestación de servicios hacia terceros”.

Es decir, los ingresos se identifican en un período específico por razones de entradas y salidas de los bienes o servicios que ofrece la empresa a los usuarios, ayudando a la misma en la medición de las utilidades y la toma de decisiones para incrementar ganancias, sea mejorando procesos, canales de distribución o métodos de promoción, entre otros.

1.3.1. Reconocimiento de los ingresos

De acuerdo con la Norma de Información Financiera para PYMES (2023) apartado 13 menciona que los ingresos de actividades ordinarias, cuando existe una interferencia en la entrada del efectivo y equivalente de efectivo, se debe considerar una tasa de interés cuando es por cobro futuro.

Asimismo, se establece en la norma, que el ingreso por actividades ordinarias se encuentra en el estado de resultados integral y debe cumplir los siguientes criterios: que tenga beneficio económico para la empresa y medible. Para el reconocimiento de los ingresos se consideran los siguientes factores y principios:

Tabla 6.

Reconocimiento de los ingresos

Reconocimiento en el período de la venta	Método de acumulación	de	Se reconocen los ingresos en el momento de las transacciones de las ventas
Reconocimiento antes del período de venta	Método de porcentaje de avance		Refiere a los contratos de largo plazo
	Método de desempeño proporcional	de	Se reconoce a los contratos de servicios
	Método de contrato terminado		Se identifican las utilidades de los contratos concluidos.
Reconocimiento de producción terminada			No se efectúa de manera habitual, no obstante, se hace uso para ciertos productos específicos.
Reconocimiento después del periodo de venta	Método de pagos en abono		
	Método de recuperación de costos	de	Corresponde cuando el cobro no se efectúa.
	Método de depósito		Cuando existe transferencia insignificante al riesgo y beneficios en la propiedad.

Nota: (Monsalve T, 2019).

De acuerdo con lo mencionado en la tabla 4, el reconocimiento de los ingresos se debe realizar en 3 etapas, antes del período de la venta, durante y después, con la finalidad de llevar un control de las entradas en la organización, permitiendo que los directivos tomen decisiones para incrementar las ganancias y las prácticas adecuadas en la comercialización.

1.3.2. Principios de los ingresos

Para Maricela (2020), los principios de los ingresos se establecen con la finalidad de reconocer las entradas, la posición financiera y económica que se encuentra una organización, desde este punto de vista se reconoce los siguientes principios:

Tabla 7.

Principios de los ingresos

Reconocimiento de los principios	
Ciclo operacional	Refiere a los procedimientos y procesos que efectúa la empresa para obtener un beneficio económico, sea por venta de bienes o prestación de servicios, por consiguiente, esta operación se ejecuta de manera permanente y continua.
Principio de realización	Son los hechos por recepción del efectivo o cuentas por cobrar a cambio de los bienes o prestación de servicios que ofrece la empresa.
Principio devengado	Es la imputación de los ingresos y de los gastos, se centra en el producto final de las operaciones que efectúa la empresa en el ciclo económico, sin considerar si ha generado entradas o salidas de materiales o suministros, es decir los registros de manera inmediata por consecuencia de las ventas

Nota: (Ocampo E, 2019).

Es decir, existen tres tipos de principios en los ingresos, como el ciclo operacional que consiste en las actividades que realiza la organización para llevar a la comercialización los productos, el de realización receipta las ventas y las cuentas por cobrar y finalmente, el devengado se analiza las entradas y salidas de los productos de la organización.

1.4. Catálogo de cuentas

De acuerdo con Ocampo (2019) un catálogo de cuentas consiste en un listado de partidas que serán utilizadas en una empresa para efectuar transacciones en un periodo.

En el caso de estudio, se analizará las cuentas por cobrar e ingresos, por lo tanto, se considera las siguientes cuentas con su respectiva enumeración, mismas que se visualizan en los estados financieros.

Tabla 8.

Catálogo de cuentas a considerar

CUENTA	NUMERACIÓN
ACTIVOS	1
PROVISIÓN POR DETERIORO DE	1010204
ACTIVOS FINANCIEROS	
Cuentas y documentos que cobrar a clientes	10102050101
Cuentas y documentos que cobrar a terceros	10102050102
Intereses por cobrar	10102050216
ACTIVOS NO CORRIENTES	102
Cuentas y documentos que cobrar a clientes	1020901
PASIVO	2
PROVISIONES	20105
ANTICIPOS DE CLIENTES	2011001
INGRESOS	4
VENTA DE BIENES	40101
INTERESES	40106
Intereses generados por crédito	4010601
GASTOS	502
Gastos de venta	50201
CUENTAS POR COBRAR	502022305

Nota: Catálogo de cuentas de la Superintendencia de Compañías. Obtenido de: https://appscvsmovil.supercias.gob.ec/balances/PLAN_CUENTAS.pdf.

1.5. Cuentas por cobrar

Para Maricela (2020) las cuentas por cobrar son provocadas por las ventas realizadas por créditos o préstamos que se efectúan a otras, clientes, entre otros, por consiguiente, se efectúa el cobro respectivo un plazo determinado, sea en un tiempo corto, mediano o largo.

En las Normas de Información Financiera (2017) en el boletín C-3, postula que las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por las ventas de bienes o prestación de servicios de la empresa, además los préstamos o cualquier otro concepto análogo. Por otro lado, García (2020) menciona, los principales conceptos que integran las cuentas por cobrar son:

Tabla 9.

Conceptos cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes • Documentos por cobrar • Funcionarios, empleados y accionistas deudores diversos • Comisionistas • Intereses por cobrar • Empresas controladoras, filiales, afiliadas y asociadas.

Nota: (García L, 2020).

Es decir, las cuentas por cobrar son las cantidades que adeudan los terceros a la empresa, por la obtención de los bienes o servicios prestados, es importante establecer políticas para este tipo de cuentas con la finalidad de mantener una buena liquidez en las instituciones.

1.5.1. Dinámica de cuentas – Ingresos

García (2020) menciona, que la dinámica de cuentas consiste en detallar los débitos y créditos que tiene un rubro, direccionando las operaciones y la contabilización en base a la normativa vigente.

Tabla 10.*Dinámica de cuentas – ingresos*

DÉBITOS	CRÉDITOS
Se debita por descuentos efectuados a clientes.	• Por los valores razonables por la contraprestación recibida por ventas o prestaciones de servicios.
Devolución en ventas, por daños en transporte o errores de envío.	• Valores establecidos por contratos de terceros en construcción, mantenimiento, entre otros.
Disminución del valor razonable en las propiedades de inversión de la empresa.	• Por el aumento del valor razonable en instrumentos financieros.
Por la disminución del valor razonable de los instrumentos financieros	• Por el aumento del valor razonable de propiedades de inversión.

Nota: (Uribe L, 2019).

La dinámica de los ingresos permite a la empresa considerar las posibles operaciones económicas y efectuar la contabilización, en ese sentido se debitan los descuentos, devoluciones y disminuciones en general de la cuenta, por otro lado, se acredita las ventas, contratos y los incrementos en el rubro.

1.5.1.1. Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Un procedimiento de control interno en las cuentas por cobrar permite llevar una contabilización adecuada y evitar pérdidas en la organización, en ese sentido, Hilary (2020) menciona que se aplican sobre las cuentas por cobrar están diseñados para un adecuado procesamiento y autorización previa de las ventas, abarcando procesos administrativos y contables que se detallan a continuación:

1.5.1.2. Procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar

Santillana (2021) y Redondo (2019), afirman que los procedimientos administrativos de control interno que se deben considerar sobre las cuentas por cobrar son los siguientes;

Tabla 11.*Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar en el área administrativa*

Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicados en el área administrativa
1. Arqueos sorpresivos a la persona encargada de la documentación de las cuentas por cobrar.
2. Las políticas se deben establecer en base a las condiciones del mercado
3. Las notas de crédito deben estar sustentadas por documentos de respaldo previamente autorizadas por la gerencia.
4. Todos los descuentos y rebajas deben establecerse bajo las políticas de la empresa o previa autorización
5. El registro de las cuentas por cobrar debe ser de manera inmediata y posteriormente preparar un informe mensual, con el objeto de conocer su comportamiento mensual.

Nota: (Redondo A, 2019)

Para efectuar el control de las cuentas, es necesario establecer el principio de separación de funciones, para velar por un manejo adecuado de las políticas, registros y cobros de este rubro. Además, los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar conducen a regular y establecer controles desde el momento que se establecen políticas de crédito y cobranzas, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la empresa.

1.5.1.3. Procedimientos contables dirigidos a las cuentas por cobrar

Los procedimientos contables dirigidos a las cuentas por cobrar conducen a regular y establecer controles a nivel económico de la empresa, con el objeto de garantizar un adecuado funcionamiento y por ende liquidez en la misma. De acuerdo con Santillana (2021) y Redondo (2019), los procedimientos contables de control interno que se deben considerar sobre las cuentas por cobrar son los siguientes;

Tabla 12.

Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicados en el área contable

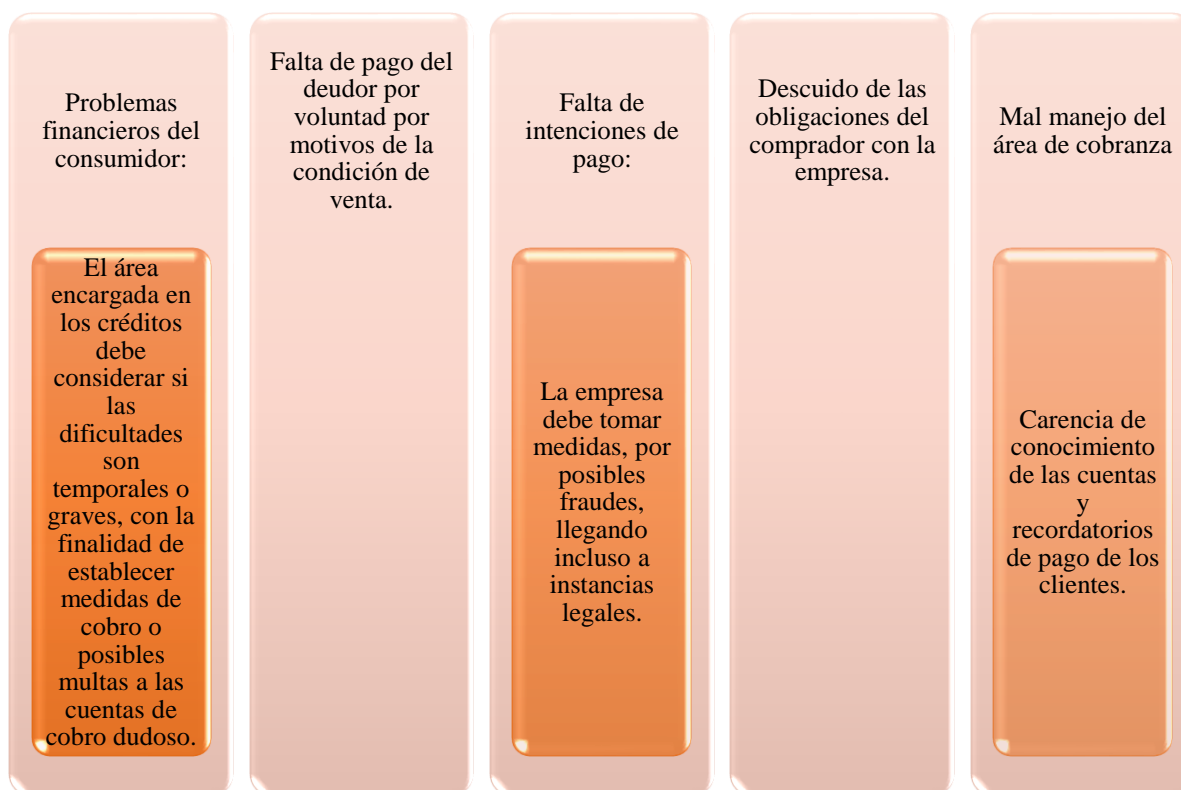
Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar aplicados en el área contable
<ol style="list-style-type: none"> 1. El gravamen o condición sobre las cuentas por cobrar se deben explicar en los estados financieros y hacer énfasis en las notas explicativas. 2. Las cuentas canceladas por incobrables previamente deben ser autorizadas por la gerencia y establecer procedimientos para que el usuario cumpla con sus obligaciones. 3. Todos los documentos que sean dados de baja en los libros deben ser controlados y evaluados de manera periódica. 4. Todos los pagos efectuados el encargado debe realizar su pertinente facturación y archivar los documentos de respaldo.

Nota: (Santillana J, 2021).

Los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar aplicados en el área contable se basan en analizar los rubros para la elaboración de los estados, recolectando los documentos de respaldo que sustenten las transacciones, y el archivo de estos.

1.5.1.4. Principales situaciones que afectan a las cuentas por cobrar

En la actualidad las empresas optan por servicios para efectuar los cobros de las cuentas pendientes, por medio de entidades bancarias, transferencias directas, o diferentes puntos de cobranzas, con la finalidad que el cliente cumpla con sus obligaciones. Por lo tanto, Guajardo (2019) establece los principales problemas que afectan las cuentas por cobrar:

Figura 2.*Problemas en las cuentas por cobrar*

Nota: (Guajaro C, 2019).

Es decir, los principales problemas de las cuentas por cobrar son los problemas financieros de los consumidores, es decir las dificultades de pagar las deudas pendientes, careciendo de voluntad e incrementando los intereses, en cuanto a la empresa, la carencia de comunicados a los clientes ocasiona estos retrasos.

1.5.1.5. Políticas de cobranzas

De acuerdo García (2020) las políticas en base a las cobranzas y créditos tienen el objetivo de maximizar el rendimiento de la inversión. Considerando plazos reducidos, normas crediticias estrictas en caso de no cumplir con las obligaciones estableciendo multas y una administración que apruebe o rechace a los clientes que no cumplan con los requerimientos básicos para acceder a un crédito. Las Normas de Información Financiera

(2017), establece que, para evaluar el crédito, las personas encargadas en la empresa deben considerar:

Figura 3.

Evaluación del crédito de los clientes

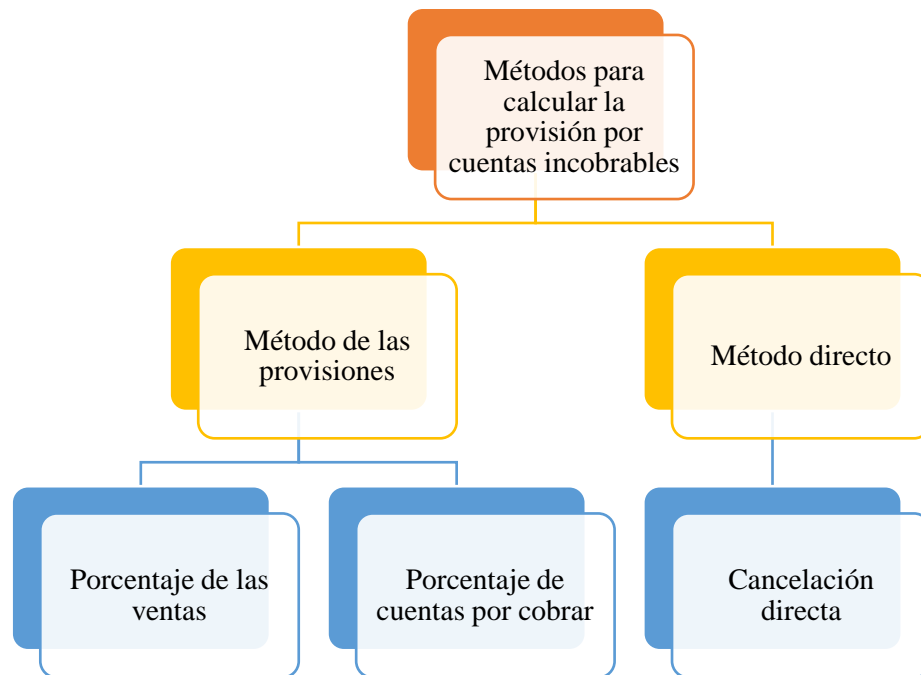


Nota: (MEF.GOB, 2019).

El otorgamiento de los créditos a terceros trae consecuencias como: pérdidas por cuentas incobrables, gastos que superen a la planificación en el área de cobranzas de igual forma el financiamiento de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, reduciendo la tasa de rendimiento sobre la inversión de los accionistas en la empresa.

1.6. Cuentas incobrables

Las cuentas incobrables corresponden a la falta de pago por parte de los clientes, incumpliendo con sus obligaciones una vez obtenido el servicio o el producto. Serrato (2021) establece cómo se realiza el cálculo de la provisión de las cuentas incobrables:

Figura 4.*Cálculo de las cuentas incobrables*

Nota: (Serrato F, 2021).

A continuación, se establece los siguientes métodos para la provisión de las cuentas incobrables:

1.6.1. Método de porcentaje de ventas

Serrano (2021) afirma que el método se establece aplicando un porcentaje en las ventas netas de los créditos realizados en el periodo, con relación al total de las pérdidas de los períodos anteriores, como el siguiente ejemplo:

Figura 5.*Método de porcentaje de ventas*

Cálculo	
Ventas a crédito totales	470,000
Menos:	
Devoluciones sobre ventas	35,000
Bonificaciones sobre ventas	<u>15,000</u>
Ventas a crédito ajustadas	
% estimado de ctas. incobrables	2,50%
Estimación por cuentas incobrables	<u>10,500.00</u>

COMERCIALIZADORA MASTERK

LIBRO DIARIO

Del 01 al 31 de diciembre del 2021

Fecha	Código	Ref.	Debe	Haber
1/12/2021		1		
	50201	GASTOS DE ADMINIS.	10 500,00	
	10102050201	Estimación por cuentas incobrables		10500,00
V/R. Registro estimación cuentas incobrables				

Nota: (Serrato F, 2021).

Es decir, se aplica un porcentaje estimado en las cuentas incobrables, con la finalidad de establecer un monto en la estimación de las cuentas incobrables de la organización.

1.6.2. Método de porcentaje de cuentas por cobrar

Con respecto al método de porcentaje de cuentas por cobrar Serrano (2021) menciona que se realiza el cálculo considerando el saldo existente de los clientes, con la finalidad de establecer un análisis de los cobros realizados en el periodo como se muestra a continuación:

Figura 6.*Método de porcentaje de cuentas por cobrar*

Cálculo		Asiento contable
Saldo de clientes	470,000	x
por		GASTOS DE ADMIN. Gastos por cuentas incobrables Estimación por ctas. Incobrables
% estimado de ctas. Incobrables	<u>1,50%</u>	
Estimación por cuentas incobrables.	7,050	
-Saldo anterior de esti. X CI	<u>-1,250</u>	
= Gasto x CI	<u>8,300</u>	
Saldo anterior de las CI	<u>-1,250</u>	
+	<u>8,300</u>	
Ajuste por estimación	<u>7,050</u>	
TOTAL, DE SALDO POR CI		

Nota: (Serrato F, 2021).

1.6.3. Método cancelación directa

Finalmente, el método de cancelación directa, para Serrano (2021) menciona que se analiza el gasto del periodo al momento de finalizarlo, como se muestra a continuación:

Figura 7.*Método de cancelación directa*

COMERCIALIZADORA MASTERK				
LIBRO DIARIO				
Del 01 al 31 de diciembre del 2021				
Fecha	Código	Ref.	Debe	Haber
1/12/2021		1		
	50201		GASTOS DE VENTA	

5020101	Gastos por cuentas incobrables	25,00	
10102050201	Clientes		25,00
V/R. Registro pago de cuentas incobrables			

Nota: (Serrato F, 2021)

1.7. Estados financieros que reflejan las cuentas por cobrar

1.7.1. Estado de Resultados Integral

De acuerdo con Méndez (2021) el estado de resultados integral presenta la información más relevante de las operaciones en un período económico, en relación con los ingresos con los costos y gastos, con la finalidad de determinar si hay pérdidas o ganancias neta en el ejercicio contable, siendo parte del capital ganado en la empresa.

Por otro lado, la sección 11 NIIF para PYMES (2017), el deterioro de los activos se debe considerar lo siguiente:

- Para un activo amortizado el deterioro es la diferencia del valor en libros con respecto al valor presente de los flujos de la caja, sin tomar en cuenta la tasa de interés que tenga el activo.
- Un activo que es medido al costo, el deterioro se refiere a la diferencia que existe entre los valores en libro del activo y los precios de venta estimados.

Bajo ese contexto, existen dos variables importantes, el plazo estimado en la recuperación y la tasa de interés del mercado. En el estado de resultados integral se deben considerar los siguientes rubros, para su conformación.

Tabla 13.*Rubros estado de resultados integral*

RUBROS	CONCEPTO
Ventas o ingresos netos	El rubro está integrado por todos los ingresos que genera la empresa por la venta de bienes o prestación de servicios, o conceptos que deriven directamente con las actividades de operación.
Costos y gastos	Se incluyen los costos y gastos con relación a las actividades de operación que realiza la empresa, identificando las ventas y los ingresos netos. Mencionados en la NIIF 2, postulados básicos de los costos y gastos asociados con las ventas o ingresos relativos.
Resultado integral de financiamiento	El resultado integral de financiamiento, conforman los ingresos y gastos involucrados con las actividades de índole financiero, siempre y cuando sea parte de la actividad de la empresa.
Utilidad o pérdida neta	Refiere a la suma algebraica de los ingresos con relación a los gastos, obteniendo la utilidad neta del período contable

Nota: (IASB International Accounting Standards Boards, 2017).

1.8. Marco legal

De acuerdo con Trezza (2020) los organismos de control son establecidos por la constitución pública, de carácter disciplinario, tienen la finalidad de realizar un control fiscal de las empresas de índole público y privado, sometidas a cumplir las obligaciones y leyes con las instituciones reguladoras y recaudadoras. De tal forma, mantener un adecuado manejo institucional con las disposiciones gubernamentales.

Tabla 14.*Marco legal*

Constitución de la República del Ecuador	<p>Toda la persona tiene derecho a un trabajo justo que garantice un nivel de vida digno, la Constitución de la República del Ecuador establece:</p> <p>Art. 33.- El trabajo es un derecho social, económico, siendo una fuente de realización del personal y base de la economía del país. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 19).</p> <p>Art. 325.- El Estado garantizará el derecho del trabajo, reconociendo las modalidades del trabajo, la dependencia con inclusión de labores y cuidado humano. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 162).</p>
Ley de compañías	<p>La ley de compañías establece en el Art. 6.- Toda compañía nacional o extranjera que negocie o contrajere obligaciones en el Ecuador deberá tener en la República un apoderado o representante que pueda contestar las demandas y cumplir las obligaciones respectivas. (Congreso Nacional, 2023).</p> <p>La ley de compañías permite a las mismas, establecerse en el territorio ecuatoriano, rigiéndose por las normativas vigentes.</p>
Servicio de Rentas Internas	<p>El Servicio de Rentas Internas, busca consolidar el cumplimiento de las obligaciones tributarias e impuestos internos de las empresas. (SRI, 2023).</p> <p>La institución controla las actividades económicas de la empresa, por eso la comercializadora debe cumplir sus obligaciones para evitar multas e inconvenientes futuros.</p>

Nota: (Asamblea Nacional, 2008, pág. 162), (Congreso Nacional, 2023), (SRI, 2023).

En el caso de la comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., maneja una actividad comercial establecida en el territorio ecuatoriano, por lo tanto, se encuentra sometida bajo las disposiciones de la Constitución, el Ministerio de Trabajo (SUT), por lo cual el representante debe cumplir con el registro de los trabajadores velando los derechos y obligaciones, el Servicio de Rentas Internas (SRI) , encargada en la recaudación de los impuestos y las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, velando por el manejo adecuado de los recursos económicos, entre otros organismos y normativas que se acogen según la actividad de la empresa.

1.8.1. Normas Internacionales de Información Financiera NIIF

Las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, se establecen los requerimientos y estándares internacionales, con la finalidad de presentar Estados Financieros con información relevante y transparente. (Tpc Group, 2020).

Las Normas Internacionales de Información Financiera, consideran las normativas contables, por consiguiente, regulan la información a relevar, señalando valores razonables y considerando todos los rubros, pero principalmente los ingresos y cuentas por cobrar, que se trata en el presente análisis

Tabla 15.

NIC y NIIF instrumentos financieros

NIIF Y NIC INSTRUMENTOS FINANCIEROS			
NIC 32 INSTRUMENTOS FINANCIEROS	NIC 39 RECONOCIMIENTO Y MEDICIÓN	NIIF 7 INSTRUMENTOS FINANCIEROS INFORMACIÓN A REVELAR	NIIF 9 INSTRUMENTOS FINANCIEROS
<p>La NIC 32 tiene una influencia directa y precisa a la empresa, ya que esta debe registrarse bajo instrumentos financieros, que son esenciales para su funcionamiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Instrumentos financieros primarios ● Instrumentos financieros derivados <p>Un derivado normalmente tiene un importe en divisas, un número de acciones u otras unidades especificadas en el contrato.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se aplica a todos los riesgos que surjan de todos los instrumentos financieros. ● Los derechos y obligaciones de los empleadores surgidos por lo beneficios a los empleados ● Los contratos de seguros ● Los instrumentos financieros son contratos y obligaciones que surgen con pagos basados en acciones. 	<p>Establece los principios a usar para el tratamiento de la información financiera sobre activos y pasivos financieros, de manera que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros.</p>
	VALORACIÓN- MEDICIÓN		DETERIORO
	<p>Es el proceso de determinación de los importes monetarios por los que se reconocen y llevan contablemente los elementos de los estados financieros.</p>		<p>Una entidad debe calcular la pérdida esperada basado en la posibilidad de incumplimiento crediticio, la exposición al memento de incumplimiento</p>

			crediticio y la pérdida dado el incumplimiento.
OBJETIVOS	OBJETIVO- TÉCNICA DE VALORACIÓN	OBJETIVO	OBJETIVO
Consiste en establecer principios para la presentación de los instrumentos financieros.	Es establecer cuál habría sido en la fecha de medición el precio de una transacción realizada en condiciones de independencia mutua y motivada	Su objetivo es requerir a las entidades, que en sus estados financieros sepan revelar información que permita a los usuarios evaluar la relevancia de los instrumentos financieros	Su objetivo es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros de manera que presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros
ALCANCE	ALCANCE	A QUIEN SE APLICA	ALCANCE
La NIC 32 nos dice que un instrumento financiero es cualquier contrato que dé lugar a un activo financiero o a un pasivo financiero en otra entidad.	-La NIIF 9 permite que se apliquen los requerimientos de la contabilidad de coberturas de esta Norma -El instrumento financiero forma parte de una relación de coberturas.	A todas las entidades incluyendo a las que tienen pocos instrumentos financieros, por ejemplo, un fabricante cuyos únicos instrumentos financieros sean partidas por cobrar y acreedores comerciales	Contratos de compra o venta de partidas no financieras para “uso propio” como a Valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias.
CUENTAS POR COBRAR	CUENTAS POR COBRAR	ACTIVOS Y CUENTAS POR COBRAR	ACTIVOS FINANCIEROS (Cuentas por cobrar)
Es un derecho contractual a recibir efectivo, depósito u otro activo financiero de otra empresa o intercambiar activos o pasivos financieros con otra entidad.	•Mantenido para negociar •Las inversiones en instrumentos de patrimonio que no coticen en un mercado activo	Activos financieros •Activo financiero al valor razonable con cambios en el resultado •Inversiones mantenidas hasta el vencimiento- con código de cuenta	<ul style="list-style-type: none"> ● Costo amortizado ● Valor razonable con cambios en el otro resultado integral-patrimonial-

<p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Cuentas por cobrar ● Pagarés por cobrar ● Préstamos por cobrar <p>Obligaciones por cobrar</p>	<p>1010203</p> <ul style="list-style-type: none"> •Préstamos y partidas por cobrar •Activos financieros disponibles para la venta 	<ul style="list-style-type: none"> ● Valor razonable con cambios en pérdidas y ganancias
<p>CUENTAS POR PAGAR</p>	<p>PASIVOS Y CUENTAS POR PAGAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● PASIVOS FINANCIEROS
<p>Es una obligación contractual de entregar efectivo u otro activo financiero a otra empresa o al intercambiar activos o pasivos financieros con otra entidad.</p> <p>Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Las cuentas por pagar ● Pagarés por pagar ● Préstamos por pagar <p>Obligaciones o bonos por pagar</p>	<p>Se debe revelar información sobre los pasivos financieros a valor razonable con cambios en los resultados y los pasivos financieros medidos al costo amortizado.</p> <p>Riesgos de los instrumentos financieros que se establecen en la NIIF 7</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Riesgo de liquidez Riesgo de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> ● Los pasivos financieros a valor razonable con cambios en resultados. Estos pasivos, incluyendo los derivados que son pasivos, se medirán con posterioridad al valor razonable. ● Los pasivos financieros que surjan por una transferencia de activos financieros que no cumplan con los requisitos para su baja en cuentas.

Nota: (IASB International Accounting Standards Boards, 2017).

Capítulo 2: Materiales y Métodos

2.1. Marco metodológico

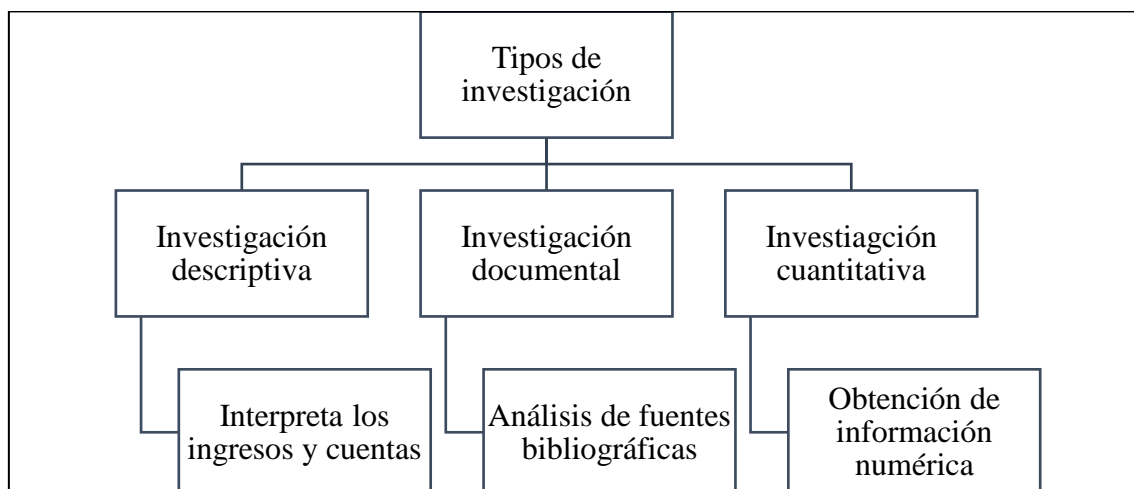
En el presente capítulo, se ajusta al esquema planificado de la investigación, indicando los tipos, métodos, técnicas e instrumentos que se aplicaran. Describiendo la recolección de información, en relación con los procedimientos a seguir, alineados con los objetivos y fines del estudio.

2.2. Tipos de investigación

Los tipos de investigación permite generar un diagnóstico de la problemática del proyecto, por lo tanto, para el estudio de caso se ha considerado los siguientes tipos:

Figura 8.

Tipos de investigación



Nota: (Bernardo H, 2021).

2.2.1. Investigación descriptiva

Para Cabezas (2018) este tipo de investigación se enfoca en la recolección de datos relacionando las variables y la problemática, para lo cual se considera necesario el uso de herramientas e instrumentos para analizar la situación actual de la población muestra.

La investigación descriptiva se ejecutó en la interpretación de la información sobre los ingresos y cuentas por cobrar de la comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., detallando los procesos que llevan a cabo, su cumplimiento con relación a las políticas establecidas por la empresa y normativas vigentes.

2.2.2. Investigación documental

Houssay (2021) menciona que la investigación documental consiste en la recolección de datos históricos de estudios realizados con anterioridad que aportarán para dar solución a la investigación.

Para analizar los rubros se necesita sustento de fuentes secundarias, con estudios previos de libros, revistas, artículos científicos, entre otros, permitiendo la investigación documental tener soporte para las recomendaciones y conclusiones.

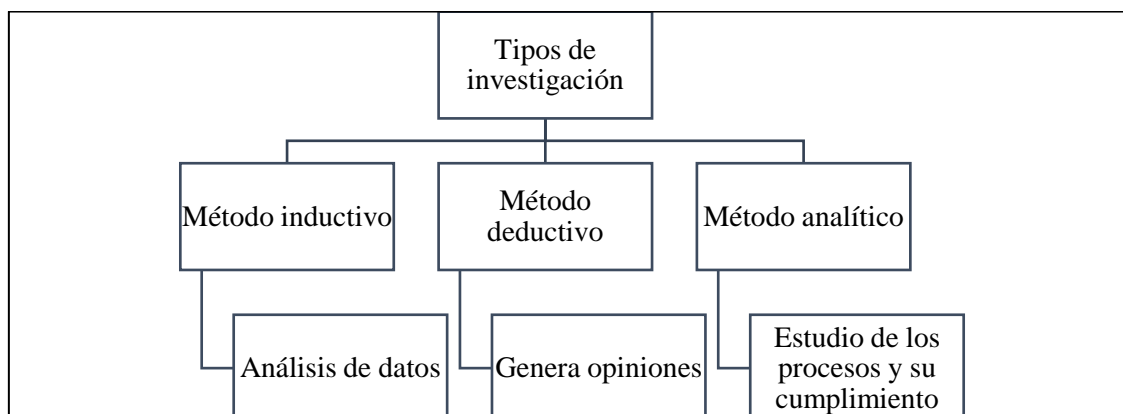
2.2.3. Investigación cuantitativa

Otero (2018) menciona que la investigación cuantitativa se encarga en realizar un análisis estadístico donde tiene la finalidad de delimitar el problema de investigación y recolectar información medible para dar solución al estudio.

La investigación cuantitativa, aportó en la obtención de información numérica obtenida por los Estados Financieros de la empresa comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda. Referencias que permitirán el posterior análisis de las cuentas de ingresos y cuentas por cobrar recolectando datos fiables.

2.3. Métodos de investigación

Los métodos de investigación aportan para analizar la población muestra y dar solución a la problemática, por ende, en el presente trabajo se ha considerado los siguientes métodos:

Figura 9.*Métodos de investigación*

Nota: (Bernardo H, 2021).

2.3.1. Método inductivo

Para López (2021) el método inductivo consiste en analizar las variables de manera individual, seguidamente generalizar y crear las conclusiones respectivas del estudio investigado.

El método inductivo se empleó en la investigación para analizar las variables, para luego ser analizadas o desechadas, ayudando a establecer los resultados bajo los parámetros establecidos y esperados por la empresa. Además, permitió analizar los valores adquiridos en los ingresos y cuentas por cobrar, información relevante para establecer las recomendaciones a la comercializadora según sus necesidades.

2.3.2. Método deductivo

Para Ramos (2021) el método deductivo a diferencia del inductivo toma una idea general y formula el desarrollo de premisas que aportan en la solución de la investigación, asimismo analizar la problemática principal, las causas y los efectos.

El método deductivo es parte de los Estados Financieros que la comercializadora proporciona para el estudio, analizando las cuentas de ingresos y cuentas por cobrar, por

consiguiente, generar opiniones sobre el manejo adecuado de políticas de cobranzas, tiene la finalidad de ser un aporte para conocer las deficiencias y riesgos de las cuentas de análisis.

2.3.3. Método analítico

Para Ramos (2021) el método analítico se encarga en analizar y describir a la población muestra, estableciendo las características principales, el entorno con relación a la problemática de la investigación.

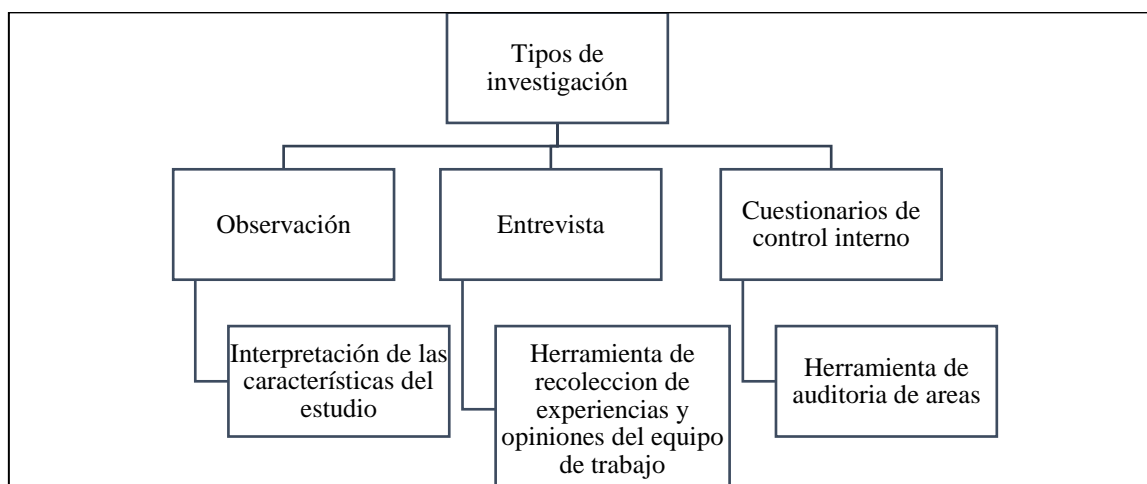
El método analítico, interfiere en la investigación ayudando a determinar el cumplimiento de los procesos desde el inicio hasta la finalización, con relación a las cuentas de ingresos y cuentas por cobrar ejecutadas por la comercializadora, contribuyendo al análisis posterior de estos rubros.

2.4. Técnicas

Las técnicas en la investigación permiten recolectar la información necesaria para desarrollarla, para el estudio del caso se considera las siguientes:

Figura 10.

Técnicas



Nota: (Bernardo H, 2021).

2.4.1. Observación

Estecé (2023) menciona que la observación es una técnica de investigación que permite al investigador observar las principales problemáticas de una investigación, teniendo un contacto directo con los involucrados.

Para establecer el problema de investigación, interviene la observación, consistiendo en contemplar las actividades de los involucrados de la empresa, interpretando las actuaciones, errores o políticas que interfieren en las cuentas de análisis del presente estudio. Respecto a la calificación de la ficha de observación tiene una valoración de 0 a 4, donde 0 corresponde que no posea como tal la comercializadora y 4 que cumple con lo evaluado.

A continuación, se detalla el formato de la ficha de observación aplicada en los funcionarios de la comercializadora.

Tabla 16.

Formato ficha de observación

MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda.	
Período sujeto a supervisión: _____	
Rubro o cuenta afectada: _____	
Descripción de la observación: 	
Firma observadora	Firma gerente

Nota: (Teodoro A, 2022).

2.4.2. Entrevista

Para Ávila (2020) la entrevista es de enfoque cualitativo, donde se recolecta datos de manera directa con los involucrados en la investigación, sin alterar las respuestas y el entorno del estudio.

La entrevista es una herramienta de recolección, aplicada a los involucrados de la empresa como el gerente, contadora y empleados con mayor antigüedad, previamente estableciendo un esquema estructurado, exponiendo un grupo de preguntas abiertas para obtener información real. Misma que se encuentra en el Anexo 1 – Entrevista jefe de ventas, Anexo 2 – Entrevista contadora y

Anexo 3 – Entrevista gerente. A continuación, se detalla el formato de la entrevista dirigida al gerente, jefe de ventas y contadora externa.

Tabla 17.

Formato entrevista gerente


 UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE ENTREVISTA PARA ANÁLISIS DE ESTUDIO DE CASO COMPONENTE -VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR	
Fecha:	
Entrevistado: Gerente	
La presente entrevista se efectúa como parte del trabajo de investigación denominado: “Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021.”	
1	¿En qué año se fundó la empresa?
2	¿Cuenta la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., con una filosofía empresarial y una estructura?
3	¿Existe algún manual de procesos?
4	¿Cree necesario llevar un control adecuado de las cuentas por cobrar?
5	¿Cuántos empleados tiene la empresa?
6	¿Ha considerado la contratación de una contadora?
7	¿Cuál es la opinión sobre el manejo de los ingresos?
8	¿Existe alguna dificultad en la recolección de los ingresos?
9	¿Cómo se proyectan en unos años?

Tabla 18.

Formato entrevista jefe de ventas



	<p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE</p> <p>ENTREVISTA PARA ANÁLISIS DE ESTUDIO DE CASO</p> <p>COMPONENTE –VENTAS</p>
<p>Fecha:</p> <p>Entrevistado: jefe de ventas</p> <p>La presente entrevista se efectúa como parte del trabajo de investigación denominado: “Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021.” Aportando su participación con las respuestas al cuestionario planteado con preguntas, información que ayudará a la obtención de datos confiables y objetivos para su posterior análisis e interpretación.</p>	
<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p>	<p>¿Qué tipo de venta realizan dentro de la empresa?</p> <p>¿Se mantiene algún proceso establecido para la realización de las ventas?</p> <p>¿Existe algún proceso de capacitación del proceso de venta?</p> <p>¿Existe un área designada para la entrega de documentación de las ventas?</p> <p>¿Se realiza algún proceso de entrega de las respectivas facturas a los clientes?</p> <p>¿Se mantiene algún expediente del proceso de venta de cada cliente?</p> <p>¿Se realiza algún tipo de control al proceso de ventas?</p> <p>¿Cuántos vendedores se mantienen actualmente dentro de la empresa?</p> <p>¿Se realiza la respectiva entrega de comprobantes de pago década unos de los clientes?</p> <p>¿Existen políticas de control interno establecidas para la entrega de los ingresos (valores monetarios) a la empresa?</p>

Tabla 19.*Formato entrevista contadora externa*

 <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE</p> <p>ENTREVISTA PARA ANÁLISIS DE ESTUDIO DE CASO</p> <p>COMPONENTE -CUENTAS POR COBRAR</p> <p>Fecha:</p> <p>Entrevistado: Contadora</p> <p>La presente entrevista se efectúa como parte del trabajo de investigación denominado: “Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021.” Aportando su participación con las respuestas al cuestionario planteado con preguntas, información que ayudará a la obtención de datos confiables y objetivos para su posterior análisis e interpretación.</p>
<p>1 ¿Se realizan ventas a crédito dentro de la empresa?</p> <p>2 ¿Se mantiene algún proceso establecido para la ejecución de cobranza de las ventas a crédito?</p> <p>3 ¿Existe algún proceso de análisis para el otorgamiento de créditos?</p> <p>4 ¿Existe un área designada para la gestión de cobranza?</p> <p>5 ¿Se realizan un respectivo historial de las cuentas por cobrar?</p> <p>6 ¿Se realizan los respectivos asientos contables respecto a cuentas por cobrar?</p> <p>7 ¿Se realizan algún tipo de control a la gestión de cobranza?</p> <p>8 ¿Qué tipos de cuentas por cobrar mantiene actualmente la empresa?</p>

2.4.3. Cuestionario de control

Palma (2023) menciona que los cuestionarios de control son instrumentos que permiten evaluar el entorno, reglamentos y procesos que se realizan en una empresa, con la finalidad de identificar las falencias y oportunidades para crear estrategias para mejorar.

En el presente estudio se aplicará el cuestionario de control para analizar los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021, aplicando en todas las áreas de trabajo, con el objetivo de recolectar información de los procesos y reglamentos que implican en estas cuentas y posteriormente plasmar lo encontrado en el informe final. A continuación, se muestra el formato del cuestionario interno:

Tabla 20.

Formato cuestionario interno

Autoevaluación del Sistema de Control Interno de Ingresos por Ventas				
COMERCIALIZADORA MÁSTER K ECUADOR CIA. LTDA.				
Cuestionario de Control Interno				
Proceso/Área evaluada: _____				
Fecha (DD-MM-AA): _____				
Responsable: _____				
Objetivo:				
A continuación, usted encontrará una serie de preguntas como guía para la autoevaluación del sistema de control interno del proceso de administración de Ventas				
En cada numeral usted debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios:				
5: Siempre				
4: Casi siempre				
3: Algunas veces				
2: Casi nunca				
1. Nunca				
0. No existe el control				
N/A: No aplica este control				
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación.				
El plan de acción y fecha corresponde al compromiso adquirido por el dueño del proceso para dar cumplimiento al control y mejorar la calificación según fecha de compromiso.				
Las casillas deben ser diligenciadas con un número uno (1) lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar la calificación final del SCI del proceso evaluado:				
PREGUNTA	EVALUACIÓN	Respuesta	Nivel de riesgo	Observación
CONTROL INTERNO				
Entorno de Control				

2.5. Instrumentos

2.5.1. Revisión documental

Arias (2023) menciona que la investigación documental es un instrumento que facilita recolectar datos bibliográficos mediante libros, revistas u otros medios de información para dar solución al problema de estudio.

Para el presente estudio, es necesario la revisión documental de toda la información obtenida por la empresa y por los autores, con el objeto de recolectar, analizar y posteriormente establecer conclusiones y recomendaciones de uso para la comercializadora y posteriores investigaciones.

2.6. Operacionalización de las Variables para Obtención de la Información

Para el estudio de caso se pretende utilizar diversos métodos y técnicas, que permitirán la recolección de información que servirán como base para la ejecución de un análisis en los distintos componentes de; ingresos por ventas y cuentas por cobrar; como se observa en la matriz adjunta.

Tabla 21.*Matriz de recolección de información*

OBJETIVO	VARIABLE	INDICADOR	TÉCNICAS	FUENTES	POBLACIÓN
Identificar los aspectos preliminares y la información científica referencial para fundamentar el estudio, según el proceso investigativo y la información obtenida sobre el tema de estudio, con el uso de textos, fuentes oficiales y datos de los organismos de control.	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa Legal Vigente. • Cuentas incobrables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República del Ecuador. • Ley de compañías. • Servicio de Rentas Internas. • Normas Internacionales de Información Financiera. • Reconocimiento de ingresos. • Reconocimiento de cuentas por cobrar. • Métodos para la provisión de cuentas por cobrar 	Revisión documental	Primaria/ Secundaria	Representante legal Contadora externa Vendedores
Aplicar la metodología de investigación a través del diagnóstico situacional de la empresa, con la finalidad de establecer los instrumentos y técnicas que aportarán al desarrollo de la investigación.	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión administrativa • Gestión financiera 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de conocimiento de políticas en las cuentas por cobrar. • Nivel de conocimiento de una filosofía empresarial. • Nivel de conocimiento del proceso para la provisión de cuentas por cobrar. • Existencia de documentos fuente. 	Revisión Documental/ Entrevista Observación Cuestionario de CI.	Primaria/ Secundaria	Representante legal Contadora externa Vendedores

<p>Evaluar el proceso contable de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., con la finalidad de establecer recomendaciones en el desarrollo del informe final.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control interno • Procesos contables para mostrar los estados financieros • Vencimientos y Provisión • Documentos fuente 	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes de control interno y procesos • Políticas de ingresos y cobranza • Procedimientos de ingresos y cuentas por cobrar • Reporte de Ingresos • Reporte de Cuentas por cobrar • Reporte de Cobros por mes • Estado de Resultados • Estado de Situación financiera • Clientes por mora • Porcentaje de Provisión • Reporte de Ventas • Reporte de Cuentas por Cobrar • Reporte de Ventas • Reporte de Cuentas por Cobrar • Reporte de Ventas a Crédito • Reporte de Clientes 	<p>Revisión documental/ Entrevista Observación Cuestionario de CI.</p>	<p>Primaria/ Secundaria</p>	<p>Representante legal Contadora externa Vendedores</p>
--	---	---	--	---------------------------------	---

2.7. Población

En el presente caso se identifica una población de 13 personas que desempeñan las funciones en la organización, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 22.

Población

CARGO	NÚMERO DE TRABAJADORES
GERENTE	1
JEFE DE VENTAS	1
VENDEDORES	10
CONTADOR	1
TOTAL	13

2.7.1. Selección de la población

Debido al tema de investigación para la población se aplicó la técnica del censo a todo el universo de trabajadores, considerando al gerente, el jefe de ventas y la contadora, en el caso del personal de ventas se descartó, por el motivo que no se encuentran laborando en la entidad todos los días y visitan solo una vez a la semana para informar las ventas de ese periodo, en ese sentido, se ejecutó la técnica de la entrevista y el cuestionario de control interno a los involucrados que para este caso son tres informantes, como se detalla a continuación:

Tabla 23.

Selección de la población

CARGO	NÚMERO DE TRABAJADORES A APLICAR ENTREVISTA
GERENTE	1
JEFE DE VENTAS	1
CONTADOR	1
TOTAL, TRABAJADORES INVESTIGADOS	3

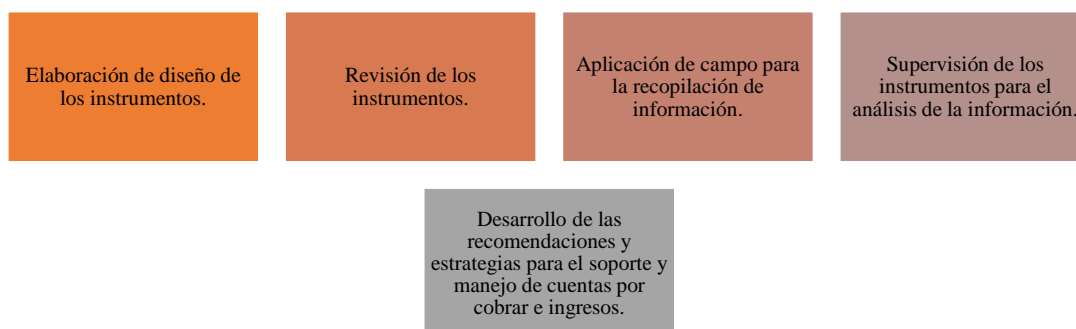
Capítulo 3. Resultados y Discusión

Para el presente estudio de caso, se realizó la recolección de información a través del acercamiento de la empresa para la recolección de datos a los funcionarios de la comercializadora, mediante la aplicación de entrevistas, cuestionarios de control interno y la ficha de observación.

Según el orden expuesto para esta investigación se diseñó una serie de preguntas acorde a cada uno de los componentes que trata esta investigación, y una vez analizado su aplicación y funcionamiento se procedió a realizar el estudio de campo. A continuación, se describe los pasos realizados para el estudio de campo y obtención de resultados:

Figura 11.

Pasos realizados para el estudio



Mediante la visita a la empresa, en la cual se realizó un recorrido por cada una de las áreas dentro de la misma, se pudo conocer el área de ventas, donde se explicó el proceso que conlleva realizar una venta, nos dieron a conocer que actualmente ya se está implementado un área designada a gestionar las cuentas por cobrar.

Le empresa realizó la entrega de la siguiente documentación:

- Estado de situación financiera
- Estado de resultados
- Ventas del ejercicio fiscal 2021
- Lista de clientes que mantienen cuentas por pagar en la empresa

- Se tomó en cuenta las facturas emitidas en el ejercicio fiscal 2021 que se encuentran en la plataforma virtual SRI.

3.1. Resultados de las técnicas e instrumentos aplicados

A continuación, se detalla las técnicas aplicadas para recolectar la información preliminar que permitirá establecer las deficiencias de la comercializadora en cuanto a los ingresos por ventas y cuentas por cobrar:

3.1.1. Ficha de observación

Se realizó la ficha de observación en las distintas áreas de la comercializadora corroborando la información mencionada en los cuestionarios de control interno, detallando a continuación los resultados:

Tabla 24.

Ficha de observación

MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda.	
Período sujeto a supervisión: 2021	
Rubro o cuenta afectada: Ingresos y cuentas por cobrar	
<p>Descripción de la observación: Se realiza la observación de todas las áreas; administrativa, gestión y contables, donde se encuentra como hallazgos que la comercializadora no tiene espacios que permita diferenciar el área administrativa, contable y ventas. Pese a que cuenta con muebles de buen estado, no hay disponibilidad de computadoras para los trabajadores del área administrativa. Por otro lado, no posee ningún reglamento interno, todo se basa en la comercializadora matriz.</p> <p>En cuanto a lo financiero y contable la empresa si cuenta con un software contable que ayuda al registro de las transacciones, además si se emiten comprobantes de los ingresos y gastos que realiza la comercializadora, sin embargo, el acceso de los archivos es limitado, debido que en el año 2022 comenzaron a digitalizar y el resto de documentación es física. Respecto al personal, los vendedores no se encuentran afiliados, no reciben un salario fijo, debido a que trabajan por comisión y acorde a sus ventas se destina una comisión, además se realiza una capacitación previa y se establece políticas de venta no existe un registro oficial que avale la información</p>	
Firma observadora	Firma gerente


Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

3.1.2. Entrevista gerente

Se realiza la entrevista al gerente, donde las preguntas están enfocadas en conocer el funcionamiento de la empresa, como el origen, gestión, manuales y procesos, detallando los resultados en **Anexo 3- Entrevista gerente**.

Tabla 25.

Narrativa entrevista gerente

 <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE ENTREVISTA PARA ANÁLISIS DE ESTUDIO DE CASO COMPONENTE -Cuentas por cobrar</p>
Fecha: 16 de junio del 2023
Entrevistado: Gerente
<p>Una vez realizada la entrevista a la contadora en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., menciona que fue fundada en el año 2018 en la ciudad de Ibarra, en la actualidad la empresa cuenta con 13 trabajadores, donde los vendedores trabajan por comisión y el resto mediante un contrato indefinido.</p> <p>Asimismo, se cree la importancia de contar con una filosofía empresarial y estructura para el crecimiento de esta. En cuanto a manuales y reglamentos, no cuenta con ninguno como el de procesos, seguridad, funciones, entre otros, no obstante, se realizan capacitaciones previas y continuas al personal.</p> <p>En lo que respecta a las cuentas por cobrar no se han logrado recuperar desde el año 2018, por lo tanto, es indispensable llevar un control y tomar medidas para contrarrestar las pérdidas. En ese sentido, es necesario la contratación de una contadora interna o una auxiliar contable que ayude a manejar las cuentas y tener mayor transparencia financiera y económica. Por otro lado, para el manejo de los ingresos de la empresa se realiza una orden de abonos para los clientes y la comercializadora, la mayor dificultad es la mora que tienen los clientes.</p>
Entrevistador: Elizabeth Arboleda


Nota: Entrevista realizada a la gerencia de la Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

3.1.3. Entrevista a la contadora

La entrevista realizada a la contadora busca analizar las cuentas de ingresos por ventas y cuentas por cobrar de la comercializadora, detallando en la siguiente narrativa el resumen de la formulación de las preguntas, asimismo los resultados se encuentran en el Anexo 2 – Entrevista contadora.

Tabla 26.

Narrativa de la entrevista – Contadora

 <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE ENTREVISTA PARA ANÁLISIS DE ESTUDIO DE CASO COMPONENTE -Cuentas por cobrar</p>
Fecha: 16 de junio del 2023
Entrevistado: Contadora
<p>Una vez realizada la entrevista a la contadora en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., menciona que realizan ventas a crédito, sin embargo, no se realiza de manera directa con la empresa, la persona que otorga el crédito es el proveedor del producto, esto se realiza para beneficiar a mayor cantidad de usuarios, referente a la cobranza la realiza de manera directa y en caso que el crédito no sea pagado a tiempo, los vendedores se encargará del cobro, cabe destacar que no existe ninguna política que respalde el proceso de cobranzas. Por otro lado, antes de entregar un crédito se realiza la verificación correspondiente en el buró de información crediticia y en base a los ingresos del usuario se entrega un monto de crédito, pidiendo requisitos básicos como cédula, papeleta de votación y una carta de servicio básico, una vez que cumpla todos los parámetros el cliente se otorga el crédito y la entrega de los productos, en cuanto, a la infraestructura y personal la comercializadora no posee un departamento de cobranza provocando el incremento de clientes con mora.</p> <p>Otra falencia que menciona la contadora es que los archivos no están actualizados y no poseen un historial, pese a que manejan un sistema conjunto y también menciona que los asientos contables se realizan de manera empírica sin ningún reglamento de respaldo que sea una guía de qué proceso seguir.</p>
Entrevistador: Elizabeth Arboleda


Nota: Entrevista realizada a la contadora de la Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

3.1.4. Entrevista jefe de ventas

La entrevista realizada al jefe de ventas busca analizar el proceso de las cuentas de ingresos por ventas y cuentas por cobrar de la comercializadora, detallando en la siguiente narrativa el resumen de la formulación de las preguntas, asimismo los resultados se encuentran en el Anexo 1 – Entrevista jefe de ventas.

Tabla 27.

Narrativa entrevista jefe de ventas

 <p>UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE ENTREVISTA PARA ANÁLISIS DE ESTUDIO DE CASO COMPONENTE –VENTAS</p>
Fecha:16/06/2023
Entrevistado: efe de ventas
<p>El jefe de ventas menciona que la comercializadora realiza 2 tipos de venta: crédito directo y contado o mediante tarjeta de crédito, donde se efectúa un proceso determinado por la matriz y aplicados para todos los distribuidores autorizados de Royal Prestige.</p> <p>En cuanto a los nuevos vendedores se recomienda seguir un curso que se imparte completamente gratis en las oficinas de la empresa y al finalizar se les toma un examen para verificar que este capacitados correctamente para vender el producto, asimismo, la empresa para el año 2023 cuenta con un sistema donde se entrega toda la documentación correspondiente de ventas, sin embargo, para el 2021 se realizaba teletrabajo por la pandemia y la gerente se encargaba de la documentación , hoy en día se lleva el respaldo respectivo de los documentos en las instalaciones de la comercializadora. Por otro lado, no se realiza controles de los procesos solo se considera las metas cumplidas de los vendedores, disponiendo de 10 personas activas en el área, obligados a realizar la entrega de los comprobantes ya sea con Tarjeta de crédito, de contado o crédito directo, siendo un requisito para que puedan cobrar las comisiones.</p>
Entrevistador: Elizabeth Arboleda

Nota: Entrevista realizada al jefe de ventas de la Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

3.1.5. Análisis de los cuestionarios

Para el análisis del cuestionario por los ingresos de ventas y las cuentas por cobrar de MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., se realizan a todos los trabajadores de la comercializadora, tomando en cuenta una calificación de 0 al 5, además de detallar colores, haciendo referencia el verde como un bajo riesgo y el rojo como efectuar un plan de acción. Establecido en la siguiente tabla:

Tabla 28.

Semaforización de los cuestionarios

CALIFICACIÓN	SEMAFORIZACIÓN	NIVEL DE RIESGO
5		BAJO
4		
3		MEDIO
2		
1		ALTO
0		

Nota: (Trenza, A, 2020).

A continuación, se desarrollan los cuestionarios de ingresos por ventas y cuentas por cobrar al personal de la comercializadora.

Tabla 29.*Control interno de ingresos por ventas*

Autoevaluación del Sistema de Control Interno de Ingresos por Ventas
COMERCIALIZADORA MÁSTER K ECUADOR CIA. LTDA.
Cuestionario de Control Interno
<p>Proceso/Área evaluada: Ventas</p> <p>Fecha: Del 01-01-2021 al 31-12-2021</p> <p>Responsable: jefe de Venta</p>
<p>Objetivo:</p> <p>Esta herramienta está diseñada para realizar una autoevaluación periódica al Sistema de Control Interno de un proceso por parte de su dueño o responsable, la misma le permitirá igualmente definir planes de acción y fechas de cumplimiento para cerrar las brechas identificadas para lograr una mejor calificación en las siguientes autoevaluaciones hasta llegar a un nivel de efectivo.</p> <p>A continuación, usted encontrará una serie de preguntas como guía para la autoevaluación del sistema de control interno del proceso de administración de Ventas</p> <p>En cada numeral usted debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios:</p> <p>5: Siempre</p> <p>4: Casi siempre</p> <p>3: Algunas veces</p> <p>2: Casi nunca</p> <p>1. Nunca</p> <p>0. No existe el control</p> <p>N/A: No aplica este control</p>
<p>Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación.</p> <p>El plan de acción y fecha corresponde al compromiso adquirido por el dueño del proceso para dar cumplimiento al control y mejorar la calificación según fecha de compromiso.</p> <p>Las casillas deben ser diligenciadas con un número uno (1) lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar la calificación final del SCI del proceso evaluado:</p>

PREGUNTA	EVALUACIÓN	Respuesta	Nivel de riesgo	Observación
Entorno de Control				
¿Existe políticas y procedimientos establecidos por escrito para el proceso de ventas?		2	Medio	La comercializadora no cuenta con políticas, ni procedimientos establecidos por escrito.
¿Las políticas y procedimientos del proceso de ventas se han divulgado correctamente?		0	Alto	Al no contar con una política establecida, no se ha realizado una socialización de las políticas. Más los procedimientos se dan a conocer en el curso de capacitación inicial.
¿Existe una persona encargada de aprobar los procedimientos relacionados con las ventas?		3	Medio	El jefe de ventas se encarga de evaluar el rendimiento de cada vendedor, más no está dentro de sus obligaciones la elaboración de políticas y procedimientos.
¿Existe un área donde se encuentren correctamente publicadas cada una de las Políticas y Procedimientos del proceso de ventas?		0	Alto	No disponen de políticas, ni procedimientos establecidos por escrito, por lo tanto, no se ha realizado su respectiva publicación.
¿Se realiza algún tipo de examen a los funcionarios del proceso de ventas para verificar que conozcan las políticas y procedimientos?		4	Bajo	El jefe de ventas se encarga de supervisar el rendimiento de los vendedores donde se verifica que realicen los procesos de manera correcta con un reporte semanal.
¿Existe una persona encargada para realizar una respectiva revisión y actualización de las políticas y procedimientos del proceso de ventas?		4	Bajo	La comercializadora no cuenta con políticas y procedimientos establecidos por escrito, más si se actualizan de forma verbal.

¿Se realiza cada cierto periodo una actualización de las políticas y procedimientos referentes al proceso de ventas?	3	Medio	La empresa no cuenta con políticas y procesos en el área de ventas.
Evaluación de Riesgos			
¿Se tienen identificados los objetivos del proceso de administración de las ventas?	3	Medio	Se han identificado las metas en las ventas, no obstante, los objetivos estratégicos y operacionales no se han tomado en cuenta el área de ventas.
¿Se identifican los riesgos que pueden impedir el logro de los objetivos del proceso de administración de las ventas?	3	Medio	Se realiza un seguimiento de las ventas de manera mensualizada, donde se establecen las falencias y causas cuando se disminuyen las mismas, sin embargo, no se realiza un estudio previo para prevenir estos acontecimientos.
¿Se realiza un análisis de los riesgos del proceso, en función de la probabilidad de que el mismo se materialice y el impacto que se pudiera dar en dicho escenario?	1	Alto	No se realiza una evaluación de los riesgos que incurren en el área de ventas.
¿En la evaluación de riesgos del proceso se considera la probabilidad de fraude para la consecución de los objetivos?	2	Medio	La empresa trabaja bajo comisión por lo tanto se analiza las entradas y salidas de la mercadería y lo emitido por los vendedores, con la finalidad de evitar fraude.
¿Una vez identificados y evaluados los riesgos, se define un plan de	3	Medio	En caso de que exista fraude o falta de cumplimiento de la meta establecida por el

tratamiento que permita tener un menor riesgo residual?			vendedor, la comercializadora realiza un llamado de atención hablándole de sus funciones y las causas de este.
Actividades de Control			
¿Los objetivos y metas del proceso de ventas son difundidos entre su personal?	4	Bajo	Las metas establecidas de manera mensual se comunican previamente en una reunión al inicio de cada mes.
¿En la gestión de ventas se mantiene un plan o sistema de soporte para posibles riesgos?	5	Bajo	En caso de no cumplir las metas establecidas, se realiza un llamado de atención, la empresa no genera pérdida que le lleve a la bancarrota ya que la comisión se paga en base al monto de ventas realizado.
¿Se realiza y documenta los posibles riesgos de los principales procesos de la gestión de ventas?	3	Medio	Se establecen las metas de ventas en el mes y se comunica a todo el personal, pero no cuenta con documentación de los procesos y la gestión.
¿Se cuenta con un sistema seguro para la gestión de ventas?	5	Bajo	Todas las ventas realizadas los trabajadores deben emitir un recibo, factura o documentación que detalle la venta, (cantidad, precio y destino). Debe ser entregada de manera inmediata al contador de la comercializadora.
¿Existe restricción para el ingreso al sistema de gestión de ventas?	3	Medio	El ingreso al sistema de gestión de ventas

			únicamente lo puede realizar el gerente o el Contador.
¿Se realiza una verificación Periódica de posibles riesgos dentro del proceso de ventas?	N/A	Alto	No se realiza un estudio periódico de los procesos de venta en la comercializadora.
¿Todas las facturas cuentan con su respectiva orden de pedido?	5	Bajo	Todos los vendedores deben realizar la orden de pedido para realizar el despacho del producto y la factura para entrega al cliente.
¿Se realizan cambios en la gestión en caso de ser necesario para mitigar riesgos?	N/A	Alto	Como no se ha realizado la matriz de riesgos del área de ventas no se han efectuado cambios en la comercializadora.
Información y Comunicación			
¿Existe una planeación de ventas documentada para cada periodo de gestión?	2	Medio	No se realiza una planeación de las ventas, pero sí establece una meta de estas.
¿Existe algún procedimiento que verifique la facturación de todos los productos vendidos?	5	Bajo	Si existe un procedimiento, donde se analiza el inventario de salidas y se relaciona la facturación de las ventas.
¿Para las ventas a crédito existen autorización por parte de un nivel jerárquico apropiado?	3	Medio	La persona encargada de efectuar las ventas a crédito es el gerente realizando una revisión previa en el buró de crédito de dicho cliente.
¿Existe alguna persona encargada del proceso de facturación de venta?	5	Bajo	La persona encargada es el contador de la comercializadora.

¿Existe alguna persona encargada de revisar la facturación para las declaraciones mensuales de IVA?	5	Bajo	La contadora se encarga de realizar las declaraciones correspondientes de toda la comercializadora.
¿Las facturas, pedidos y notas crédito tienen un consecutivo automático?	5	Bajo	Tiene una numeración correspondiente a todas las facturas y documentos de crédito.
¿Se mantiene un correcto registro contable de los ingresos por las ventas?	1	Alto	A pesar de que cuenta con la documentación fuente, no se realiza el registro de manera inmediata se lo efectúa al momento de realizar las declaraciones.
¿Se solicitan las anulaciones y devoluciones de venta?	1	Alto	No se realizan las anulaciones y devoluciones de venta en la comercializadora.
¿Los canales de comunicación entre la administración y el área de ventas son los adecuados?	3	Medio	Los informes finales de las ventas también son enviados a la administración y las novedades presentadas. Sin embargo, no se realiza de manera periódica.
¿Existen mecanismos que aseguren la información en el área de Ventas?	3	Medio	Toda la información recolectada es mediante sistemas informáticos.
¿Se le provee entre el personal de ventas la información necesaria para cumplir sus responsabilidades?	5	Bajo	Previamente se realiza una capacitación al personal y se destina funciones a cada uno.
¿Las listas de precios no son modificables?	3	Medio	Los precios se modifican de acuerdo con la temporada, por promociones o intereses cuando la venta es por crédito.

Supervisión y monitoreo			
¿Existe supervisión para verificar el cumplimiento de los objetivos de ventas, mensuales y anuales?	4	Bajo	Se realiza el control cada mes a los trabajadores de las ventas y que cumplan con la cantidad establecida.
¿Se hace seguimiento periódico al desempeño del proceso ejecutado en cada una de las ventas?	3	Medio	Se realiza control de las ventas, pero no el proceso efectuado para llegar al mismo.
¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de ventas?	3	Medio	Si existen indicadores para evaluar las ventas, como cantidad, precio y la forma de compra.
¿Se entrega información necesaria y oportuna a las instituciones reguladoras?	3	Medio	Toda la información se emite a las instituciones reguladoras, no obstante, por la falta del registro oportuno, se demoran en la entrega.
Sumatoria puntos	103		
Número de preguntas	36		

Nota: Investigación de campo 13-06-2023

Tabla 30.

Resultado ingreso por ventas

CALIFICACIÓN	SEMAFORIZACIÓN	NIVEL DE RIESGO (CALIFICACIÓN POR NÚMERO DE PREGUNTAS)
5		BAJO PUNTAJE DE 180 A 144 PUNTOS
4		
3		MEDIO DE 108 A 72 PUNTOS
2		
1		ALTO 36 A 0 PUNTOS
0		
PUNTOS OBTENIDOS	103 PUNTOS RIESGO MEDIO	RANGO DE 108 A 72 PUNTOS

De acuerdo con el análisis se obtiene una puntuación de 103, correspondiente a una semaforización con un riesgo medio, se determina que la comercializadora no ha efectuado políticas en las ventas a pesar de que realizan un proceso estándar para la venta, asimismo, no cuentan con documentación física que lo respalde, en cuanto a los vendedores cobran bajo comisión y tienen la responsabilidad de emitir la documentación de las ventas realizadas en el mes y los pedidos a bodega para adquirir el inventario, como son facturas, notas de venta, adquisición de insumos, entre otros. Se recalca que la no existe una contadora de planta, optando por la contratación de una externa, no obstante, la gerente se encarga de la recolección de los documentos, encontrando que se entregan de manera tardía y como consecuencia no conocer la realidad de la empresa para la toma de decisiones tempranas, ya que del registro se encarga la contadora externa.

Respecto al proceso de las ventas se encarga de realizar una capacitación a los vendedores antes de ejercer sus funciones, evaluando el rendimiento cada mes, además los cambios realizados en precio y promociones de la mercancía se les informa previamente, de igual manera, se determina que no se ha realizado una matriz de riesgos sobre los procesos de venta, provocando cambios tardíos en estrategias de marketing y mejorar la gestión financiera de la cuenta.

Tabla 31.*Control interno cuentas por cobrar*

Autoevaluación del Sistema de Control Interno de Ingresos por Ventas COMERCIALIZADORA MÁSTER K ECUADOR CIA. LTDA. Cuestionarios de Control					
Proceso/Área evaluada: Contabilidad					
Fecha: Del 01-01-2021 al 31-12-2021					
Responsable: Contadora					
Objetivo:					
Esta herramienta está diseñada para realizar una autoevaluación periódica al Sistema de Control Interno de un proceso por parte de su dueño o responsable, la misma le permitirá igualmente definir planes de acción y fechas de cumplimiento para cerrar las brechas identificadas para lograr una mejor calificación en las siguientes autoevaluaciones hasta llegar a un nivel de efectivo.					
A continuación, usted encontrará una serie de preguntas como guía para la autoevaluación del sistema de control interno del proceso de Cuentas por Cobrar					
En cada numeral usted debe calificar si el control se aplica con base en los siguientes criterios:					
5: Siempre					
4: Casi siempre					
3: Algunas veces					
2: Casi nunca					
1. Nunca					
0. No existe el control					
N/A: No aplica este control					
Los comentarios se refieren a explicaciones precisas de las razones por las cuales se da la calificación.					
El plan de acción y fecha, corresponde al compromiso adquirido por el dueño del proceso para dar cumplimiento al control y mejorar la calificación según fecha de compromiso					
Las casillas deben ser diligenciadas con un número uno (1) lo cual permite hacer el cálculo pertinente para determinar la calificación final del SCI del proceso evaluado:					
PREGUNTA	EVALUACIÓN	Respuesta	Nivel de riesgo	de Observación	
CONTROL INTERNO					
Entorno de Control					

¿La comercializadora cuenta con políticas y procedimientos para la gestión de cuentas por cobrar?	1	Alto	No existe ninguna política en la gestión de las cuentas por cobrar.
¿Cuenta con un sistema contable para efectuar transacciones y el registro de los documentos fuente?	4	Bajo	La empresa cuenta con un sistema contable que registra todas las transacciones contables.
¿Se exigen los debidos documentos de respaldo para la ejecución de cobranza a los vendedores?	3	Medio	Existen documentos que respaldan las ventas, pero no se emiten al momento de avisar al cliente sobre el pago, solo por medio telefónico.
¿La empresa cuenta con algún procedimiento que ayude a verificar los saldos de los clientes por cobrar?	4	Bajo	Existe un registro de todos los clientes y la fecha de vencimiento de los pagos.
¿Existe alguna persona encargada del proceso de cobro?	4	Bajo	No existe una persona encargada de la cobranza, en caso de una cuenta por cobrar se delega al vendedor que realizó la venta para el cobro de dicha cuenta.
¿La comercializadora cuenta con alguna persona encargada que lleve el registro de las cuentas por cobrar?	4	Bajo	La contadora se encarga del registro de las cuentas por cobrar.
Evaluación de Riesgos			
¿Se mantiene una base de datos con direcciones, números telefónicos de los clientes?	3	Medio	Se mantiene una lista de los clientes, no obstante, no se realiza actualizaciones de manera periódica, debido a que no existe una persona encargada de dicha gestión.
¿Se ha considerado algún tipo de interés por las ventas a crédito?	3	Medio	Se genera un interés en las ventas por crédito, pero no se

			establece un monto adicional por mora.
¿El departamento de cobros posee herramientas para la evaluación de riesgos?	1	Alto	No se ha realizado ninguna matriz de evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar.
¿El sistema restringe asignar un pedido a un cliente que tiene un crédito vencido?	2	Medio	Si se realiza una restricción de las compras en caso de mora, pero si la cantidad es mínima se le vende una cantidad mínima.
¿Se realiza el análisis de antigüedad de saldo a fin de determinar la provisión de cuentas incobrables?	2	Medio	Se realiza un análisis de manera semestral de las provisiones de las cuentas incobrables.
Actividades de Control			
¿Se mantiene un correcto expediente de cuentas por cobrar?	2	Medio	Se mantiene un registro de las cuentas por cobrar.
¿Se realiza la conciliación de las cuentas x cobrar vs. los pagos recibidos?	3	Medio	Una vez al mes se realizan conciliaciones de las cuentas por cobrar, los pagos que se recibieron tarde no se consideran en el periodo.
¿Se desarrolla una verificación de los abonos de los clientes al momento que los realizan?	2	Medio	Una vez al mes se registra y se verifican los bonos de los clientes, más no de manera inmediata.
¿Existe un tipo de control o evaluación sobre la efectividad de la gestión de cobranza?	2	Medio	Si se realizan controles a los vendedores de las ventas efectuadas, más no del cumplimiento porque no existe el personal encargado.
¿Se verifica con los clientes, el cobrador y la información de la empresa los respectivos saldos de cuentas por cobrar?	N/A	Alto	No se corrobora la información con los clientes, solo se toma en cuenta lo que emite el vendedor y proveedor.

¿Se realiza el respectivo control sobre los registros de abonos de cuentas por cobrar?	N/A	Alto	No se realizan controles de los abonos de las cuentas por cobrar.
Información y Comunicación			
¿Se preparan informes de manera continua sobre las cuentas por cobrar?	2	Medio	Se realiza un informe mensual pero no diario de las cuentas por cobrar.
¿Se entrega al cliente con cuentas pendientes un estado de cuenta de manera continua?	3	Medio	A los clientes se les entrega sus pagos pendientes al inicio y final del contrato.
¿Para los refinanciamientos otorgados a clientes con cuentas vencidas existen autorización por parte de un nivel jerárquico apropiado?	3	Medio	Quien realiza la autorización es el gerente de la comercializadora.
¿Existe un monto establecido para los créditos?	1	Alto	No existe ningún monto establecido para los créditos.
¿Se realiza un seguimiento adecuado a las cuentas por cobrar en base a los plazos vencidos?	2	Medio	No se realiza un seguimiento adecuado de los plazos vencidos, porque se toma en cuenta lo emitido solo de los vendedores y no se corrobora la información con el cliente.
¿Se cuenta con los respaldos adecuados para realizar la gestión de cobro hacia el cliente?	2	Medio	Los vendedores deben contar con la documentación que respalde el crédito.
¿Se mantiene un correcto registro contable de los ingresos por interés de las cuentas por cobrar?	1	Alto	No se realizan de manera inmediata los registros de las cuentas por cobrar de los clientes.
¿Se otorga algún documento de respaldo cuando el cliente finaliza el pago de su cuenta por cobrar?	3	Medio	Al finalizar el cliente debe firmar donde respalde la finalización del contrato.
¿Los canales de comunicación entre la administración y el área de cobranza son los adecuados?	3	Medio	Los administrativos se informan de manera directa con

			el contador y la información presentada por los vendedores.
¿Existen mecanismos que aseguren la información en el Área de Cuentas por cobrar?	3	Medio	Toda la información se recepta por los vendedores y proveedores de las ventas a crédito realizadas
Supervisión y monitoreo			
¿Las cuentas por cobrar son controladas periódicamente con los saldos de las cuentas del Mayor	1	Alto	No son controladas las cuentas por cobrar, con el registro del libro diario.
¿Se hace seguimiento periódico al desempeño del proceso ejecutado en el proceso de cobranza?	1	Alto	No se realizan controles de los procesos de cobranza a ninguno de los vendedores.
¿Se dispone de indicadores de desempeño para el proceso de Cobranza?	1	Alto	No existe ningún indicador que mida el cumplimiento del proceso de cobranzas
¿Se lleva un archivo adecuado del historial de las cuentas por cobrar?	3	Medio	El sistema cuenta con el historial de los clientes y las ventas a crédito.
Sumatoria de puntos	68		
Número de preguntas	31		

Nota: Investigación de campo 13-06-2023

Tabla 32.

Resultado cuentas por cobrar

CALIFICACIÓN	SEMAFORIZACIÓN	NIVEL DE RIESGO (CALIFICACIÓN POR NÚMERO DE PREGUNTAS)
5	■	BAJO PUNTAJE DE 155 A 124 PUNTOS
4		
3	■	MEDIO DE 93 A 62 PUNTOS
2		
1	■	ALTO 31 A 0 PUNTOS
0		
PUNTOS OBTENIDOS	68 PUNTOS	RIESGO MEDIO
		RANGO DE 93 A 62 PUNTOS

Respecto a las cuentas por cobrar refleja 68 puntos, equivalente a una semaforización de riesgo medio, la principal causa es que la comercializadora no cuenta con políticas de control interno establecidas por escrito, gracias al sistema contable se registran las mismas, sin embargo, no existe un control de las cuentas incobrables de los clientes, a pesar que se realiza un estudio previo de la capacidad de pago que tiene la persona, ha provocado un 10% en cuentas sin cobrar en el año 2021, por otro lado, no se ha realizado un análisis de los riesgos e indicadores para calificar como afecta a la institución y medidas a considerar.

3.1.6. Análisis y discusión de resultados ya encontrados

Una vez que se recolectó la información de campo y se determinó el análisis de las técnicas aplicadas es importante el aporte de autoría para reconocer el grado de importancia de las cuentas por cobrar e ingresos por ventas.

Según la entrevista aplicada dentro de la empresa se manejan dos tipos de ventas las cuales son; efectivo que se considera el pago mediante tarjeta de crédito y/o pago mediante depósito o transferencia; y a crédito directo, que es un financiamiento directo. Si se mantiene un proceso determinado para ejecutar las ventas, pero actualmente no se encuentra un flujograma de dicho proceso, dentro de la empresa se realiza la capacitación debida a sus vendedores de manera semanal, actualmente ya se implementa un área determinada con su debido personal para la entrega de órdenes de compra y facturación, dentro de la empresa trabajan 10 vendedores en la actualidad, en el área designada para ventas se realiza la respectiva entrega de comprobantes de pago, ya que la empresa mantiene una política sobre los ingresos que deben realizarse únicamente por intermediación bancaria.

Según el cuestionario de control interno aplicado, se determinó qué si mantiene un proceso de revisión adecuado a las facturas de manera mensual para sus respectivas declaraciones, por lo cual, actualmente se implementó un área para el correcto manejo del archivo de las ventas,

posteriormente se verificó mediante la descarga de los archivos de la Superintendencia de Compañías el cumplimiento de las NIIF que en la mayoría de los procesos de venta se realizó un seguimiento adecuado.

Sobre las ventas a crédito la empresa no mantiene un monto mínimo o máximo debido a que el crédito no es otorgado directamente por la empresa si no por el proveedor, para la aprobación de estas ventas a crédito si se mantiene un correcto nivel jerárquico para solicitar las debidas autorizaciones, pese a que no existe políticas y procedimientos tiene estandarizado como deben ejecutar las ventas, en el caso del interés si se cobra pero no la empresa distribuidora si no el que otorga el crédito directo que en este caso sería el proveedor.

- **Análisis de la ficha de observación**

En la ficha de observación realizada en el área administrativa, contable y financiera se corrobora la información emitida en la entrevista y cuestionarios de control, donde la comercializadora no cuenta con reglamentos escritos, pese a que posee un sistema contable no se registran de manera diaria las transacciones y, asimismo, el personal de venta trabaja bajo comisión.

3.2. Análisis de la información

Luego del desarrollo de la información primaria correspondiente a la entrevista, encuesta y ficha de observación del gerente, contadora y vendedores, se encuentran falencias considerando el desarrollo de los análisis de los estados financieros tanto horizontal como vertical, indicadores financieros, asimismo, procesos de la venta y cuentas por cobrar y finalmente plasmar en la redacción del informe final las recomendaciones.

3.2.1. Análisis financiero

El análisis financiero corresponde a evaluar la estabilidad y rentabilidad que tiene la empresa, bajo ese contexto se realiza un análisis vertical y horizontal del estado de situación financiera y estado de resultados.

3.2.1.1. Análisis vertical

Se elabora el análisis vertical del estado de situación financiera, con el objetivo de analizar el porcentaje emitido en el rubro de las cuentas por cobrar, asimismo se analiza el estado de resultados para distinguir los porcentajes de los ingresos por ventas, y posteriormente plasmar en el informe final y su relevancia en el equilibrio financiero que tiene en la comercializadora.

Tabla 33.

Análisis vertical estado de situación financiera

		COMERCIALIZADORA MASTERK CIA.LTDA.	
		Estado de situación financiera	
		DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	
		Expresado en dólares americanos	
1	ACTIVO	\$164.916,55	100%
101	ACTIVO CORRIENTE	\$127.494,41	77%
10101	Efectivo y equivalente de efectivo	\$2.509,83	1,5%
1010102	Caja	\$300,00	
1010103	Instituciones privadas	\$2.209,83	
10102	Activos financieros	\$42.573,00	25,81%
	Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar no relacionados		
1010205	relacionados	\$42.573,00	
10102050201	Cuentas y documentos por cobrar a clientes	\$16.758,68	10%
10102050221	Otras cuentas por cobrar no relacionadas	\$25.814,32	
10104	Servicios y otros pagos anticipados	\$76.337,03	46%
1010403	Anticipo proveedores	\$30.399,31	
1010404	Otros anticipos entregados	\$45.937,72	

10105	Activos por impuestos corrientes		\$6.074,55	4%
1010501	Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)	\$4.241,13		
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I.R)	\$1.833,42		
102	ACTIVOS NO CORRIENTES		\$37.422,14	23%
10201	Propiedad, planta y equipo		\$36.176,52	21,9%
1020105	Muebles y enseres	\$7.209,54		
1020108	Equipo de computación	\$2.087,32		
1020109	Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil	\$52.847,32		
1020112	(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	-\$25.967,66		
10204	Activo intangible		\$45,62	0,03%
1020405	(-) Amortización acumulada de activos intangibles	-\$867,16		
1020407	Otros intangibles	\$912,78		
10208	Otros activos no corrientes		\$1.200,00	0,73%
1020811	Otros activos no corrientes	\$1.200,00		
2	PASIVO		\$41.618,68	100%
201	PASIVO CORRIENTE		\$41.618,68	
20103	Cuentas y documentos por pagar		\$25.681,64	62%
201030102	Proveedores	\$9.149,09		
201030103	Otras	\$16.532,55		
20107	Otras obligaciones corrientes		\$9.497,83	23%
2010701	Con la administración tributaria	\$9.497,83		
20110	Anticipos		\$6.439,21	15%
201101	Anticipos clientes	\$6.439,21		
3	PATRIMONIO NETO		\$123.297,87	100%
301	Capital		\$400,00	0,32%
30101	Capital suscrito o asignado	\$400,00		
306	Resultados acumulados		\$117.471,80	95%
30601	Ganancias acumuladas	\$117.471,80		
307	Resultados del ejercicio		\$5.426,07	4,4%
30701	Ganancia neta del período	\$5.426,07		

REPRESENTANTE LEGAL

CONTADORA

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.


La comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., en el estado de situación financiera posee como activo corriente un 77%, de los cuales 16758,68 dólares representan la subcuenta cuentas por cobrar a clientes, es decir es el 10% de los activos corrientes, siendo un monto representativo que debe considerar el gerente para tomar decisiones con políticas de cobro y dar cumplimiento los vendedores a estas. El 46% restante de las cuentas se divide por servicios y otros anticipados, propiedad planta y equipo y activos intangibles

Por otro lado, el equivalente del efectivo representa 1,5% un porcentaje inferior a las cuentas por cobrar de clientes, la principal razón es la falta de cobro de esta cuenta, bajo ese contexto, es importante llevar a cabo medidas para incrementar el efectivo en la comercializadora. En cuanto a los resultados del ejercicio del 2021, figura un 4,4% del patrimonio neto, significado que en el periodo existió ventas relevantes, además los resultados acumulados de otros períodos representan el 95%, sinónimo que la empresa tiene un crecimiento significativo.

A continuación, se detalla el análisis vertical del estado de resultados integral:

Tabla 34.

Análisis vertical estado de resultados integral

COMERCIALIZADORA MASTERK DEL ECUADOR			
			
Estado de resultados integral			
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021			
Expresado en dólares americanos			
4	INGRESOS		273102,07 100%
	Ingresos de actividades ordinarias		269611,15
401	ordinarias		269611,15
40102	Venta de bienes	269596,98	98,72%
40110	Ingresos financieros	14,17	0,005%
Intereses	Intereses financieros	14,17	
403	Otros ingresos	3476,75	1,27%
40303	Otros	3476,75	
5	COSTOS Y GASTOS		267676 100%
	Costo de ventas y producción		50303,57
501	producción		50303,57
50101	Materiales utilizados o productos vendidos	50303,57	
502	Gastos		217372,43

50201	Gastos de venta	89243,77	33,3%
5020108	Mantenimiento y reparaciones	892,37	
5020109	Arrendamiento	7511,77	
5020110	Comisiones	76371,28	
5020111	Promoción y publicidad	628,57	
5020112	Combustibles	1874,19	
5020114	Seguros y reaseguros	1790,57	
5020115	Transporte	175,02	
50202	Gastos administrativos	11481,13	42%
5020205	Honorarios, comisiones y dietas a personas naturales	11458,93	
5050550	Impuestos, contribuciones y otros	22,2	
5020221	Depreciaciones	13586,71	5,08%
502022101	Propiedades, planta y equipo	13586,71	
502022103	Amortización	182,56	0,07%
502022202	Intangibles	182,56	
50203	Gastos financieros	2704,77	1,01%
5020301	Intereses	737,77	
50203020104	Por comisión en operaciones	1967	
50204	Otros gastos	100173,49	37,42%
5020401	Otros	100173,49	
602	Ganancia	5426,07	95%

REPRESENTANTE LEGAL

CONTADORA

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

Se observa en el análisis vertical donde permite contar un una estructura estática, comparando una cuenta sobre otra, en este caso se analiza el estado de resultados integral, con la finalidad de analizar las subcuentas sobre la cuenta principal que representa el 100%, como resultado se obtiene que los ingresos se dividen en ventas de bienes que corresponde al 98,72% de esta cuenta, estos corresponden a los elementos materiales que posee la empresa, como la maquinaria, muebles (sillas, escritorios, sofá, estantes, entre otros) y el resto del 1,32% representa a donaciones por terceros.

En cuanto a los costos y gastos, la subcuenta más relevante son los gastos administrativos, representando el 42% de este rubro, esto se debe principalmente al pago de las comisiones de los vendedores y todo el personal administrativo como gerente y la asesoría de la contadora externa, en ese sentido, se determina las ganancias que se reflejan en el estado de situación financiera donde equivale al 4,4% del patrimonio de la empresa, seguidamente el 95%


las ganancias acumuladas, estas son aquellas que la comercializadora procede a retener para posteriormente invertir en mayor mercadería o dividir los dividendos y el 0,32% el capital suscrito.

3.2.1.2. Análisis horizontal

Se elabora el análisis horizontal del estado de situación financiera, con el objetivo de analizar el porcentaje emitido en el rubro de las cuentas por cobrar, asimismo se analiza el estado de resultados para distinguir los porcentajes de los ingresos por ventas, comparando los aumentos y disminuciones de los dos períodos, año 2020 y 2021 del estudio y posteriormente plasmar en el informe final y su relevancia en el equilibrio financiero que tiene en la comercializadora.

Tabla 35.

Análisis horizontal estado de situación financiera

COMERCIALIZADORA MASTERK DEL ECUADOR CIA.LTDA.						
						
Estado de situación financiera						
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021						
Expresado en dólares americanos						
		2020	2021	Variación absoluta	Variación relativa	Detalle
1	ACTIVO	\$124.902,36	\$164.916,55	\$40.014,19	32%	Incremento
	ACTIVO					Incremento
101	CORRIENTE	\$88.547,54	\$127.494,41	\$38.946,87	44%	Incremento
	Efectivo y equivalente de efectivo					Incremento
10101	de efectivo	\$2.409,83	\$2.509,83	\$100,00	4%	Incremento
1010102	Caja	\$200,00	\$300,00	\$100,00	50%	Incremento
1010103	Instituciones privadas	\$2.209,83	\$2.209,83	\$0,00	0%	Incremento
10102	Activos financieros	\$10.095,00	\$42.573,00	\$32.478,00	322%	Incremento
	Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar no relacionados					Incremento
1010205		\$10.095,00	\$42.573,00	\$32.478,00	322%	Incremento
	Cuentas y documentos para cobrar a clientes					Disminución
10102050201		\$21.436,68	\$16.758,68	-\$4.678,00	-22%	Disminución
	Otras cuentas por cobrar no relacionadas					Disminución
10102050221		\$58.546,32	\$25.814,32	-\$32.732,00	-56%	Disminución
	Servicios y otros pagos anticipados					Incremento
10104	anticipados	\$46.876,03	\$76.337,03	\$29.461,00	63%	Incremento
1010403	Anticipo proveedores	\$27.661,31	\$30.399,31	\$2.738,00	10%	Incremento

1010404	Otros anticipos entregados	\$19.214,72	\$45.937,72	\$26.723,00	139%	Incremento
10105	Activos por impuestos corrientes	\$ 7.730,00	\$6.074,55	-\$1.655,45	-21%	Disminución
1010501	Crédito tributario a favor de la empresa (IVA)	\$5.411,0	\$4.241,13	-\$1.169,87	-22%	Disminución
1010502	Crédito tributario a favor de la empresa (I.R)	\$2.319,0	\$1.833,42	-\$485,58	-21%	Disminución
102	ACTIVOS NO CORRIENTES	\$36354,82	\$37.422,14	\$1.067,32	3%	Incremento
10201	Propiedad, planta y equipo	\$35329,2	\$36.176,52	\$847,32	2%	Incremento
1020105	Muebles y enseres	\$7.209,54	\$7.209,54	\$0,00	0%	
1020108	Equipo de computación	\$1.240,00	\$2.087,32	\$847,32	68%	Incremento
1020109	Vehículos, equipos de transporte y equipo caminero móvil	\$52.847,32	\$52.847,32	\$0,00	0%	
1020112	(-) Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	-\$25.967,66	-\$25.967,66	\$0,00	0%	
10204	Activo intangible	\$45,62	\$45,62	\$0,00	0%	
1020405	(-) Amortización acumulada de activos intangibles	-\$867,16	-\$867,16	\$0,00	0%	
1020407	Otros intangibles	\$912,78	\$912,78	\$0,00	0%	
10208	Otros activos no corrientes	\$980,00	\$1.200,00	\$220,00	22%	Incremento
1020811	Otros activos no corrientes	\$980,00	\$1.200,00	\$220,00	22%	Incremento
2	PASIVO	\$37.901,79	\$41.618,68	\$3.716,89	10%	Incremento
201	PASIVO CORRIENTE	37901,79	\$41.618,68	\$3.716,89	10%	Incremento
20103	Cuentas y documentos por pagar	\$ 21.794,45	\$25.681,64	\$3.887,19	18%	Incremento
201030102	Proveedores	\$6541,01	\$9.149,09	\$2.608,08	40%	Incremento
201030103	Otras	\$15253,44	\$16.532,55	\$1.279,11	8%	Incremento
20107	Otras obligaciones corrientes	\$8.763,78	\$9.497,83	\$734,05	8%	Incremento
2010701	Con la administración tributaria	\$8763,78	\$9.497,83	\$734,05	8%	Incremento
20110	Anticipos	\$7.343,56	\$6.439,21	-\$904,35	-12%	Disminución
201101	Anticipos clientes	\$7343,56	\$6.439,21	-\$904,35	-12%	Disminución
3	PATRIMONIO NETO	87000,57	\$123.297,87	\$36.297,30	42%	Incremento
301	Capital	\$320,00	\$400,00	\$80,00	25%	Incremento
30101	Capital suscrito o asignado	\$320,00	\$400,00	\$80,00	25%	Incremento

306	Resultados acumulados	\$82157,55	\$117.471,80	\$35.314,25	43%	Incremento
30601	Ganancias acumuladas	\$82157,55	\$117.471,80	\$35.314,25	43%	Incremento
307	Resultados del ejercicio	\$4523,02	\$5.426,07	\$903,05	20%	Incremento
30701	Ganancia neta del periodo	\$4523,02	\$5.426,07	\$903,05	20%	Incremento

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

De acuerdo con el análisis horizontal del estado de situación financiera, se detalla que en las cuentas por cobrar existió una disminución del -22% a comparación del 2020, la principal razón que por motivo de la pandemia existieron menos ventas a crédito y la mayoría se hacía al contado. Asimismo, se disminuyeron los anticipos de clientes con un -12 % por la misma razón, recortando las ventas de los períodos, en ese sentido se cree que para el año 2023 existirá el mismo problema de contar con cuentas por cobrar altas debido a la falta de cobro y políticas como se mencionó en el cuestionario de control interno en la pregunta 1.

Los demás rubros se han mantenido como equipo, debido a que no se han adquirido más inmuebles o equipos de computación para la empresa, porque se encuentran en buen estado, denotando la depreciación valores similares comparando el año 2020 con el 2021, sin embargo, tienen pensado ampliar el local, por lo que se recomienda realizar la compra para renovar equipo, además de realizar reparaciones y mantenimiento en cierto periodo para evitar daños permanentes en los insumos, materiales y equipo, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad. Por otro lado, se efectúa el análisis horizontal del Estado de Resultados Integral como se detalla a continuación:

Tabla 36.

Análisis horizontal estado de resultados integral

COMERCIALIZADORA MASTERK DEL ECUADOR CIA.LTDA.						
Estado de resultados integral						
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021						
Expresado en dólares americanos						
		2020	2021	Variación absoluta	Variación relativa	Detalle
4	INGRESOS	271080,8	273102,07	2021,27	1%	Incremento
	Ingresos de actividades					
401	ordinarias	268720,3	269611,15	890,85	0,33%	Incremento
40102	Venta de bienes	268720,3	269596,98	876,68	0,33%	Incremento
40110	Ingresos financieros	13,2	14,17	0,97	7%	Incremento
Intereses	Intereses financieros	13,2	14,17	0,97	7%	Incremento
403	Otros ingresos	2347,3	3476,75	1129,45	48%	Incremento
40303	Otros	2347,3	3476,75	1129,45	48%	Incremento
5	COSTOS Y GASTOS	311860,21	267676	-44184,21	-14%	Disminución
	Costo de ventas y					
501	producción	45302,43	50303,57	5001,14	11%	Incremento
	Materiales utilizados o					
50101	productos vendidos	45302,43	50303,57	5001,14	11%	Incremento
502	Gastos	266557,78	217372,43	-49185,35	-18%	Disminución
50201	Gastos de venta	89022,86	89243,77	220,91	0%	
	Mantenimiento y					
5020108	reparaciones	987,43	892,37	-95,06	-10%	Disminución
5020109	Arrendamiento	7511,77	7511,77	0	0%	
5020110	Comisiones	76371,28	76371,28	0	0%	
5020111	Promoción y publicidad	548,56	628,57	80,01	15%	Incremento
5020112	Combustibles	1638,23	1874,19	235,96	14%	Incremento
5020114	Seguros y reaseguros	1790,57	1790,57	0	0%	
5020115	Transporte	175,02	175,02	0	0%	
50202	Gastos administrativos	11480,05	11481,13	1,08	0%	
	Honorarios, comisiones y					
5020205	dietas a personas naturales	11458,93	11458,93	0	0%	
	Impuestos, contribuciones					
5050550	y otros	21,12	22,2	1,08	5%	Incremento
5020221	Depreciaciones	13586,71	13586,71	0	0%	
	Propiedades, planta y					
502022101	equipo	13586,71	13586,71	0	0%	

502022103	Amortización	182,56	182,56	0	0%	
502022202	Intangibles	182,56	182,56	0	0%	
50203	Gastos financieros	2704,77	2704,77	0	0%	
5020301	Intereses	737,77	737,77	0	0%	
	Por comisión en					
50203020104	operaciones	1967	1967	0	0%	
50204	Otros gastos	149580,83	100173,49	-49407,34	-33%	Disminución
5020401	Otros	149580,83	100173,49	-49407,34	-33%	Disminución
602	Ganancia	4523,02	5426,07	903,05	20%	Incremento

REPRESENTANTE LEGAL

CONTADORA

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

Una vez realizado el análisis horizontal del estado de resultados integral denota que existe una disminución de los gastos del -14% con -10% en mantenimiento y el -4% en otros gastos, la principal razón que por pandemia se optó por realizar reparaciones minuciosas a todo el local, muebles y equipos de la comercializadora, reflejando en el periodo del 2021 que no se realizaron pagos con reparaciones porque ya se encontraban en un estado ideal y no requerían ninguna, además otros rubros se mantienen igual comparando el año 2020 y 2021 como gastos financieros por comisiones, esto se debe principalmente porque no se ha contratado más personal en la zona de ventas y existe un límite de comisiones por empleado, lo que respecta a publicidad se mantiene el presupuesto por tal motivo no existen variaciones, de igual manera combustible se asigna un valor todos los meses por vehículo y el arrendamiento son las mismas instalaciones siendo igual el mismo valor de un periodo con otro. No obstante, se refleja que en las ganancias existió un incremento del 20% es decir, existe crecimiento en la comercializadora y la entidad logró mejorar aumentando los ingresos, gracias a la reducción de los gastos y costos, a pesar de que la mayoría se mantuvo, las ventas incrementaron.

3.2.1.3. *Análisis de indicadores financieros*

El análisis financiero es relevante para medir la capacidad que tiene la comercializadora para cubrir las necesidades, bajo ese contexto, se considera indicadores financieros, que ayude a comprender la capacidad operativa, asimismo permitan tomar decisiones al momento de optimizar los recursos y que sean una guía para realizar cambios al momento de realizar el cobro e incrementar las ganancias, para el desarrollo de estos se toma en cuenta los estados financieros mencionados con anterioridad como es el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral, detallando a continuación los análisis:

- **Indicador de liquidez o solvencia**

Este indicador tiene el propósito de identificar la capacidad de efectivo y equivalente de efectivo que tiene una empresa y lograr cubrir todas las necesidades en un período corto. De acuerdo con Guajardo (2019) establece la siguiente fórmula para el cálculo de la liquidez y solvencia en una empresa:

Tabla 37.

Cálculo indicador de liquidez

Fórmula:	$\frac{\text{Caja, bancos, efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$
Desarrollo:	$\frac{\$2.509,83}{\$41.618,68}$
Total:	0,060

Nota: Estado de situación financiera Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

Se aplica la fórmula y se obtiene un valor de 0,060 ctvs., lo que significa que la comercializadora cuenta con esta cantidad por cada dólar para cubrir las necesidades inmediatas o compromisos en un corto plazo, pese a que el valor es positivo es muy baja la liquidez que

posee la empresa, donde debe realizar mejoras como disminuir las obligaciones que tiene con entidades financieras y proveedores, además de incrementar políticas de cobranza para incrementar el efectivo en los próximos períodos.

- **Capital de trabajo neto**

El capital de trabajo es un indicador de liquidez que permite analizar los recursos que posee en un corto plazo para ejercer las actividades con normalidad y pueda ofrecer un servicio y productos de calidad. Guajardo (2019) establece la siguiente fórmula para el cálculo del capital de trabajo en una empresa:

Tabla 38.

Cálculo indicador capital de trabajo neto

Fórmula:	Activo corriente – Pasivo corriente
Desarrollo:	\$127.494,41 – \$41.618,68
Total:	\$85.875,73

Nota: Estado de situación financiera Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

El capital de trabajo neto determinó que existe \$85.875,73 valor que ayuda a cubrir las obligaciones financieras, inversión que posibilite incrementar el efectivo que tiene la empresa, asimismo cubrir las deudas que posee con proveedores, ayudando al crecimiento empresarial y cumplimiento de los objetivos.

- **Endeudamiento total**

El endeudamiento total es un indicador que ayuda analizar la participación que tienen los acreedores en la cuenta de activos, determinando la capacidad de endeudamiento o independencia de terceros. Guajardo (2019) establece la siguiente fórmula para el cálculo del endeudamiento total en una empresa:

Tabla 39.*Cálculo indicador endeudamiento total*

Fórmula:	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$
Desarrollo:	$\frac{\$41.618,68}{\$164.916,55}$
Total:	0,25

Nota: Estado de situación financiera Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

Se refleja un valor de 0,25 ctvs., indicando que la comercializadora posee esa deuda al momento de financiar los activos, siendo un valor no tan significativo, en otras palabras, no depende de acreedores para seguir creciendo, no obstante, se debe considerar que debe mejorar el efectivo y para ello debe cubrir las deudas con terceros y realizar los cobros de las cuentas por cobrar, con la finalidad de tener mayor liquidez.

- **Apalancamiento a corto plazo**

Hace referencia al endeudamiento que tiene una entidad frente al patrimonio, con el objetivo de evaluar el compromiso que tendrían los socios o inversionistas en la empresa. Guajardo (2019) establece la siguiente fórmula para el cálculo del apalancamiento a corto plazo en una entidad:

Tabla 40.*Cálculo indicador apalancamiento a corto plazo*

Fórmula:	$\frac{\text{Pasivo corriente total}}{\text{Patrimonio}}$
Desarrollo:	$\frac{\$41.618,68}{\$123.297,87}$
Total:	0,33

Nota: Estado de situación financiera Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

Existe un compromiso de 0,33 ctvs., sinónimo que tiene un endeudamiento bajo y tiene una capacidad de pago alto, bajo ese contexto, los socios o inversionistas es atractivo para invertir en la comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda.

- **Margen de rentabilidad operacional**

Este indicador consiste en analizar la rentabilidad de la empresa a partir de determinar la utilidad que se obtiene considerando los gastos correspondientes. Guajardo (2019) establece la siguiente fórmula para el cálculo del margen de rentabilidad operacional en una entidad:

Tabla 41.

Cálculo indicador margen de rentabilidad

Fórmula:	$\frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}} * 100$
Desarrollo:	$\frac{\$5.426,07}{269596,98} * 100$
Total:	2%

Nota: Estado de resultados integral Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

Se determina que existe un 2% en el margen de rentabilidad operacional, es decir que puede cubrir todos los gastos que requiere para comercializar los productos, en otras palabras, existe ganancias y además se cubre las necesidades para brindar un servicio de calidad.

3.2.2. Ingreso por ventas

Tabla 42.

Ingreso por ventas

Nro.	Fecha	Forma de pago		Venta total
		Efectivo	Crédito	
1	31/1/2021	9128,084	3.912,04	13.040,12
2	28/2/2021	17393,93	1309,22	18.703,15
3	30/3/2021	30781,31	628,19	31.409,50
4	30/4/2021	19463,093	3986,42	23.449,51
5	30/5/2021	34339,32	1421,36	35.760,68
6	30/6/2021	34397,525	13376,82	47.774,34
7	30/7/2021	11429,738	10981,51	22.411,25
8	30/8/2021	8978,152	2244,54	11.222,69
9	30/9/2021	11555,827	869,79	12.425,62
10	30/10/2021	19972,804	1736,77	21.709,57
11	30/11/2021	16427,385	1825,27	18.252,65
12	30/12/2021	12228,489	1209,41	13.437,90
TOTAL		226095,66	\$43.501,32	269.596,98

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

Se realiza la constatación de los ingresos de la empresa por productos, donde se realizan por crédito y efectivo, todos cuentan con respaldo de facturas y notas de venta, sin embargo, el registro de las ventas se realiza al final de mes, además no cuenta con una estructura que especifique el cliente, el día de la compra que facilite el cobro al mismo.

3.2.3. Cuentas por cobrar

Tabla 43.

Análisis cuentas por cobrar año 2021

Cuentas por Cobrar 2021 Comercializadora Masterk Ecuador Cia.Ltda								TOTAL, Cartera	16758,68
Cliente	Número factura	de	Valor	Fecha	Fecha de vencimiento	Días	Fecha de pago	OBSERVACIONES POR DÍAS DE MORA	
HC	VO1-001		5138,89	5/10/2021	5/12/2021	60	11/10/2022	310	
MMS	VO1-002		1003,98	31/5/2021	31/7/2021	60	18/12/2021	140	
GC	VO1-003		414,4	12/11/2021	12/12/2021	30	10/2/2022	60	
EMP	VO1-004		280	10/12/2021	10/01/2022	30	9/2/2022	30	
GT	VO1-005		105	28/12/2021	28/01/2021	30	21/2/2021	24	
FVY	VO1-006		280	17/9/2021	17/10/2021	30	3/12/2021	47	
SE	VO1-007		280	10/10/2021	10/11/2021	30	10/3/2022	120	
LVK	VO1-008		280	12/11/21	12/12/21	30	20/6/2022	190	
ADC	VO1-009		280	10/12/2021	10/01/2022	30	12/2/2022	33	
MNJ	VO1-010		126	28/12/21	28/01/22	30	26/2/2022	29	
MIR	VO1-011		280	10/12/2021	10/01/2022	30	10/5/2022	120	

SM	VO1-012				30		
		105	28/12/2021	28/01/2022		7/3/2022	38
LB	VO1-013				30		
		280	10/12/2021	10/01/2022		11/2/2022	32
SM	VO1-014				30		
		3580	28/12/2021	28/01/2022		18/2/2022	21
MR	VO1-015				60		
		1865,99	28/12/2021	28/02/2022		18/4/2022	49
CSC	VO1-016				60		
		2459,42	28/12/2021			23/4/2023	450

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

La empresa no tiene constancia de las cuentas por cobrar, al finalizar el año 2021, se reflejó que hay 16758,68 dólares que no han sido recuperados hasta la fecha, se pretende cobrar en los siguientes períodos con la refinanciación de las deudas.

3.2.3.1. *Análisis antigüedad de saldos*

Una vez especificado las cuentas por cobrar, se realiza un análisis de la antigüedad de saldos de la comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., en el año 2021, donde se realiza la constatación de las fechas de vencimiento y cuáles son los créditos que se han otorgado, finalmente se examinan los valores pendientes, para analizar las provisiones incobrables.

Tabla 44.

Rangos de vencimientos y porcentajes de las provisiones

Días de vencimiento	Porcentajes que se destinan para el cálculo de las provisiones
0-30	1%
31-60	5%
61-120	10%
121-180	15%
181-360	25%
361-720	30%
721 en adelante	50%

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

Para analizar la antigüedad de saldos, se realiza una matriz con la finalidad de organizar la información para comprender los montos y períodos de vencimiento de los créditos, además de identificar los clientes y la situación actual que tiene la comercializadora con los saldos pendientes que pueden ocasionar problemas de liquidez en un futuro.

Tabla 45.*Antigüedad de saldos*

CLIENTE	FECHA DE VENCIMIENTO	DÍAS VENCIDOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021	0-30 DÍAS	31 a 60 DÍAS	61 a 120 DÍAS	121 a 180 DÍAS	181 a 360 DÍAS	361 a 720 DÍAS	721 DÍAS EN ADELANTE
HC	5/10/2021	5/12/2021					5138,89		
MMS	31/5/2021	31/7/2021				1003,98			
GC	12/11/2021	12/12/2021		414,4					
EMP	10/12/2021	10/1/2022	280						
GT	28/12/2021	28/1/2021	105						
FVY	17/9/2021	17/10/2021		280					
SE	10/10/2021	10/11/2021			280				
LVK	12/11/2021	12/12/2021					280		
ADC	10/12/2021	10/1/2022		280					
MNJ	28/12/2021	28/1/2022	126						
MIR	10/12/2021	10/1/2022		280					
SM	28/12/2021	28/1/2022		105					
LB	10/12/2021	10/1/2022	280						
SM	28/12/2021	28/1/2022		3580					
MR	28/12/2021	28/2/2022		1865,99					
CSC	28/12/2021	28/1/2022						2459,42	
SUMAN			791	6805,39	280	1003,98	5418,89	2459,42	

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

La antigüedad de saldos de la comercializadora denota que hay un valor de 16758,68 dólares como cartera vencida, donde los valores más relevantes es de 6805,39 dólares, en otras palabras, los clientes tienen un retraso en los pagos en el rango de 31 a 60 días y solo un cliente supera los 361 días.

Tabla 46.

Provisión de cuentas por cobrar

Antigüedad	saldos	porcentaje de provisión	Monto de provisión
0-30	791	1%	7,91
31-60	6805,39	5%	340,27
61-120	280	10%	28
121-180	1003,98	15%	150,597
181-360	5418,89	25%	1354,73
361-720	2459,42	30%	737,826
721 en adelante		50%	
TOTAL, DE PROVISIÓN			2619,33

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

La provisión de cuentas refleja un valor de 2619,33 dólares, valor monetario que se genera por concepto de crédito a los clientes por no realizar el pago en los tiempos establecidos. En ese sentido, la Comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., realiza el respectivo refinanciamiento de los saldos pendientes y tiene el objetivo de recuperar el 30% de las deudas pendientes para el siguiente período.

- **Periodo promedio de cobranza**

El indicador del periodo promedio de cobranza permite medir cual es el promedio de los días que transcurren para que paguen los clientes y se emitan los documentos de respaldo

correspondientes. Guajardo (2019) establece la siguiente fórmula para el cálculo del periodo promedio de cobranza en una empresa:

Tabla 47.

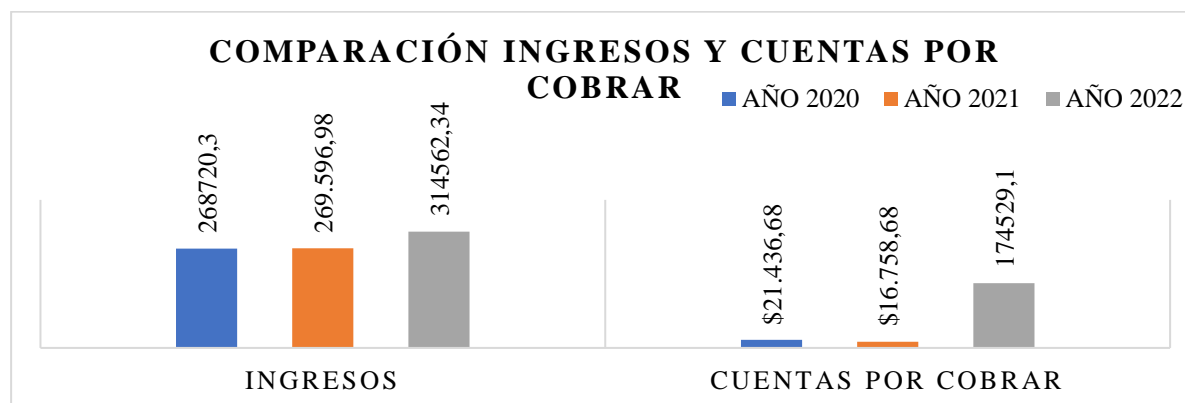
Cálculo indicador promedio de cobranza

Fórmula:	$\frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{días del año}}{\text{Ventas anuales a crédito}}$
Desarrollo:	$\frac{\$16.758,68 * 365}{268720,3}$
Total:	23

Nota: Estado de resultados integral Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

La empresa tarda en recuperar las cuentas por cobrar entre 23 días, siendo indispensable mejorar el proceso de cobranza, además de registrar de manera oportuna las ventas, debido que el proceso de facturación en los últimos años no se ha optimizado provocando que se refleje información tardía, esto se puede ayudar con la contratación de una contadora en la comercializadora y no sea externa, asimismo el apoyo de un sistema contable.

Las cuentas por cobrar del año 2021 son de 16758,68 dólares, donde opta la Comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., realizar el respectivo refinanciamiento de los saldos pendientes. Por último, las cuentas por cobrar representan un porcentaje relevante en la empresa como se muestra en la siguiente figura:

Figura 12.*Comparación ingresos y cuentas por cobrar*

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda.

Para el año 2021 las cuentas por cobrar corresponden el 10% de los ingresos, pese a que no es un porcentaje significativo en el periodo, es indispensable que la comercializadora tome en cuenta para crear medidas como el registro oportuno de las facturas y ampliar la estructura del control en las cuentas por cobrar, que incluyan código, nombre del producto, plazo en meses incluyendo fecha de vencimiento.

3.2.3.2. *Abono del cliente*

La Comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., cuando un cliente realiza el pago de algún abono por un producto se emite una factura o nota de venta, donde la empresa menciona que debe incluir los siguientes datos:

- Nombre de la empresa en la parte superior
- Datos del cliente (nombre, apellido, cédula).
- Forma del abono en efectivo o a crédito
- Razón de los abonos (productos).

Figura 13.

Abono del cliente

Cantidad		Descripción	Precio Unitario.	Valor de Venta

OBSERVACIONES:	SUB-TOTAL	
	IVA %	
	TOTAL, PAGAR	A

ENTREGADO POR	RECIBIDO POR
C.I. _____	C.I. _____

FACTURA **Masterk Ecuador CIA.LTDA.**
RUC: 1091767496001
Juana Atabalipa 7-31, Piso 3
☎ 06-263-11-93

Número de Factura de Día Mes Año

RAZÓN SOCIAL: NIT:
DOMICILIO:

FORMA DE PAGO CONDICIONES DE PAGO
 EFECTIVO CHEQUE TRANSFERENCIA CONTADO CRÉDITO VENCIMIENTO__

Nota: Comercializadora Masterk del Ecuador Cía. Ltda. Obtenido de: (Invoices, 2023).

3.2.4. Redacción del informe

Sra. Leda Sofia Valencia Cerón

Gerente comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda.

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito realizar la entrega del informe obtenido en esta investigación sobre el Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar de la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021, con la finalidad de analizar los ingresos por ventas y cuentas por cobrar de la empresa comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda. en el año 2021.

Además, me permito agradecer la colaboración brindada para la ejecución de este trabajo de investigación, el cual es por fines académicos.

El objetivo principal de la investigación es:

Bajo ese contexto se toma en cuenta las disposiciones de la Constitución, el Ministerio de Trabajo (SUT), por lo cual el representante debe cumplir con el registro de los trabajadores velando los derechos y obligaciones, el Servicio de Rentas Internas (SRI) , encargada en la recaudación de los impuestos y las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, velando por el manejo adecuado de los recursos económicos, entre otros organismos y normativas que se acogen según la actividad de la empresa. A continuación, se muestran los resultados obtenidos, con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

Atentamente.

Wilma Elizabeth Arboleda Vinueza

- **Falta de políticas de cobro**

Situación actual de la empresa Comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda.

La empresa comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., realiza la recaudación en las instalaciones, asimismo, los empleados se encargan en realizar visitas a domicilio, donde se refleja que existen ventas de 269.596,98 dólares en el período, sin embargo, el 10% de los ingresos son cuentas por cobrar, lo que equivale a 16758,68 dólares, que no han sido recuperados hasta la fecha, por lo tanto, pretenden ejecutar políticas en el rubro para recuperar estos valores. Mencionando esto en el cuestionario interno realizado en el sector de las ventas, la pregunta 1, la falta de socialización plasmada en la pregunta 2, asimismo, responde el jefe de ventas en la entrevista pregunta 10, que la empresa no cuenta con políticas para el cobro y se han reflejado en el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados Integral.

Para lo cual la empresa debe tomar en cuenta lo que se expone en la NIC 32 para la presentación de los instrumentos financieros:

El objetivo es presentar los instrumentos financieros, clasificando de manera adecuada, además de relacionar las pérdidas y las ganancias, asimismo, los intereses y compensaciones (p.05).

Por otro lado, de acuerdo con la Secretaría de Planificación (2023) en la guía de formulación de políticas en el capítulo III, se establece que:

Las políticas son acciones permanentes y deben ser formuladas a largo plazo, para que la organización cuente con una planificación estructurada.

Conclusión

Respecto al cobro, la comercializadora menciona que los plazos de cobro son de 60 días, una vez vencido el plazo, lo que ha generado problemas en la efectividad de cobro a los clientes,

y ocasionando que existan deudas acumuladas hasta de 3 años, por la falta de políticas de cobro como se menciona en el cuestionario interno y las entrevistas al jefe de ventas y gerente efectuado a la empresa.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa generar políticas de cobro, que estén documentadas y sean expuestas a todo el personal de ventas, esto ayudará a efectivizar la recaudación y disminuir las cuentas por cobrar, además al estar bien definidas y adaptadas a las necesidades del negocio va a ofrecer ventajas, como disminuir los conflictos con los clientes, clarifica los procesos con documentos de respaldo con ello, la comercializadora contaría con mayor cantidad de efectivo para invertir en mayor cantidad de productos, mejorar la infraestructura, equipos, insumos, entre otras necesidades primordiales que permita el crecimiento institucional. Todo estipulado en la NIC 32 y la guía de formulación de políticas en el capítulo III referida por la Secretaría de Planificación.

Tabla 48.

Políticas cuentas por cobrar

POLÍTICAS	
Políticas para otorgar un crédito	<ul style="list-style-type: none"> a) Previo a la presentación de solicitud de compra al crédito para su evaluación el responsable del crédito debe consultar las referencias personales y antecedentes del cliente. b) Se debe utilizar el sello de pago, este permitirá garantizar que el pago fue efectuado c) Al momento que el cliente realice el pago debe ser emitido un recibo que contenga el número de factura y la cantidad que fue cancelada. d) Establecimiento de límites de crédito, comportamiento de las cuentas por cobrar y amoldamiento de los límites en virtud de los riesgos que cada uno de ellos representen.

-
- e) Emisión de recordatorios a las clientes a través de diferentes medios y por lo menos cada tres o cinco días anticipados a la fecha de vencimiento del crédito.
 - f) Comunicación a los clientes los estados de cuenta, esto en función de que recuerde la cantidad pendiente que adeuda.
 - g) Desarrollo de una política de incentivos, a través de las cuales se brindan descuentos por pagos realizados antes de la fecha de vencimiento, incrementar los límites de crédito por ser un cliente con óptimas capacidades de cancelación.
 - h) Incorporar en la contratación las pautas de venta a crédito, sumado a los efectos que traería consigo el incumplimiento o retraso en la cancelación de la deuda.
 - i) Planteamiento de límites de riesgo para cada cliente, organizando de acuerdo con la antigüedad de saldos.
 - j) Asegurarse de que todas las ventas quedan registradas y archivadas en documentos físicos y digitales.

Políticas contables a las cuentas por cobrar

- a) Para aquellos créditos vencidos con 90 días, con valor superior a los 500 soles con visto bueno del propietario, se procederá a la renovación del crédito.
 - b) Es responsabilidad de la gerencia, iniciar la acción judicial para esos clientes que continúan con créditos vencidos con más de 120 días.
 - c) Para aquellos créditos con vencimiento de 4 meses plazo, si el cliente ejecuta sus pagos con puntualidad en las 10 primeras letras los dos últimos restantes, serán asumidas por la empresa.
-

- **Carece de una filosofía y estructura organizacional**

Situación actual de la empresa Comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda.

Actualmente la empresa comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., no cuenta con una filosofía institucional, esto menciona el gerente en la entrevista realizada, describiendo en la pregunta 1, 2 y 3 que no consideraron una estructura organizacional o manuales en la comercializadora, sin embargo miran la necesidad de contar con una que se adapte a las necesidades de la sede, debido a que se toma en cuenta lo que menciona la matriz ubicada en la ciudad de Quito y no han realizado adaptaciones o actualizaciones. Tomando en cuenta la normativa ISO 9001 (2023) donde menciona en el apartado 4.2 lo siguiente:

Una empresa debe contar con una estructura organizativa que incluya todos los participantes desde directivos hasta operativos, para lo cual, se aconseja establecer una filosofía empresarial que motive al cumplimiento de metas y objetivos (p.07).

Bajo ese contexto, es indispensable que la empresa cuente con una filosofía empresarial y estructura, para estandarizar las funciones, que cuente con una dirección y posteriormente efectuar los manuales correspondientes como; funciones, procesos y control interno, llevando una dirección adecuada.

Conclusiones

La importancia de contar con una filosofía y una estructura organizacional definida radica en crear confianza con los proveedores, clientes, establecer las funciones a los empleados y dirigir a la empresa el crecimiento, evidenciando las siguientes deficiencias: duplicidad de funciones por falta de personal, no se evidencia documentación de un organigrama, misión, visión, valores, políticas internas, procedimientos y no se realizan evaluaciones del personal que califiquen el rendimiento.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa efectuar un organigrama y en el área contable que cuente con una persona encargada para mejorar el registro y el manejo de las cuentas por cobrar e ingresos de la comercializadora, además de la elaboración de la misión, visión, que sea una guía para los empleados, generando actividades y funciones estandarizadas para evitar errores y que la empresa cuente con un servicio de calidad en próximos períodos ver Anexo 5- Misión, Visión y Organigrama, para la elaboración se tomó en cuenta la ISO 9001 apartado 4.

- **Carece de una estructura en el registro del manejo de las cuentas por cobrar**

Situación actual de la empresa Comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda.

La empresa comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., realiza el registro de las cuentas por cobrar de los clientes una vez al mes, y lo realiza la contadora externa, en el informe que se entrega al gerente no especifica los clientes, productos y montos que adeudan cada uno, en ese sentido, todos los registros de ingresos y egresos son recolectados una vez al mes, lo cual impide que sea pertinente la información contable y provocando que en los últimos años no exista una información oportuna para tomar decisiones. Tomando en cuenta lo mencionado en la NIIF 9 que refiere a los instrumentos financieros:

Incluyendo la NIC 32, es indispensable la clasificación de los instrumentos tomando en cuenta los párrafos 2,3 y 2,4 consecutivamente por concepto de créditos (p.07).

Siguiendo la normativa, es importante el tratamiento de las cuentas por cobrar, por lo cual, debe contar con una estructura que contenga todos los detalles y valores para el seguimiento adecuado.

Conclusión

La falta de una estructura que detalle las cuentas por cobrar ha provocado que no exista un tratamiento de estas, específicamente los créditos que se otorgan a los clientes, por lo tanto se evidencia lo siguiente: No se tiene conocimiento de los clientes que tienen vencimiento con el crédito y asimismo no se refleja cuáles son los productos, no se evidencia en documentación la situación actual de las cuentas por cobrar y no se ha realizado una evaluación del indicador financiero promedio de cobranza.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa mejorar la estructura para el tratamiento de las cuentas por cobrar, ayudando a transparentar el manejo de dicho rubro, a pesar de que, cuentan con facturas y notas de ventas, es indispensable identificar los clientes, productos, fecha de contrato y fecha de vencimiento, además de las cuotas e intereses emitidos por el crédito y con ello identificar las medidas que se pueden tomar en caso de que no cumplan con el pago, como el refinanciamiento de la deuda. Asimismo, se toma en cuenta la NIIF 9 y NIC 32 para la elaboración de la estructura como se detalla a continuación:

Tabla 49.

Estructura tratamiento de las cuentas por cobrar

Nro.	Nombre y apellidos	Cédula	Producto	Código del producto	Fecha de otorgamiento	Fecha de vencimiento	Interés anual	Mensualidad	Total, a pagar
------	--------------------	--------	----------	---------------------	-----------------------	----------------------	---------------	-------------	----------------

Conclusiones

- Con la finalidad de aportar en el sustento de la investigación, se expone a diferentes investigaciones afines al tema en el entorno nacional e internacional, que han mencionado sobre la temática de las cuentas por cobrar y las cuentas por ingresos de ventas, donde como resultado se comprende la importancia de analizar los rubros, donde deben tener un control exhaustivo, facilitando analizar el manejo de los procesos, medir los riesgos y el cumplimiento de los objetivos institucionales para la toma adecuada de decisiones. Asimismo, la comercializadora deben tomar en cuenta políticas para el desarrollo económico y financiero y todos los términos para implementar los cambios respectivos.
- Se ajusta al esquema planificado de la investigación, indicando los tipos de investigación, los métodos y finalmente las técnicas, obteniendo en las entrevistas, cuestionarios y ficha de observación que la Comercializadora MASTERK del ECUADOR Cía. Ltda., durante el periodo económico 2021, obtuvo una totalidad de ventas que asciende a \$273102,07, de las cuales el 10% corresponden a cuentas por cobrar, las principales causas, la carencia de políticas de cobro, falta de un cargo contable en la empresa y seguimiento de las cuentas. Por lo tanto, se propone analizar los ingresos por ventas y cuentas por cobrar de la empresa.
- Se analiza el proceso contable y cómo se maneja las cuentas por cobrar e ingresos, con el apoyo de los instrumentos aplicados y recolección de información como los Estados Financieros de la Comercializadora, se determina que los plazos de cobro son de 60 días, una vez vencido el plazo, lo que ha generado problemas en la efectividad de cobro a los clientes, y ocasionando que existan deudas acumuladas

hasta de 3 años, por la falta de políticas de cobro como se menciona en el cuestionario interno y las entrevistas al jefe de ventas y gerente efectuado a la empresa. Por otro lado, la empresa carece de una filosofía y una estructura organizacional definida. En otras palabras, es deficiente el manejo de las cuentas por cobrar, tomando en cuenta las problemáticas se realiza las respectivas recomendaciones en la redacción del informe como la elaboración de políticas, establecer una filosofía y mejorar la estructura para el tratamiento de las cuentas por cobrar, ayudando a transparentar el manejo de dicho rubro.

Recomendaciones

- Es indispensable contar con un sustento científico actualizado y ser difundido al personal, con la finalidad de que el manejo de las cuentas por cobrar y cambios realizados sean estandarizadas para evitar errores y que la empresa cuente con un servicio de calidad, con un personal calificado desde el área administrativa hasta la operativa.
- Con respecto a los instrumentos y técnicas utilizadas para futuros trabajos es importante aplicar los cuestionarios de control interno cada año para evaluar si existe alguna mejoría con las recomendaciones mencionadas en el informe final y verificar si existen cambios una vez aplicadas las políticas de cobranza.
- Es necesario realizar el cambio de la presentación del manejo de las cuentas por cobrar permitiendo a la empresa transparentar el manejo de dicho rubro, por lo cual, se sugiere implementar las políticas de cobro y sean expuestas a todo el personal de ventas, esto ayudará a efectivizar la recaudación y disminuir las cuentas por cobrar, con ello, la comercializadora contará con mayor cantidad de efectivo para invertir y crecer. Además de realizar un control constante, aplicando los indicadores financieros de cada periodo para evaluar la liquidez de la empresa y solvencia de esta.

Referencias bibliográficas

- Andrade S. (2022). *Diccionario de Economía*. Bolivia: Editorial Expansión.
- Arias E. (2023). *Investigación documental*. Colombia: Editorial Abaco.
- Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. *Registro Oficial 449*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro oficial.
- Astudillo M & Santana P. (02 de marzo de 2021). *Universidad de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio IG: <https://n9.cl/xndrq>
- Bernardo H. (2021). *La investigación científica*. Canada: Columba.
- Cabezas, E. (03 de octubre de 2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE: <https://n9.cl/365oy>
- Cantos M, Baque A & Erazo M. (2022). El marketing estratégico y su aporte en las ventas de los negocios formales del área urbana del Cantón Jipijapa. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 6(4), 410-419. doi:10.26820/recimundo/
- Castro J. (2023). *Beneficios de una gestión eficiente de las cuentas por cobrar*. Bogotá: CORPONET.
- Congreso Nacional. (29 de diciembre de 2023). Ley de compañías. *Ley de compañías*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro oficial.
- Cruz L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflor. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*, 1-15. Obtenido de: <https://n9.cl/zbdi9>
- Dávila R. (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección*. Bogotá: Ecoe ediciones.

- Espinoza B. (22 de Agosto de 2023). Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa infoquality s.a. en la ciudad quito, año 2014". *Análisis del proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa infoquality s.a. en la ciudad Quito, año 2014*. Quito, Pichincha, Ecuador: Registro oficial.
- Etecé. (2023). *La observación*. Argentina: Enciclopedia de humanidades.
- García C. (2019). *Prácticas de la gestión empresarial*. Bogotá: Columbia.
- García L. (2019). *Las empresas y la administración financiera*. México: Revista Mexicana de Agronegocios.
- García L. (2020). *Procedimientos en las cuentas por cobrar y cuentas por pagar*. Buenos Aires: Universidad Abierta.
- Guajaro C. (2019). *Contabilidad Financiera*. Monterrey: ITESM.
- Hilary D & Gnospelius J. (2020). *Auditoria Montgomery*. México: Limusa.
- IASB International Accounting Standards Boards. (2017). *Normas de Información financiera NIIF*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- IFRS. (2023). *NIIF para PYMES ingresos por actividades ordinarias*. Londres: IASCF.
- INEC. (31 de enero de 2023). *INEC*. Obtenido de UASB: <https://n9.cl/kt00p>
- Invoices. (6 de enero de 2023). *Modelos de factura*. Obtenido de Inoices.com: <https://n9.cl/jo40u>.
- Jimbo C. (02 de marzo de 2019). *Universidad Andina Simón Bolívar*. Obtenido de La naturaleza jurídica del aporte a la seguridad social del trabajador en relación de dependencia y del empleador: <https://n9.cl/1keql>
- Jiménez E. (2019). *La empresa y su clasificación*. EEUU: ECOE Ediciones.

- López A & Ramos G. (02 de diciembre de 2021). *Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa*. Obtenido de Revista Conrado: <https://n9.cl/5kpb4>
- Maricela G, Latorre A & Ramirez M. (2020). *Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad*. Bogotá: Ismael Granados.
- Martinez & Nikoali B. (2020). *Contabilidad Intermedia*. Argentina: ECOE ediciones.
- MEF.GOB. (31 de enero de 2019). *Norma Internacional de Información Financiera 5, Ingresos de Actividades Ordinarias Procedentes de Contratos con Clientes*. Obtenido de mef.gob: <https://n9.cl/d6ak>
- Méndez A. (2021). *Teoría y prácticas de la contabilidad*. México: Trillas.
- Ministerio de Producción Comercio Exterior e Inversiones. (2018). *Reglamento de Inversiones del Código Orgánico de Producción*. Quito: Registro Oficial.
- Naranjo E. (18 de Enero de 2020). Análisis empírico del crecimiento y rentabilidad empresarial en la industria del comercio en el Ecuador". *Análisis empírico del crecimiento y rentabilidad empresarial en la industria del comercio en el Ecuador"*. Ambato, Ambato, Ecuador: Registro oficial.
- Ocampo E. (2019). *Administración financiera, Base para la toma de decisiones económicas y financieras*. Bogotá: Columbia.
- Otero A. (08 de agosto de 2018). *Enfoques de la investigación*. Obtenido de Universidad del Atlántico: <https://n9.cl/1c0j4>
- Palma M. (2023). *Cuestionario de control interno*. Bogotá: Normateca.

- Redondo A. (2019). *Curso práctico de contabilidad general y superior*. Venezuela: Corporación Marca.
- Santillana J. (2021). *Establecimiento de sistemas de control interno*. México: Thomson Learning.
- Segovia A. (2021). *CEF Contabilidad*. Argentina: ECOE Ediciones.
- Serrato F. (2021). *Cuentas por cobrar*. Bogotá: Columbia.
- SRI. (31 de enero de 2023). *Servicios de Rentas Internas del Ecuador*. Obtenido de SRI: www.sri.gob.ec
- Teodoro A. (2022). *Manual de auditoría y gestión: enfoque empresarial y de riesgos*. Azuay: Casa Editora.
- Tpc Group. (14 de diciembre de 2020). *Aplicación de las niif*. Obtenido de TPC Group: <https://n9.cl/a5cf6>.
- Trenza, A. (2020). *AT Miss Finanzas*. Colombia: AGE Cartagena.
- Uribe L. (2019). *Plan de cuentas para sistemas contables*. Bogotá: ECOE EDICIONES.

ANEXOS

2.1. Anexo 1 – Entrevista jefe de ventas



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
ENTREVISTA PARA ANÁLISIS DE ESTUDIO DE CASO
COMPONENTE -VENTAS

Fecha: 16/06/2023

Entrevistado: jefe de ventas

La presente entrevista se efectúa como parte del trabajo de investigación denominado: “Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021.” Aportando su participación con las respuestas al cuestionario planteado con preguntas, información que ayudará a la obtención de datos confiables y objetivos para su posterior análisis e interpretación.

1 ¿Qué tipo de venta realizan dentro de la empresa?

Se realiza 2 tipos de venta: crédito directo y contado- mediante tarjeta de crédito-trasferencia-deposito.

2 ¿Se mantiene algún proceso establecido para la realización de las ventas?

Si existe un proceso determinado por la matriz Hy cite que se aplica para todos los distribuidores autorizados de Royal Prestige, mas no una que haya sido creada por la comercializadora.

3 ¿Existe algún proceso de capacitación del proceso de venta?

Si los aprendices o novatos deben seguir un curso que se imparte gratis en las instalaciones de la comercializadora, al finalizar se les toma un examen para verificar que estén capacitados correctamente para vender el producto, adicionalmente se realizan capacitaciones continuas a los vendedores.

4 ¿Existe un área designada para la entrega de documentación de las ventas?

Actualmente si existe un área donde se entrega toda la documentación correspondiente de ventas, depósitos, cheques, sin embargo, en el año 2021 no se disponía de esa área, debido a que por la pandemia no se abría las instalaciones de la comercializadora, y la gerente se encargaba en algunos casos de la documentación pertinente desde casa.

5 ¿Se realiza algún proceso de entrega de las respectivas facturas a los clientes?

Las facturas son electrónicas entonces lo que se procede es a enviar al correo, aunque a veces se solicita a la persona encargada de facturar entregue en físico ya que así lo solicitan los clientes.

6 ¿Se mantiene algún expediente del proceso de venta de cada cliente?

Si actualmente tenemos un contrato con una persona encargada de llevar el archivo pertinente, desde junio 2022

7 ¿Se realiza algún tipo de control al proceso de ventas?

Si se realiza un control ya que cada uno de los procesos al realizar una venta deben ser ejecutados ya que se realizan en su mayoría directamente con el cliente, adicionalmente se verifica con un reporte de ventas de manera semanal donde se da seguimiento a cada vendedor

8 ¿Cuántos vendedores se mantienen actualmente dentro de la empresa?

Actualmente disponemos de 10 vendedores activos que si hacen demostraciones continuamente


9 ¿Se realiza la respectiva entrega de comprobantes de pago de cada uno de los clientes?

Si, los vendedores realizan la entrega de los comprobantes ya sea con Tarjeta de crédito, de contado o crédito directo ya que es un requisito para que puedan cobrar sus comisiones.


10 ¿Existen políticas establecidas para la entrega de los ingresos (valores monetarios) a la empresa?

No mantenemos una política por escrito, pero se ha instruido a los vendedores que solo se trabaje mediante el sistema financiero, es decir no ingresa nada de dinero en efectivo a nuestras oficinas, cuando los vendedores cobran algún valor monetario lo depositan en cualquiera de nuestras cuentas y entregan únicamente los comprobantes respectivos en la oficina.

2.2. Anexo 2 – Entrevista contadora

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE ENTREVISTA PARA ANÁLISIS DE ESTUDIO DE CASO COMPONENTE -cuentas por cobrar</p>	
<p>Fecha:16/06/2023 Entrevistado: Contadora</p> <p>La presente entrevista se efectúa como parte del trabajo de investigación denominado: “Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021.” Aportando su participación con las respuestas al cuestionario planteado con preguntas, información que ayudará a la obtención de datos confiables y objetivos para su posterior análisis e interpretación.</p>	
1	<p>¿Se realizan ventas a crédito dentro de la empresa?</p> <p>Si se realizan ventas a crédito, pero el que otorga el crédito es el proveedor del producto, esto se realiza para beneficiar a mayor cantidad de usuarios</p>
2	<p>¿Se mantiene algún proceso establecido para la ejecución de cobranza de las ventas a crédito?</p> <p>La cobranza la realiza directamente el proveedor, en caso de que el crédito no sea pagado a tiempo al proveedor, la comercializadora ya se encarga de la cobranza directa al cliente, pero no existe una política establecida dentro de la comercializadora.</p>
3	<p>¿Existe algún proceso de análisis para el otorgamiento de créditos?</p> <p>Si antes de entregar un crédito se realiza la verificación correspondiente en el buró de información crediticia y en base a los ingresos del cliente se entrega un monto de crédito una vez que cumpla todos los parámetros</p>
4	<p>¿Existe un área designada para la gestión de cobranza?</p> <p>Actualmente no hay un departamento que se encargue de la cobranza directa a los clientes.</p>
5	<p>¿Se realiza un respectivo historial de las cuentas por cobrar?</p> <p>Como los créditos los otorga el proveedor no realizamos un historial adicional ya que manejamos una plataforma conjunta con el proveedor, donde se encuentran todos los datos de cada uno de los clientes.</p>
6	<p>¿Se realizan los respectivos asientos contables respecto a cuentas por cobrar?</p> <p>Si se realiza los respectivos asientos contables con respecto a cuentas por cobrar, una vez que el proveedor envía los documentos de respaldo para dichas cuentas.</p>
7	<p>¿Se realiza algún tipo de control a la gestión de cobranza?</p> <p>Actualmente como no disponemos de un departamento de cobranza tampoco se encuentra establecida alguna política de control de cobranza.</p>
8	<p>¿Qué tipos de cuentas por cobrar mantiene actualmente la empresa?</p> <p>Cuentas por cobrar Clientes, Cuentas por Cobrar relacionados, Tarjetas de Crédito</p>

2.3. Anexo 3 – Entrevista gerente

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE ENTREVISTA PARA ANÁLISIS DE ESTUDIO DE CASO COMPONENTE -cuentas por cobrar</p>	
<p>Fecha: 16/06/2023 Entrevistado: Gerente</p> <p>La presente entrevista se efectúa como parte del trabajo de investigación denominado: “Análisis de los ingresos por ventas y cuentas por cobrar en la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., del año 2021.” Aportando su participación con las respuestas al cuestionario planteado con preguntas, información que ayudará a la obtención de datos confiables y objetivos para su posterior análisis e interpretación.</p>	
1	<p>¿En qué año se fundó la empresa?</p> <p>La empresa en la ciudad de Quito fue fundada en el año 2018 con únicamente dos socios.</p>
2	<p>¿Cuenta la comercializadora MASTERK DEL ECUADOR Cía. Ltda., con una filosofía empresarial y una estructura?</p> <p>Al empezar la empresa no se consideró contar con una filosofía empresarial, ya que no es un requisito para ser distribuidor autorizado de Royal Prestige, sin embargo, es indispensable para el crecimiento de la comercializadora.</p>
3	<p>¿Existe algún manual de procesos?</p> <p>Pese a que se realizan capacitaciones previas al personal, la empresa no cuenta con ningún manual como el de procesos, seguridad, funciones, entre otros.</p>
4	<p>¿Cree necesario llevar un control adecuado de las cuentas por cobrar?</p> <p>Efectivamente debido a que existen cuentas que no se han logrado recuperar desde el año 2018, por lo tanto, es indispensable llevar un control y tomar medidas para contrarrestar las pérdidas.</p>
5	<p>¿Cuántos empleados tiene la empresa?</p> <p>En la actualidad la empresa cuenta con 13 trabajadores, donde los vendedores trabajan por comisión y el resto mediante un contrato indefinido.</p>
6	<p>¿Ha considerado la contratación de una contadora?</p> <p>La empresa ha estado en constante crecimiento, en ese sentido, si es necesario la contratación de una contadora interna o una auxiliar contable- administrativo que ayude a manejar las cuentas y</p>
7	<p>tener mayor transparencia financiera y económica.</p> <p>¿Cuál es la opinión sobre el manejo de los ingresos?</p> <p>Creo necesario la implementación de una contadora y una cajera en la comercializadora, que maneje los ingresos diarios de la misma.</p>
8	<p>¿Existe alguna dificultad en la recolección de los ingresos?</p> <p>La dificultad radica al no contar una persona en la institución que se encarga en la recolección monetaria, en ese caso, la persona que se encuentre realiza la venta.</p>
9	<p>¿Cómo se proyectan en unos años?</p> <p>La empresa tuvo dificultades en cuanto a la pandemia, donde se disminuyó las ventas a crédito y todas eran realizadas a contado, no obstante, la comercializadora está volviendo a introducirse en el mercado, por ende, pensamos expandirnos, incluso con un local más amplio.</p>

2.4. Anexo 5- Misión, Visión y Organigrama

Figura 14.

Misión MASTERK ECUADOR CÍA. LTDA

VISIÓN MASTERK ECUADOR CÍA. LTDA

Comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., es una empresa que se dedica a la comercializar y productos para el hogar, proporcionando las mejores marcas en equipos de cocina, comprometiéndose a satisfacer las necesidades, con precios justos, apoyados con un ambiente de calidez y una atención personalizada y profesional.

Figura 15.

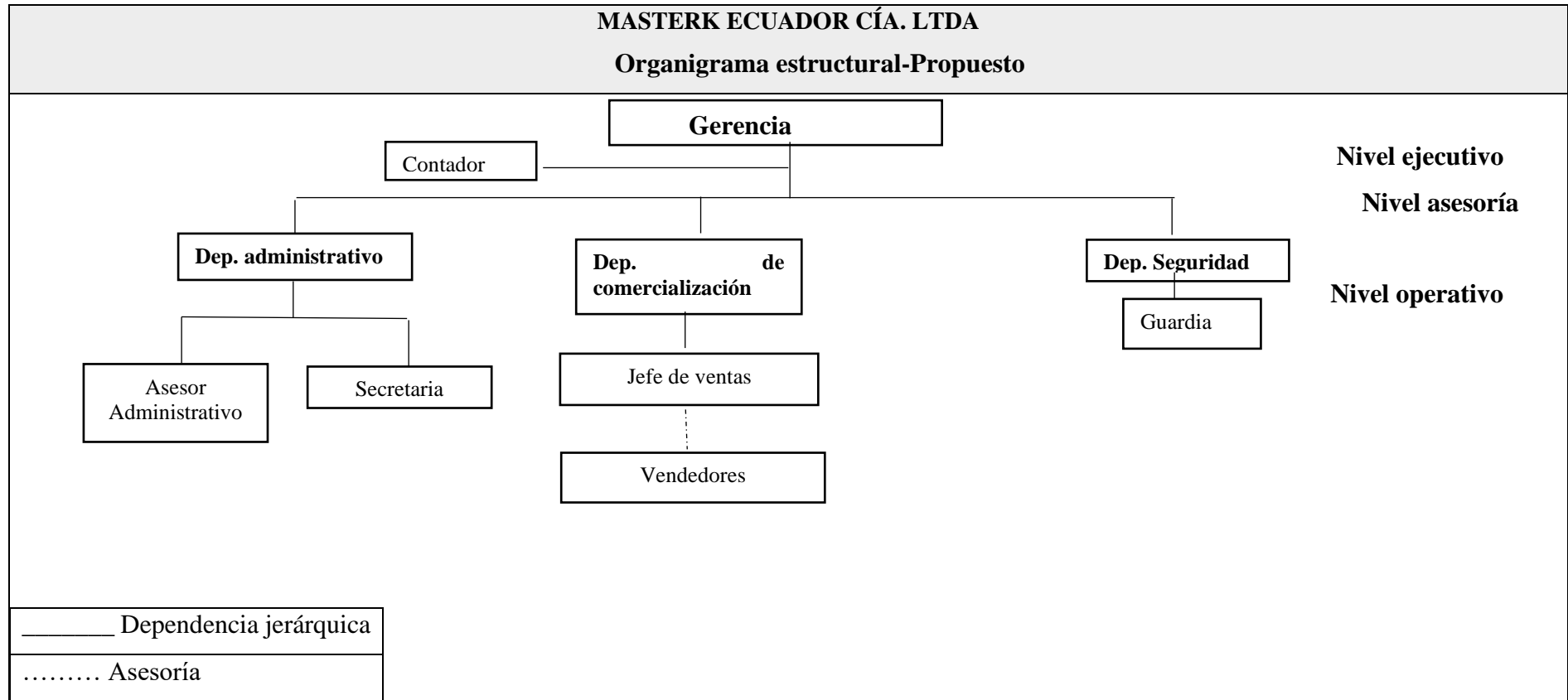
Visión MASTERK ECUADOR CÍA. LTDA

VISIÓN MASTERK ECUADOR CÍA. LTDA


Comercializadora MASTERK ECUADOR Cía. Ltda., para el año 2028, será líder en la zona y en el mercado nacional con la implementación de más sedes para saciar y superar las expectativas de los clientes y ser firmes con proporcionar productos de calidad.

Figura 16.

Organigrama estructural propuesto



Informe Turnitin

 Identificación de reporte de similitud: oid:21463:312226796	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Elizabeth Arboleda al 17-01-2024 (T).doc X	Elizabeth Arboleda
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
26079 Words	143558 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
130 Pages	777.6KB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Jan 24, 2024 4:36 PM GMT-5	Jan 24, 2024 4:39 PM GMT-5
<p>● 4% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 2% Base de datos de trabajos entregados • 0% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref <p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico • Coincidencia baja (menos de 8 palabras) • Material citado • Bloques de texto excluidos manualmente 	