



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:

Licenciada en Contaduría Pública y Auditoría

Tema:
Gestión en Control Interno de Crédito y Cobranzas para Contrarrestar
Impactos en Carteras Vencidas. Caso-Trapesam.

Autora:
Mirka Paola Saenz Cusme

Directora del Trabajo de Titulación:
Ec. Sonia Urbina B., MSc.

2022
Guayaquil – Ecuador

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la fuerza y guiarme en este largo camino a cumplir uno de mis objetivos.

Agradecer infinitamente a un ser muy especial por estar conmigo en esta etapa tan importante de mi vida para convertirme en una profesional, por el apoyo y su orientación a través de cada una de sus palabras para lograr los resultados que buscábamos juntos y por confiar en que yo era capaz de llegar a alcanzar esto con dedicación y esfuerzo.

A mis padres, hermanas y abuelos por estar presentes alentándome, les agradezco también por motivarme todos los días para ser mejor en la vida, todos han sido un pilar fundamental para llegar a este camino lleno de mucho éxito y esperanza, porque este es el comienzo de las cosas extraordinarias que vendrán a mi vida.

DEDICATORIA

Este artículo se lo dedico a Dios, a mi abuelita Dolores y mi mamá Paola quienes han sido mi soporte y guía. A mi hermana Victoria y a mis padres, pilares fundamentales en mi vida, con mucho amor y cariño, les dedico todo mi esfuerzo, en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que yo pueda estudiar, se merecen esto y mucho más.

A Emilia, mi querida hermana, A mis sobrinos, Ezequiel, Lizz Mary, Mary Lizz porque llenan de alegría cada día de mi vida.

A mi novio, mi gran amor por ser mi compañero inseparable cada día.

A todos ustedes, con amor

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor.

Mirka Paola Saenz Cusme

GESTION EN CONTROL INTERNO DE CREDITO Y COBRANZAS PARA CONTRARESTAR IMPACTOS EN CARTERAS VENCIDAS. CASO-TRAPESAM

Mirka Paola Sáenz Cusme
mirka_sc26@hotmail.com

RESUMEN

El control interno conforma una herramienta de gran interés para las organizaciones que quieren ser competitivas en el mercado, el objetivo principal fue determinar el cumplimiento de gestión en control interno en los departamentos de crédito y cobranzas para contrarrestar impactos en carteras vencidas caso-TRAPESAM.

El diseño del estudio fue de tipo no experimental con modalidad de campo, con enfoque de tipo cuantitativo, los resultados evidenciaron que el cumplimiento de gestión en control interno en los departamentos de crédito y cobranzas posee muchas falencias dentro de sus actividades por la ausencia de políticas y manuales de procedimientos, la evaluación de riesgo no se aplica cabalmente, el control interno no se aplica de forma estandarizada.

Los resultados del COSO III mostraron que la mayor necesidad de monitoreo y seguimiento de los procesos para contrarrestar impactos en cartera vencida, se proponen el diseño de un manual de políticas de crédito para calificar el riesgo crediticio, realizar hojas de seguimiento para monitorear el cumplimiento del control, capacitar y evaluar de forma continua el departamento de créditos y cobranzas.

Palabras claves: cartera vencida, cobranzas, control interno, crédito, gestión.

INTRODUCCIÓN

Las empresas sin importar su tamaño, se encuentran controles de aplicabilidad en los diferentes departamentos a fin de que su liquidez y estados financieros no se vea afectados por algún o algunos de los procesos internos, de los cuales el departamento de crédito y cobranza tienen gran influencia sobre la misma, por lo tanto, para la verificación interna se requiere la revisión minuciosa de las actividades que se desarrolló en torno a la gestión de créditos y cobranzas, cuyos procesos no evaluados representan los riesgos asociados a sus actividades. Por su parte Vivanco, considera los controles internos, como una serie de actividades, las cuales están directamente integradas y orientadas a la protección de las cuentas contables dentro de la organización, mediante la aplicación de medidas que faculten la optimización de recursos o el aumento de la producción sin tener incrementos significativos en los gastos, los mismos que sirven que los balances financieros se mantengan en estados positivos y adicionalmente aseguran la fiabilidad de estos se manera que se garantice que no estos no han sido alterados.(Vivanco, 2017).

Es necesario conocer detalladamente los procesos que se aplican para el otorgamiento de crédito, la evaluación del riesgo y los procedimientos y etapas en las cobranzas, mediante una normativa adecuada, con el objeto de tener procesos claros, métodos confiables y fijos. Además, de conocer la existencia de manuales de políticas y/o procedimientos se llevan a cabo de manera eficiente y efectiva, debido a que su incumplimiento puede ser producto de la falta de control en la gestión de créditos y cobranza, lo cual puede generar impactos negativos en las cuentas por cobrar, afectando la liquidez de las empresas produciendo su degeneración.

La empresa en estudio actualmente atraviesa una situación problemática en las cuentas por cobrar a clientes corrientes, provocado por el ineficiente control en los procesos de créditos, el

incorrecto seguimiento de las cuentas pendientes a clientes se suma al problema, generando impacto finalmente en la liquidez de la empresa. Se requiere verificar que existan políticas de crédito actualizadas que permitan una evaluación racional de los riesgos sobre el cliente, con la finalidad que estos no representen una posible pérdida para la liquidez de la empresa.

Frente a las limitantes observadas, se requiere el análisis de la gestión del control interno del departamento de créditos y cobranzas de la empresa mediante la verificación del cumplimiento del COSO III para analizar si la empresa lleva a cabo componentes esenciales de un sistema de control interno en cuanto a Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión, en búsqueda de mejorar los controles en búsqueda que estos sean eficientes y seguros en las operaciones.

De manera que se propone realizar un análisis del proceso en la evaluación y gestión de crédito y cobranzas de la organización, con el fin de identificar los incumplimientos que pueden poner en riesgo las cuentas por cobrar de la empresa, de modo que su control sea eficiente tanto en la gestión del crédito como la recuperación de los valores por cobrar. Se ha determinado la necesidad de verificación de cumplimiento de control la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa TRAPESAM CIA LTDA, como una medida de solución sistemática la situación problemática que se percibe en la actualidad. Para efecto nace la formulación del problema, ¿es necesario determinar el cumplimiento de la gestión del control interno en los departamentos de crédito y cobranzas para contrarrestar impactos en carteras vencidas. Caso – TRAPESAM?

El objetivo general de la investigación busca: Determinar el cumplimiento de gestión en control interno en los departamentos de crédito y cobranzas para contrarrestar impactos en carteras vencidas. Caso-TRAPESAM

Los objetivos específicos se encaminan a cumplir con los siguientes:

- Identificar los procesos de control interno en la gestión de crédito y cobranzas.
- Analizar la situación actual de la gestión de crédito y cobranzas de la empresa mediante el método de control interno COSO III.
- Proponer estrategias de procedimientos de control interno para mejorar la gestión de cobranzas y contrarrestar impactos en carteras vencidas de la empresa TRAPESAM.

DESARROLLO

Marco teórico

El presente apartado tiene como finalidad estudiar los diferentes conceptos que forman parte del tema en investigación, por lo cual se abordarán las conceptualizaciones acerca de la gestión del control interno, créditos y cobranzas y cartera vencida, conceptos tomados de fuentes secundarias mediante revisión bibliográfica a fin de tener una mayor perspectiva del problema, mediante la revisión de sus conceptualizaciones, las cuales permitirán que el desarrollo del tema se realice de forma ordenada conforme al tema planteado.

Control interno

El control interno conforma una herramienta de gran interés para las organizaciones que quieren ser competitivas en el mercado, por lo tanto, su gestión dentro de la organización conforma un objetivo interno principal ya que de su correcto funcionamiento depende que los procesos se desarrollen de forma adecuada obteniendo el alcance de los objetivos organizacionales.

Por su parte el autor, Mendoza, García, Delgado & Barreiro (2018) indica que “conforma una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión” (p. 12).

En este sentido Cedeño y Morell (2018) consideran que “el control interno como un instrumento de gestión, dentro de las áreas administrativas con la finalidad que los procesos se ejecuten correctamente y sea posible alcanzar los objetivos planteados” (p. 58).

La implementación del control Interno, contribuye a que el equipo de trabajo alcance los objetivos propuestos, además que posible identificar síntomas y problemas, señalando las dificultades antes de que puedan sufrir los estragos de estos, como lo realizan un control tradicional correctivo, funcionando este como un control preventivo identifica síntomas antes que estos lleguen a convertirse en problemas.

Cuando nos referimos al control interno, en su gran mayoría este es considerado como un proceso el cual se encuentra incluido entre los diferentes procesos que mediante la correcta aplicación permite la optimización de todos los recursos dentro de una empresa, como elemento integral dentro la función administrativa, las mismas que causan importantes impactos beneficiosos para el giro del negocio, como se demuestra en el presente estudio basado en los resultados de la evaluación.

Según lo que establece las Normas Técnicas de Auditoría españolas,

Los controles internos, se tratan de una serie de actividades, las cuales estan directamente integradas y orientadas a la protección de las cuentas contables dentro de la organización, mediante la aplicación de medidas que faculden la optimización de recursos o el aumento de la producción sin tener incrementos significativos en los gasto, los mismos que sirven de apoyo pues garantizan que los balances financieros se mantengan en estados positivos y adicionalmente aseguran la fiabilidad de estos se manera que se garantice que no estos no han sido alterados.(Vivanco, 2017).

La gestión integrada del control interno no es más que el proceso de planificación, organización, procedimientos, control y mejora del sistema de control interno que integra a las herramientas de control de gestión en el sistema organizacional. Estas herramientas se integran al control interno sin entrar en

contradicciones y convergen en un solo sistema, obteniéndose como salida la implantación, integración, madurez y efectividad de este proceso.

Con relación a los componentes del proceso de control interno, este se trata de un conjunto de tarea a manera de herramientas, las cuales son de gran utilidad dentro de los procesos de las organizaciones ya que tiene una función importante como una estrategia de auditoría, no obstante, su uso es sistemático y se encuentra conformado por una serie de elementos, donde su total cumplimiento representa, el seguimiento cada una de las diferentes dimensiones. Dado este se puede a continuación citar cada uno de los elementos que se encuentran conformando el sistema control interno según Vilorio (2016), para luego proceder a la descripción de cada uno de ellos: “Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y seguimiento” (p. 56).

Con la debida mención de los componentes que forman parte del sistema de control interno, es imprescindible que se definan conceptualmente a cada uno de estos, con el único objetivo de poder conocer con una perspectiva más amplia de lo que en realidad significan cada uno de ellos, sabiendo que esto solo es posible a través de las revisiones bibliográficas, de libros y revistas internacionales así como de obras textuales que estén relacionadas al entorno lingüístico y procedimental del área contable específicamente al control interno.

Refiriéndonos al componente de ambiente de control, Paiva (2018). Este considera que “pertenece al entorno total, en donde se encuentran relacionadas las políticas y los valores éticos, las mismas que tienen influencia de forma directa sobre el nivel de desempeño del talento humano, así también tienen un impacto bastante significativo si hablamos del cumplimiento de control interno dentro de la organización” (p. 41).

A su vez la evaluación de los riesgos es dada por Pirela (2019) como “el proceso de análisis de todas las calificaciones obtenidas con relación a eventos o factores que se encuentren afectando de forma directa a las cuentas contables, de manera que, a través de las mediciones, se complete la posibilidad de

minimizar el riesgo y así también considerar cuales son las estrategias más adecuadas para poder evitar que estas se presenten” (p. 18).

El componente siguiente a revisar está dado por las actividades netamente de control, las mismas que Plasencia (2016) llega a considerar que se trata de “toda acción, proceso y tarea que es otorgada a cada uno de los funcionarios del talento humano y a su vez de los elemento que formare el personal directivo, los mismos que se pueden cumplir a través de la planificación secuencial de cada actividad orientada al alcance de los objetivos” (p. 26)..

Relacionada a la dimensión manifestada por información y la comunicación, (Paiva, 2018) hace mención a “la necesidad de mantener información verificada y actualizada sobre el estado d ellos procesos, información de clientes, garantías datos de créditos que puedan verificarse de manera segura 6y confiable en búsqueda del cumplimiento de objetivos organizacionales” (p. 52).

El último y no menos importante componente es el seguimiento y monitoreo, el mismo que según Pirela (2019) hace referencia a “en este se verifican las actividades del proceso de control se lleven a cabo, además permite identificar las fortalezas, limitaciones del proceso, así como actividades que generan cuellos de botella que generan contratiempos lo cuales incrementen el riesgo de incumplimiento de objetivos que la confiabilidad de información de cuentas, procesos y recursos es de alta calidad” (p. 18).

Con lo antes mencionado sobre los cinco componentes que conforman el control interno se puede indicar que, como de la misma forma el ambiente de control está incluido en todos los elementos que son subjetivos del giro de la organización, el proceso de evaluación de riesgos nos permitirá detectar la cercanía de riesgo que puedan impactar de forma negativa a la organización así como su estado financiero, que las actividades de control se encuentran enlazadas a los procesos contables, también la comunicación y la información, la confidencialidad de los datos, el proceso de acompañamiento y monitoreo garantiza que todos los procesos se ejecutan de manera correcta, efectiva y veraz alcanzando de esta manera el control interno.

Gestión de crédito

Para poder entender a lo que se refiere la gestión de crédito es necesario que inicialmente podamos tener claro y ver al crédito como una transacción a la cual mediante un contrato se deja establecida la cancelación de valores monetarios en un tiempo establecido, para lo cual se necesita realizar la revisión bibliográfica de manera que podamos conceptualizar según los criterios que nos indique autores propios de la temática, los cuales son mencionados a continuación.

Al tiempo que el criterio de Topa (2016) indica que el crédito trata de “una operación financiera en la cual es posible el uso de cierta cantidad de dinero indicando que será devuelto durante un tiempo fijado, que también puede ser cancelado en partes o de un solo pago el total adeudado, con la debida deducción aplicada en el pago de intereses pactados”. (p. 56). En síntesis, se puede decir que la gestión crédito corresponde a una forma de transacción en la cual ambas partes pueden ser beneficiadas, esto a causa de que una parte puede disponer del rubro requerido, mientras que la otra parte se beneficia de las rentas por conceptos de interés sobre el valor otorgado; dejando claro que para esto se requiere la fijación de las condiciones y los requisitos que permitirán que esto se haga efectivo de manera transparente para ambas partes.

Cuando nos referimos a la gestión de crédito nos fijamos en un conjunto de técnicas, la misma que es una tarea muy importante, de manera especial para las empresas donde las facilidades de pago a sus clientes son una opción viable, en donde otros factores también son relevantes, así como la calidad o el precio final, entre otros los cuales conforman procedimientos que puedan permitir la pronta recuperación de valores.

En referencia con la gestión de crédito, Rodríguez (2015), indica que “estrategias inmersas que se aplican con la finalidad de recuperar valores vencidos, tales como descuentos por pronto pago etc. Actividades que son realizadas en beneficio de los clientes y la empresa para alcanzar la completa

cobertura de su cuenta por pagar, así como su reposición” (p. 56). En el mismo enfoque tenemos que Brachfield (2015) menciona que:

La gestión de crédito se refiere a un proceso sistemático, que faculta el otorgamiento de facilidades de pago para los clientes y así también a empresas comerciales, se encuentra compuesto por diferentes elementos relacionadas directamente con la actividad empresarial, desde el momento en que el cliente solicita el crédito hasta que la empresa procede al cobro de este (p. 56).

Referente al proceso mediante el cual se hace el otorgamiento del crédito, este corresponde a un previo análisis del estado crediticio de los clientes, es en ese punto donde se considera como principal la validación de la fluidez del pago de los mismos, cual es la demanda de mercadería, su nivel de endeudamiento, así también de contar con los elementos que son responsables para que ejecuten las diligencias de previa y post créditos y cobranza.

En cuanto al otorgamiento de un crédito, Endara (2016), establece que:

Cada empresa debe disponer de la implementación de una serie de pasos y procesos claros a seguir, en donde se manifiesten los principales requisitos para el análisis del cliente, pues esta fase es considerada como la herramienta que permite la generación de liquidez comercial, así también se debe proyectar al menos 80% de probabilidades de cobro o recuperación de los valores otorgados. (p. 56)

Es por este motivo se puede decir que el otorgamiento del crédito usado como una de las estrategias más básicas que son aplicadas a una empresa con el objetivo de reducir las posibilidades de riesgos en cuanto a la cobranza de las mercaderías vendidas o recuperación de valores; esto permitirá que se generen ganancias y a la vez se vincula la necesidad del cliente con el objetivo comercial de la empresa. Podemos deducir que el otorgamiento de crédito puede suponer un riesgo, pero que también mediante el análisis correcto y oportuno, las estrategias del departamento de cobranzas, estas se pueden reducir, obteniendo

mejores resultados en cuanto a la actividad comercial así también las relaciones que son externas con el mercado actual y objetivo presente.

Se debe considerar el control de crédito debe realizarse de manera continua de las cuentas por cobrar, las mismas que son generadas por los créditos otorgados, ejecutándose como una herramienta que permite aumentar la eficiencia de negocios, mejorar la cobranza, reducen los tiempos y gestiones de otorgamiento de créditos y su recuperación. (Bermudez, 2018).

Los controles y manejos tienen como propósito el de poder contar con clientes que tienen capacidades de pago que reducen los riesgos de aumentar las cuentas por cobrar o aumenten la pérdida de liquidez durante el tiempo del periodo contable. Por lo tanto, con la aplicación correcta de esta herramienta contable se establece la posibilidad de evaluar al cliente al momento de solicitar un crédito comercial, así también que se realice el análisis del riesgo crediticio y también el control de los pagos, para que estos se realicen de manera oportuna y efectiva.

Gestión de cobranzas

Cuando se refiere a la gestión de cobranzas podemos tratar sobre las dos concepciones respecto al concepto de gestión y al concepto de las cobranzas, las mismas que guardan relación la investigación actual, las cuales nos brindaran las principales indicaciones sobre cómo funciona la administración del proyecto en esta área de la organización, cuáles son los criterios que serán expuestos, a continuación, se indican algunos de ellos de manera coherente.

Con respecto al tema Izar & Ynzunza (2017), el proceso de gestión se puede considerar como “el sinónimo de poder administrar, por ejemplo, el directivo del departamento es el responsable de planear y ejecutar las actividades las mismas que van en función a la secuencia de los objetivos, para luego proceder a evaluar los resultados obtenidos, y este forma parte de su dirección en la organización”.

El significado de gestión lo entendemos como el procesar los recursos y actividades, con el objetivo de poder garantizar el cumplimiento de las directrices que sean planteadas, verificables a través de los indicadores de la evaluación de los planes organizacionales para garantizar que el cliente está en la

posibilidad de cancelar las cuentas que se indiquen como impagas, antes de que estén vencidas. Razón por la cual el proceso de gestión de cobranza es el conjunto de todas las actividades cuyo objetivo están enfocados en la obtención de los valores que se encuentran pendientes de pago, esto significa, cuando la organización entrega la venta a con un compromiso de crédito, el mismo que está generando tareas de cobranza durante los tiempos pactados a futuro, esto a causa de que la empresa debe asignar un responsable, quien debe realizar.

Políticas de cobranza

Para el proceso de cobros de las cuentas incobrables. No obstante, una correcta aplicación de gestión de cobranza está alineada con una buena política de gestión efectiva de crédito, lo cual lograra minimizar los gastos de gestión de cobro a causa de cuentas de dudosas posibilidades de recuperación. Las políticas de gestión de cobranza se consideran como los procedimientos que son aplicados considerado cada tipo de cuanta como las mostradas a continuación:

Políticas liberales. -Como competencia, por lo cual se permite el otorgamiento de créditos para tener mejores niveles de competitividad.

Políticas restrictivas. – Permiten reducir al mínimo las pérdidas.

Política racional. – esta permitirá que un flujo normal de crédito y de cobranza, tiene como objetivo principal potencializar el rendimiento de la empresa. (Guevara, 2017).

Los procedimientos acerca de las políticas de créditos deben incluirse como mecanismos de acción para favorecer las ventas sin embargo no se deben dejar de lado las garantías necesarias que permitan el cobro de valores

MARCO METODOLÓGICO

El diseño del estudio es tipo no experimental con modalidad de campo, con la aplicación instrumentos de recolección de datos, mientras que, el enfoque del estudio de tipo cuantitativo mediante la toma de datos para su presentación en valores numéricos y porcentuales. El alcance de la investigación es de tipo proyectivo debido a que su función es especificar las propiedades, características y funciones más relevantes del objeto de estudio, por medio del método empírico e inductivo para conocer las características comunes, para su posterior análisis.

La empresa mantiene en sus nomina 62 trabajadores, de los cuales se tomarán los colaboradores de áreas afines al crédito y cobranzas, como es el caso del área financiera, contabilidad, facturación, logística y cobranzas, que totalizan 20 colaboradores en dichas áreas, ya que se excluye el personal de operadores, supervisión, mecánica y mantenimiento, además de la jefatura de gerencia General, quienes no fueron considerados como parte de la muestra seleccionada. La encuesta según Hernández, & Fernández, (2016) “es una herramienta cuantitativa que facilita la recopilación de datos concretos por parte de una muestra significativa perteneciente a una población”.

Además, se tomó como de recolección de datos, se utilizó la Observación Directa, el instrumento utilizado fue la Lista de Chequeo “con fines de registrar la evolución del fenómeno observado en referencia” (p. 56), para recopilación de datos concretos mediante la visualización directa con uso del instrumento de Check List, en cada departamento mediante el encargado, en 6 departamentos relacionados.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los trabajadores respecto a la situación actual de los procedimientos de créditos y cobranzas fueron los siguientes.

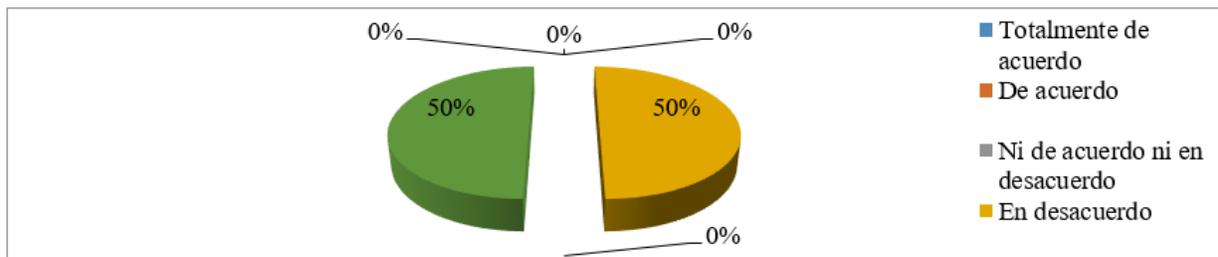


Figura 1. Conocimiento de políticas de crédito

En relación con la comprensión de las políticas de créditos se puede decir que, el 50% de los empleados no tienen conocimiento, además es necesario se realicen actividades que nos ayuden a implementar un procedimiento para el cobro de sus cuentas una vez que estas se encuentran vencidas, de manera que se asegure la liquidez lo cual a su vez permitirá garantizar la continuidad de las actividades de la empresa.

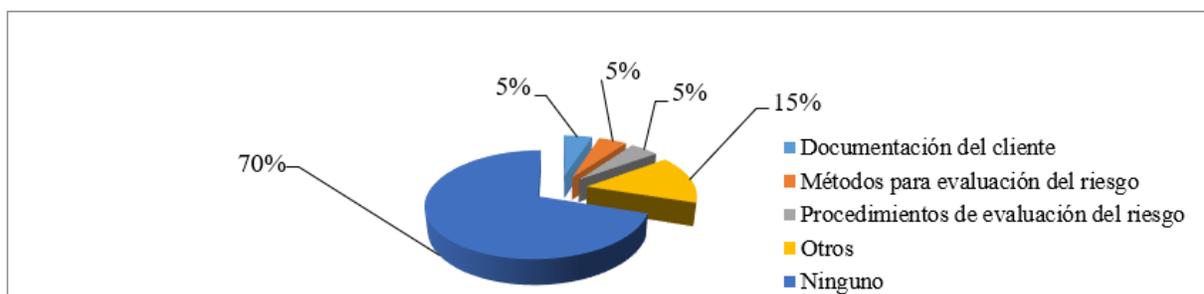


Figura 2. Tipos de control sobre procesos de crédito

Referente a lo tipo de control para manejar los procesos de crédito se puede concluir que el 70% de los encuestados indican no aplicar ningún tipo de control, el 5% administra y gestiona documentación de los usuarios, el 5% prefiere tener forma de evaluación del riesgos, el 5% usa tareas de validación de riesgo, así también el 15% utiliza diferentes tipos controles.

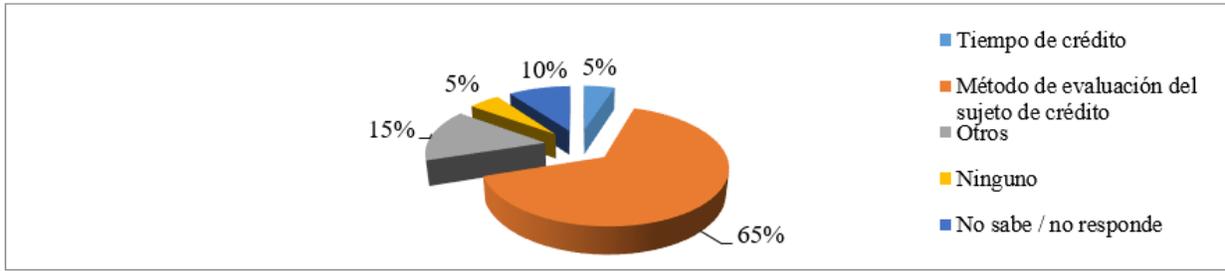


Figura 3. Controles de proceso de crédito con el cliente

Con relación a los valores obtenidos de la evaluación, el 65% optara por otros métodos de revisión, el 15% usara otras formas de evaluar, el 5% realizaría cambios de tiempo para pago de créditos, el 10% no tiene conocimiento y/o decide no opinar al respecto y el 6% considera que está conforme con lo actual por lo tanto no realizaría ninguna modificación en los procesos. El personal encuestado tiene en consideración aplicar métodos para evaluar al sujeto antes de la entrega de un préstamo, tanto que sea posible medir el nivel de endeudamiento y la capacidad de pago que tendrá el cliente; de esta manera se evitaría el gasto en acciones para la recuperación de los valores acreditados a través de gestiones de cobro.

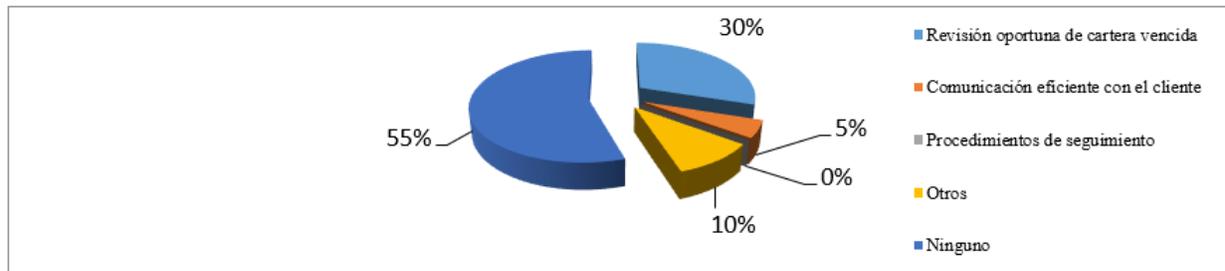


Figura 4. Tipos de controles en el proceso de cobranza.

En lo referente a los tipos de controles que deberían ser aplicados al cliente, podemos obtener resultados en porcentajes del 55% el cual indica que no se realizó ningún tipo de control, mientras el 30% ha mencionado que una opción sería la realización de una revisión oportuna de cartera vencida. En la actualidad la empresa realiza solamente la valoración de las carteras en estado vencida como una alternativa vía para facilitar el cobro de las cuentas pendientes de pago,

lo cual se considera como insuficiente para asegurar la recuperación de los valores adeudados y es la causante de la problemática actual en conjunto a las limitaciones en el efectivo de la empresa.

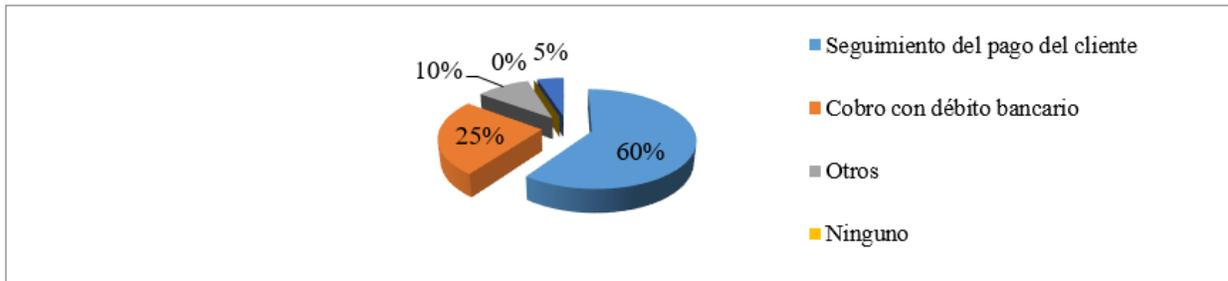


Figura 5. Modificación en el proceso de cobranza para el cliente.

Con respecto a los procesos que deben ser modificados en la gestión de cobranzas, se ha obtenido que el 60% de los trabajadores coinciden en que se debería mantener un control, el 25% indica que débitos bancarios son las mejores opciones de cobro, el 5% corresponde a personal que decidió no responder al respecto, y el 10% se mantienen en que las mejoras deben realizarse en otros aspectos. Según criterio del personal, los aspectos que requieren revisión están relacionados con el proceso de cobranza de los clientes, el seguimiento de los pagos de los clientes, tomando acciones de recuperación de cartera a través de la implementación de políticas de recuperación de cuentas de clientes.

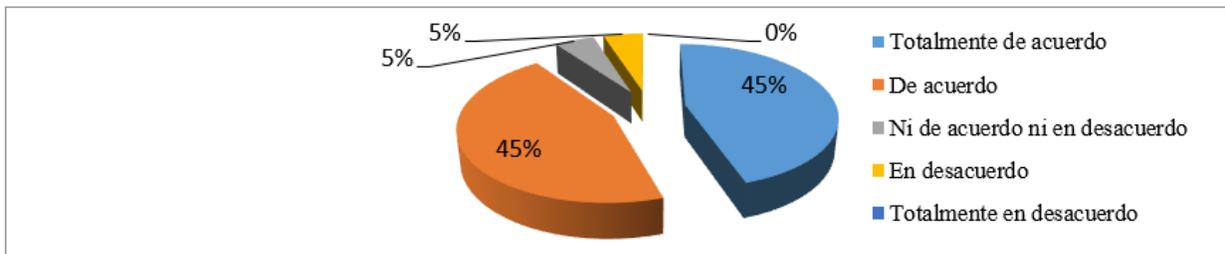


Figura 6. Diseño de política de control interno

Con relación al diseño de políticas de control interno, los resultados evidenciaron que el 90% se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo, el 5% no está en desacuerdo en diseñar de

políticas internas. Los resultados expuestos ponen en evidencia que la mayoría de acuerdo con el diseño de política de control interno para que sus procedimientos se encuentre supervisados, lo cual permita el logro de los objetivos de cada departamento.

Resultado de Check List aplicado al departamento de crédito y cobranzas

Una vez que se han realizado las valoraciones e interpretación de datos obtenidos se presenta los resultados de la lista de chequeo de acuerdo con el modelo COSO III a continuación.



Figura 7. Resultados de ambiente de control

Para el primer caso se ha obtenido el porcentaje de 67%, lo que expone un posible riesgo moderado, de acuerdo a la escala de calificación, lo que puede atribuirse en primera instancia a la falta de un presupuesto para ventas a crédito y para para gestión de cobranzas dentro de la empresa, es esencial que se deban mejorar este índice para controlar de manera efectiva la entidad y alcanzar de manera eficiente el cumplimiento exitoso de los objetivos propuestos.

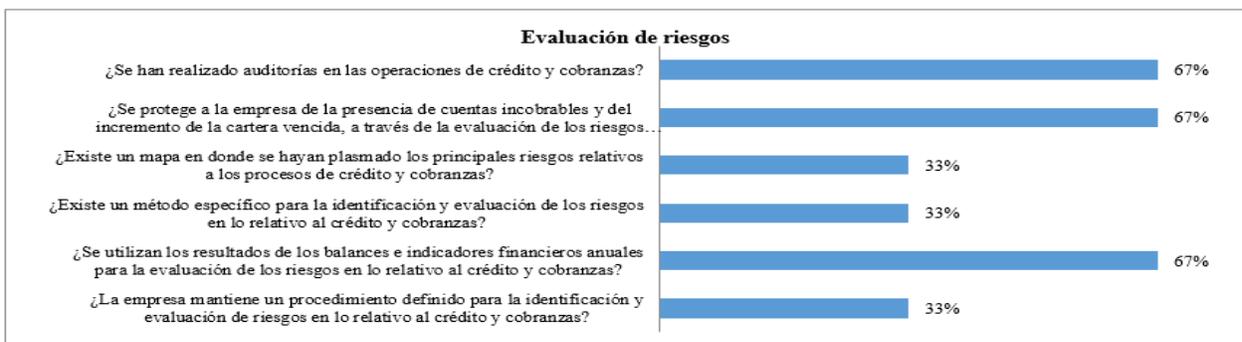


Figura 8. Resultado de la evaluación de riesgos.

El análisis de conflictos obtuvo un puntaje promedio de 50%, reflejando un nivel de riesgo moderado, por lo que es necesario identificar y analizar los riesgos de manera adecuada para lograr los objetivos de la organización, a través del procedimiento de identificación y evaluación de los riesgos ante situaciones de riesgo en sus procesos.

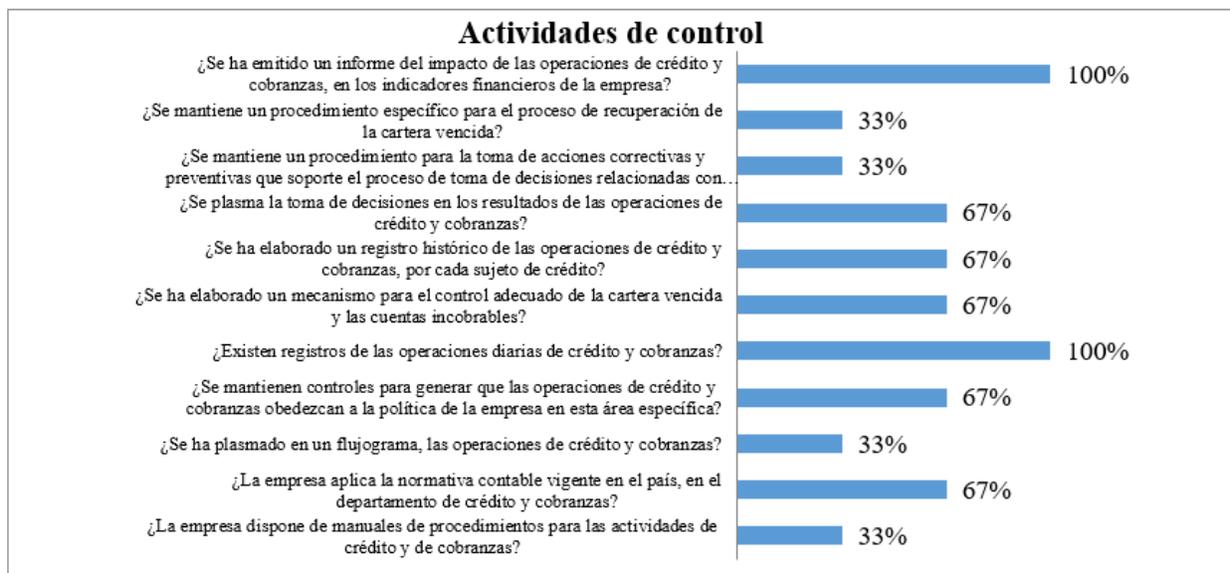


Figura 9. Resultado de actividades de control

El tercer análisis trata de las actividades de control, determinando un puntaje promedio de 61%, reflejando en un diagrama el riesgo moderado que genera la ausencia de orientación procesal para las actividades de control de los departamentos analizados, que pueden ser mejorados mediante la implementación de políticas y procesos acorde a las actividades productivas de la empresa.

A través de los controles se han identificado las normas que utiliza TRAPESAM SA, para garantizar que se cumpla el respeto a las metas y objetivos de la organización. Mejorar la liquidez a través del seguimiento adecuado de las cuentas pendientes a los clientes por parte de los cajeros.

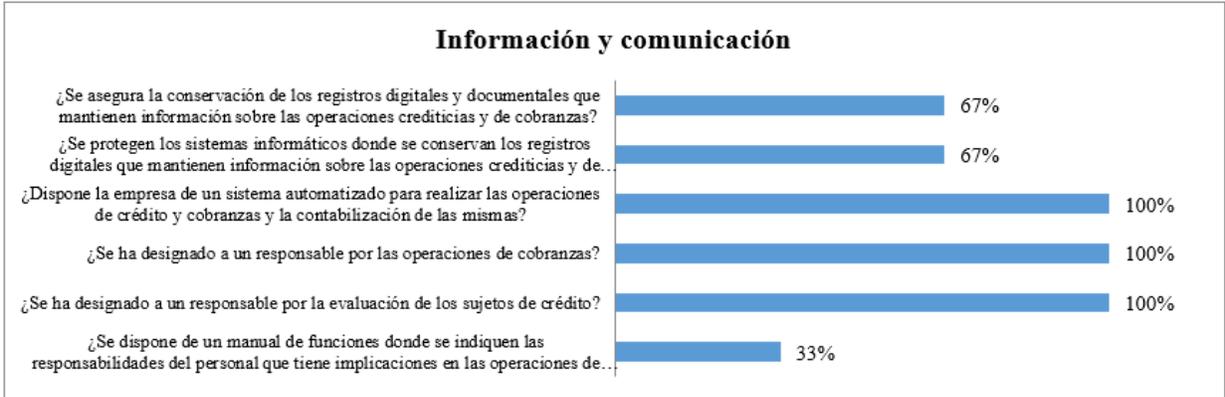


Figura 10. Resultado de información y comunicación

El elemento menciona información y comunicación con un puntaje de 78% reflejando bajo riesgo, básicamente no existe un manual que oriente las funciones indicando las obligaciones del personal relacionado con las actividades de crédito y cobranza, se debe analizar la situación elevando el nivel de efectividad de datos de las cuentas por cobrar.

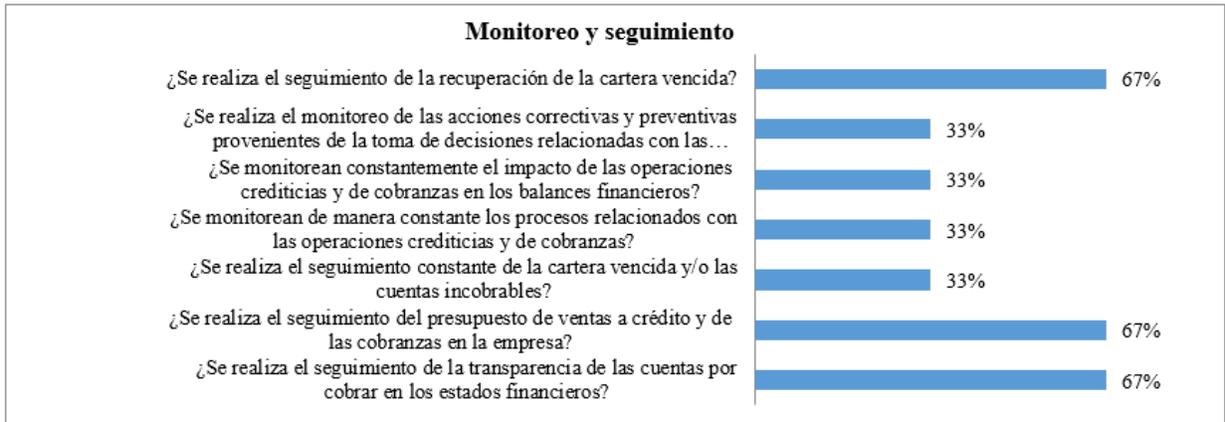


Figura 11. Resultado del monitoreo y seguimiento.

Ya en el componente de monitoreo y seguimiento de la actividad se logra un puntaje de 48%, reflejando un nivel de riesgo moderado, en este indicador se evalúan diversas actividades por factores humanos identificados por el personal del área de contabilidad de desempeño, a través del desarrollo, selección y evaluación continua de acciones de corrección a través de la comunicación efectiva e implementación del manual de la gestión de cobranza TRAPESAN SA

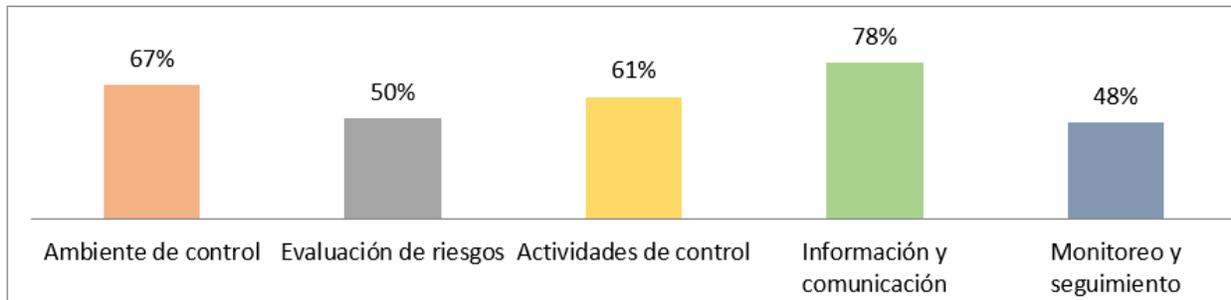


Figura 12. Dimensiones del control interno.

En cuanto a la aplicación del control interno, los aspectos tienen diferentes resultados en cuanto al ambiente de control hemos alcanzado un 67% de su cumplimiento, 50% se mantiene en cumplimiento de evaluación de riesgos, 61% aplica la implementación de actividades de control, 78% mantenimiento de la información actual y comunicación sin cambios; finalmente 48% se adhieren a la adecuada forma de control, dichos resultados indican que el elemento con menor calificación corresponde al de seguimiento y el monitoreo, el cual es causado por la falta de procesos estandarizados para este tipo de gestión, los cuales deben ser incluidos para una correcta recuperación de valores. El siguiente índice de falencia moderada es el análisis de riesgos, el mismo que es necesario plantear estrategias en la gestión de cobranza de TRAPESAN SA, por lo cual se considera como una solución a la problemática de cobranza actual dentro de la empresa, de forma que se puedan consolidar los ratios de liquidez en beneficio de la empresa.

Con relación a identificar los procesos de control interno en la gestión de crédito y cobranzas, los resultados evidenciaron que el 50% de los empleados no tienen conocimiento la política de crédito, además el que el 70% de los empleados indiquen que no se aplicó controles, como parte de la mejoría se indicó que el 65% en otros métodos de revisión del sujeto de crédito, el 30% considera necesaria la revisión oportuna de cartera vencida, referente a los procesos que deben ser modificados en la gestión de cobranzas el 60% coinciden que se debería mantener un

control sobre de pagos de los clientes actualizados, donde se estableció que la mejor estrategia es los débitos a cuenta.

Con respecto al análisis de la actual situación de la gestión de crédito y cobranzas de la organización mediante el método de control interno COSO III, con respecto al ambiente de control se obtuvo el 66.67%, mientras que la evaluación de riesgo el 50.42% de calificación, de las actividades 60.88% aplica actividades de control, 77.67% mantenimiento de información actualizada y comunicación y el 47.66% cumple el monitoreo y seguimiento, los resultados demostraron que es el control y supervisión de carteras vigentes son la principal falencia, así como las limitaciones en las actividades de crédito y cobranza.

Finalmente se analizó el estado actual de la situación de cartera vencida en los últimos años, donde se evidenció en los Estados Financieros de la empresa declarados a la Superintendencia de Compañías encontrándose que: en el periodo correspondiente al año 2018; la compañía NO reportó cuentas por cobrar declaradas, por lo tanto, su cartera vencida en dicho no está reportada como tal, se encontró un utilidad bruta de \$ 6.681.57, misma que una vez descontada la participación a trabajadores nos da una utilidad gravable para impuestos por un valor de: \$ 5.379.34, las ventas reportadas corresponden a un valor de \$52.150,00; y los costos y gastos reportados alcanzaron los \$ 33.617.76. Mientras que en el periodo correspondiente al año 2019; la compañía REPORTÓ cuentas por cobrar por valor de \$ 37.000.00; por lo cual podemos determinar la cartera Vencida en dicho periodo fue alta; a pesar de ello reportó utilidad gravable para impuestos por un valor de: \$ 43.939.69. Podemos deducir que existieron problemas en la recuperación de cartera, en razón que incluso se pagó tardíamente el impuesto a la renta causado, porque al parecer la cartera no fue recuperada sino durante el primer trimestre del siguiente periodo (2020); esto nos dio la pauta para conocer que NO existe un buen manejo en la gestión

de créditos y cobranzas, debido a que presentó problemas en el proceso de pago. Las ventas alcanzaron un valor de \$ 206.298.9, y los costos y gastos reportados alcanzaron la suma de \$ 154.605.16. Es posible establecer que las cuentas por cobrar corresponden al 71.58% de la utilidad bruta del periodo, que es un índice demasiado alto, y nos determina además que; No existió un buen control de las cuentas por cobrar (vencimiento de cartera). Para el periodo 2020 correspondiente al año 2020; la compañía NO reportó cuentas por cobrar, por lo tanto, No existió Cartera Vencida reportada en dicho periodo; además reportó una pérdida que asciende a \$ 16.630.18, y por lo tanto no realizó participación a trabajadores, peor aún pago de impuesto a la Renta. Las ventas alcanzaron un valor de \$ 37.204.38 y los costos y gastos reportados alcanzaron la suma de \$ 53.834.56. Esta pérdida es atribuible a varios problemas derivados de la pandemia de covid-19, que afectó desde el año 2019 a la economía de muchas empresas (que se reflejó en el 2020 el punto máximo del impacto). Se espera según el informe del gerente, que, en el año 2021, la situación cambie, dado que estaban realizando gestiones para generar alianzas e integrar a clientes estratégicos donde las contrataciones de los servicios de la empresa sean mayores y su situación mejore. Hasta la fecha los estados financieros del año 2021 no han sido declarados, sin embargo, es posible que los procesos se encuentren al periodo anterior a la pandemia, por el cual el desarrollo del estudio puede influir de forma directa y positiva al procesamiento de sus datos, gestión de crédito y cobranzas con su respectivo control interno disminuyendo su impacto en las carteras vencidas de la empresa.

Con la finalidad de contribuir a que sus procedimientos se desarrollen de la forma más idónea posible para que no se vean afectados su estados financieros y liquidez de la empresa se procede a proponer las estrategias de procedimientos de control interno para mejorar la gestión de cobranzas y contrarrestar impactos en carteras vencidas de la empresa TRAPESAM, se

proponen el diseño de un manual de políticas de crédito para calificar el riesgo crediticio, así también implementar un manual de procedimiento en el proceso de cobranzas a fin que se desarrolle dicho proceso de forma eficaz, la implementación de tecnología con un sistema automatizado para llamadas, realizando el seguimiento y monitoreo el comprador, notificando periódico, ofreciendo beneficios como la extensión de plazos cuya revisión debe ser periódica cada quince días, luego de seis meses de forma mensual, crear y revisar el cumplimiento de flujogramas acorde a las necesidades, realizar hojas de seguimiento para monitorear el cumplimiento del control, capacitar y evaluar de forma continua el departamento de créditos y cobranzas para fortalecer sus aptitudes entre las principales estrategias.

En conclusión, se determinó que el cumplimiento de gestión en control interno en los departamentos de crédito y cobranzas, posee muchas falencias dentro de sus actividades por la ausencia de políticas y manuales de procedimientos, las evaluaciones de riesgo no se aplican cabalmente, el control interno no se aplica de forma estandarizada, los resultados del COSO III mostraron la necesidad de monitoreo y seguimiento de los procesos para contrarrestar impactos en carteras vencidas. Caso-TRAPESAM, se establecieron diferentes estrategias para mejorar dicha situación.

CONCLUSIONES

Acorde a los resultados observados en la encuesta al personal administrativo de la empresa que se evidencia las limitaciones en mecanismos de la evaluación del riesgo crediticio, en las que solo se revisan la información del cliente, donde no existen controles de cobranzas los cuales pueden conllevar a no realizar el cobro total de los servicios que brinda la empresa donde quedan excedentes de valores no cobrados por una falta de procedimientos adecuados, y que no se podrá verificar al finalizar el periodo contable.

Se evaluó la gestión de crédito y cobranzas mediante el método COSO III de control interno, donde el seguimiento y monitoreo fueron calificadas en cumplimiento en el 48% de cumplimiento, siendo esta la de menor calificación, mientras que la evaluación de riesgos fue calificada con el 50%, componentes los puntajes más bajos indicador de falencias en los procedimientos que los componen, generando como consecuencia el incremento de la cartera vencida.

En relación a la estrategias de procedimientos de control interno, consistió en evaluar la cartera vencida del empresa en los últimos años, donde se evidencia que en el 2019 se presentó una cartera vencida que supera el 70% de sus utilidades netas de ese, sin embargo en los periodos posteriores no se observaron valores en sus cuentas por cobrar como resultado de la disminución de las actividades de la empresa en cuanto a la venta de sus servicios posterior a la pandemia, sin embargo, los procedimientos que se llevan a cabo en la actualidad, demuestra las falencia en cuanto al seguimiento, monitoreo y evaluación de riesgo crediticio, limitaciones en sus procesos que pueden afectar directamente al aumento de la cartera vencida en la normalización de actividades como se ha estado reactivando durante el año anterior y el presente, por lo tanto, se

sugiere la implementación de un control interno que pueda mejorar los procesos de créditos y cobranzas de manera efectiva.

RECOMENDACIONES

En primera instancia se recomienda a la directiva de la empresa realizar una revisión del actual proceso de créditos y cobranzas, con la finalidad de desarrollar e implementar mecanismos de control adecuados, así como también métodos efectivos para la evaluación del riesgo crediticio, y otorgamiento de créditos, así como también mejorar los procesos de cobranzas y seguimiento de las cuentas por cobrar mencionados en el COSO III.

Se recomienda a los administradores de la empresa, que se implementen periódicamente la evaluación de controles internos acorde a la metodología COSO III o más actualizado, con la finalidad de verificar que los mecanismos de control estén siendo aplicados cabalmente, cuya finalidad es minimizar los rubros correspondientes a cartera vencida, evitando cobros de cuentas por cobrar vencidas que requieran ser cobradas por vía judicial.

Se recomienda que la empresa desarrolle manual de procedimientos de control interno bajo la supervisión del personal directivo de la empresa con la finalidad de la gestión de crédito y cobranzas en la empresa donde se incluyan las estrategias de control indicadas bajo flujogramas de actividades con relación al otorgamiento de créditos y proceso de control y seguimiento de la cobranza, en función a que las cuentas por cobrar sean recuperadas en su totalidad en los plazos establecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bermudez. (2018). *Universidad Santo Tomas*. Obtenido de http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/margaritapena_ingenieriaorganizacional/modelo_de_kurt_lewin.html
- Brachfield, P. (2015). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Bresca Profit Editorial.
- Cedeño, R., & Morell, L. (2018). La gestión de riesgos en Ecuador: una aproximación evolutiva desde el control interno. *Cofin Habana*, 12 (2): 306-318. <https://bit.ly/37fit5Q>.
- Guevara, J. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Poliantea*, 13(24), 15.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, , ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, N°. 4, págs. 206-240.
- Paiva, F. (2018). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*. N° 7 | Año 2 |, 34 - 42.
- Pirela, A. (2019). Estudio de un caso de control interno. *TELOS*, 483 495.
- Plasencia, C. (2016). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN v.14 n.5 Santiago de Cuba 10/jun-19/jul.*, 25 - 41.
- Rodríguez, O. (2015). El crédito comercial: marco conceptual y revisión de la literatura. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 14(3), 15.
- Topa, L. (2016). *La gestión crediticia: la evaluación y cuantificación del riesgo en la administración*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas.
- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión*, No. 10 (julio-diciembre de 2021). <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/2608>.
- Viloria, N. (2016). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable FACES*, 87 - 92.

Vivanco, M. (07 de 07 de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9, 15. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

ANEXOS

CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA.

Objetivo: Identificar los procesos de control interno en la gestión de crédito y cobranzas de la empresa TRAPESAM

Instructivo:

- a) Seleccione el casillero de su elección.
- b) La encuesta es anónima.

1) ¿Conoce usted la política de crédito de la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2) ¿Qué controles tiene el proceso de crédito con el cliente?

- Documentación del cliente
- Métodos para evaluación del riesgo
- Procedimientos de evaluación del riesgo
- Otros
- Ninguno

3) ¿Qué aspectos cree usted que se deben modificar en lo relacionado al proceso de crédito con el cliente?

- Tiempo de crédito
- Método de evaluación del sujeto de crédito
- Otros
- Ninguno
- Indiferente

4) ¿Qué controles tiene el proceso de cobranzas al cliente?

- Revisión oportuna de cartera vencida
- Comunicación eficiente con el cliente
- Procedimientos de seguimiento
- Otros
- Ninguno

5) ¿Cuáles son los aspectos que se debería modificar en lo relacionado al proceso de cobranzas al cliente?

- Seguimiento del pago del cliente
- Cobro con débito bancario
- Otros
- Ninguno

- Indiferente

6) ¿Qué solución permitiría la minimización del riesgo de cartera vencida y/o de cuentas incobrables en la empresa?

- Política de control interno
- Eliminar las ventas a crédito
- Otros
- Ninguno
- Indiferente

7) ¿Está de acuerdo con el diseño de una política de control interno aplicable en la empresa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

CHECK LIST DE CONTROL INTERNO A LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA TRAPESAM

Objetivo: Analizar la situación actual de la gestión de crédito y cobranzas de la empresa TRAPESAM., a través de la aplicación de un método de control interno

Instructivo: Seleccione el casillero que se ajuste a lo observado.

No.	Descripción	Cumple total	Cumple parcial	Incumplimiento
Ambiente de control				
1	¿Mantiene la empresa una política de crédito y cobranzas?			
2	¿Se ha difundido las políticas de crédito y de cobranzas a todo el personal de la empresa y a los clientes?			
3	¿Se ha elaborado un presupuesto de ventas a crédito y de las cobranzas en la empresa?			
4	¿La empresa mantiene un área específica para las operaciones de crédito y cobranzas?			
Evaluación de riesgos				
6	¿La empresa mantiene un procedimiento definido para la identificación y evaluación de riesgos en lo relativo al crédito y cobranzas?			
7	¿Se utilizan los resultados de los balances e indicadores financieros anuales para la evaluación de los riesgos en lo relativo al crédito y cobranzas?			
8	¿Existe un método específico para la identificación y evaluación de los riesgos en lo relativo al crédito y cobranzas?			
9	¿Existe una matriz de riesgos en donde se hayan plasmado los principales parámetros riesgos relativos a los procesos de crédito y cobranzas?			
10	¿Posee la empresa la suficiente liquidez a pesar de contar con la presencia de cuentas incobrables y del incremento de la cartera vencida, a través de la evaluación de los riesgos crediticios y de cobranzas?			
11	¿Se han realizado auditorías en las operaciones de crédito y cobranzas?			
Actividades de control				
12	¿La empresa dispone de manuales de procedimientos para las actividades de crédito y de cobranzas?			
13	¿La empresa aplica la normativa contable vigente en el país, en sus procedimientos relativos a crédito y cobranzas?			
14	¿Se ha plasmado en un flujo grama de las operaciones de crédito y cobranzas?			
15	¿Se mantienen controles para generar que las operaciones de crédito y cobranzas obedezcan a la política de la empresa en esta área específica?			

16	¿Existen registros de las operaciones diarias de crédito y cobranzas?			
17	¿Se ha elaborado un mecanismo para el control adecuado de la cartera vencida y las cuentas incobrables?			
18	¿Se ha elaborado un registro histórico de las operaciones de crédito y cobranzas, por cada sujeto de crédito?			
19	¿Se plasma la toma de decisiones en los resultados de las operaciones de crédito y cobranzas?			
20	¿Se mantiene un procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas que soporte el proceso de toma de decisiones relacionadas con las operaciones de crédito y cobranzas?			
21	¿Se mantiene un procedimiento específico para el proceso de recuperación de la cartera vencida?			
22	¿Se ha emitido un informe del impacto de las operaciones de crédito y cobranzas, en los indicadores financieros de la empresa?			
Información y comunicación				
23	¿Se dispone de un manual de funciones donde se indiquen las responsabilidades del personal que tiene implicaciones en las operaciones de crédito y cobranzas?			
24	¿Se ha designado a un responsable por la evaluación de los sujetos de crédito?			
25	¿Se ha designado a un responsable por las operaciones de cobranzas?			
26	¿Dispone la empresa de un sistema automatizado para realizar las operaciones de crédito y cobranzas y la contabilización de las mismas?			
27	¿Se protegen los sistemas informáticos donde se conservan los registros digitales que mantienen información sobre las operaciones crediticias y de cobranzas?			
28	¿Se asegura la conservación de los registros digitales y documentales que mantienen información sobre las operaciones crediticias y de cobranzas?			
Monitoreo y seguimiento				
29	¿Se realiza el seguimiento de la transparencia de las cuentas por cobrar en los estados financieros?			
30	¿Se realiza el seguimiento del presupuesto de ventas a crédito y de las cobranzas en la empresa?			
31	¿Se realiza el seguimiento constante de la cartera vencida y/o las cuentas incobrables?			
32	¿Se monitorean de manera constante los procesos relacionados con las operaciones crediticias y de cobranzas?			
33	¿Se monitorean constantemente el impacto de las operaciones crediticias y de cobranzas en los balances financieros?			

34	¿Se realiza el monitoreo de las acciones correctivas y preventivas provenientes de la toma de decisiones relacionadas con las operaciones de crédito y cobranzas?			
35	¿Se realiza el seguimiento de la recuperación de la cartera vencida?			

**ANALISIS COMPARATIVO DE CUENTAS POR COBRAR
TRAPESAM CIA. LTDA.**

	Periodo 1 2018	Periodo 2 2019	Periodo 3 2020
ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y equivalente de efectivo	7.681,57	37.081,37	17.324,59
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES			
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR COMERCIALES CORRIENTES			
RELACIONADAS			
Locales	-	-	-
Exterior	-	-	-
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad	-	-	-
NO RELACIONADAS			
Locales	-	37.000,00	-
Exterior	-	-	-
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad	-	-	-
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES			
A ACCIONISTAS , SOCIOS, PARTICIPES , BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAPITAL			
Locales	-	-	-
Del exterior	-	-	-
DIVIDENDOS POR COBRAR			
En Efectivo	-	-	-
En activos diferenes del efectivo	-	-	-
OTRAS RELACIONADAS			
Locales	-	-	-
Exterior	-	-	-
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad	-	-	-
OTRAS NO RELACIONADAS			
Locales	-	-	-
Exterior	-	-	-
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad	-	-	-
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR NO CORRIENTES			
RELACIONADAS			
Locales	-	-	-
Exterior	-	-	-
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad	-	-	-
NO RELACIONADAS			
Locales	-	-	-
Exterior	-	-	-
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad	-	-	-
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR NO CORRIENTES			
A ACCIONISTAS , SOCIOS, PARTICIPES , BENEFICIARIOS U OTROS TITULARES DE DERECHOS REPRESENTATIVOS DE CAPITAL			
Locales	-	-	-
Del exterior	-	-	-
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad	-	-	-
OTRAS RELACIONADAS			
Locales	-	-	-
Exterior	-	-	-
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad	-	-	-
OTRAS NO RELACIONADAS			
Locales	-	-	-
Exterior	-	-	-
(-) Deterioro acumulado de cuentas por cobrar comerciales por incobrabilidad	-	-	-
RESULTADOS ACUMULADOS			
Reserva de capital	-	-	-
Reserva por donaciones	-	-	-
Reserva por valuación (procedente de la aplicación de normas ecuatorianas de contabilidad - NEC)	-	-	-
Superávit por revaluación de inversiones (procedente de la aplicación de normas ecuatorianas de contabilidad - NEC)	-	-	-
Utilidades acumuladas de ejercicios anteriores	-	6.681,57	32.954,77
(-) Pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores	-	-	-
Excedente / pérdida del ejercicio anterior (con socios)	-	-	-
Resultados acumulados por adopción por primera vez de las NIIF	-	-	-
Utilidad del ejercicio	6.681,57	32.954,77	-

Pérdida del ejercicio	-	-	16.630,18
Excedente / pérdida del ejercicio económico (con socios)	-	-	-
ESTADO DE RESULTADOS			
	2018	2019	2020
VENTAS			
GRAVADAS CON TARIFA DIFERENTE DE 0% DE IVA	-	-	-
GRAVADAS CON TARIFA 0% DE IVA O EXENTAS DE IVA	52.150,00	206,298,91	37.204,38
TOTAL INGRESOS	52.150,00	206,298,91	37.204,38
COSTOS Y GASTOS			
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES QUE CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA DEL IESS	17.769,17	5.085,12	10.200,00
BENEFICIOS SOCIALES, INDEMNIZACIONES Y OTRAS REMUNERACIONES QUE NO CONSTITUYEN MATERIA GRAVADA IESS	2.044,98	2.230,52	1.600,00
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUYE FONDO DE RESERVA)	1.981,37	990,58	1.137,30
HONORARIOS PROFESIONALES Y DIETAS	1.000,00	1.571,42	-
DESAHUCIO	-	1.820,65	-
OTROS	-	2.500,00	-
	22.795,52	14.198,29	12.937,30
OTROS GASTOS			
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	5.411,12	19.923,67	36.807,54
SUMINISTROS MATERIALES Y REPUESTOS	5.411,12	13.197,85	4.089,72
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	-	38.519,35	-
TRANSPORTES	-	49.016,00	-
GASTOS DE GESTION	-	1.200,00	-
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTROS	-	800,00	-
	10.822,24	122.656,87	40.897,26
TOTAL COSTOS Y GASTOS	33.617,76	136.855,16	53.834,56
IVA QUE SE CARGA AL COSTO O GASTO	1.298,67	-	-
OTROS	10.552,00	15.600,00	-
COMISIONES BANCARIAS Y HONORARIOS	-	350,00	-
SERVICIOS PUBLICOS	-	1.800,00	-
	11.850,67	17.750,00	-
TOTAL COSTOS Y GASTOS ACUMULADOS	45.468,43	154.605,16	53.834,56
UTILIDAD DEL EJERCICIO y/o PERDIDA DEL EJERCICIO	6.681,57	51.693,75	-16.630,18
PARTICIPACION A TRABAJADORES	1.302,23	7.754,06	-
UTILIDAD GRAVABLE	5.379,34	43.939,69	-