UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROPUESTA DE POLÍTICAS CONTABLES DE COBRO, CON APLICACIÓN DE NIC 8 PARA LA EMPRESA ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.

MALDONADO VICENTE ANABEL YARIELA
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

JARAMILLO RAMIREZ NATHALY JULEISY
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

MACHALA
2023

UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PROPUESTA DE POLÍTICAS CONTABLES DE COBRO, CON APLICACIÓN DE NIC 8 PARA LA EMPRESA ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.

MALDONADO VICENTE ANABEL YARIELA
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

JARAMILLO RAMIREZ NATHALY JULEISY
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

MACHALA
2023

UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS DE CASOS

PROPUESTA DE POLÍTICAS CONTABLES DE COBRO, CON APLICACIÓN DE NIC 8 PARA LA EMPRESA ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.

MALDONADO VICENTE ANABEL YARIELA
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

JARAMILLO RAMIREZ NATHALY JULEISY
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CHAVEZ CRUZ GONZALO JUNIOR

MACHALA
2023

PROPUESTA DE POLÍTICAS CONTABLES DE COBRO, CON APLICACIÓN DE NIC 8 PARA LA EMPRESA ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.

por Nathaly Juleisy Jaramillo Ramírez

Fecha de entrega: 03-mar-2024 08:37p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2310680821

Nombre del archivo: I_N_DE_NIC_8_PARA_LA_EMPRESA_ELECTROHOGAR_CARESC_CIA._LTDA..docx (262.69K)

Total de palabras: 7379

Total de caracteres: 40325

PROPUESTA DE POLÍTICAS CONTABLES DE COBRO, CON APLICACIÓN DE NIC 8 PARA LA EMPRESA ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	7%	0%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	legal.legis.com.co Fuente de Internet	2%
2	c3.usac.edu.gt Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	1%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Técnica de Machala Trabajo del estudiante	<1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.ifrs.org Fuente de Internet	<1%

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Las que suscriben, MALDONADO VICENTE ANABEL YARIELA y JARAMILLO RAMIREZ NATHALY JULEISY, en calidad de autoras del siguiente trabajo escrito titulado PROPUESTA DE POLÍTICAS CONTABLES DE COBRO, CON APLICACIÓN DE NIC 8 PARA LA EMPRESA ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

Las autoras declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las dispociones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Las autoras como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

MALDONADO VICENTE ANABEL YARIELA
0705606770

JARAMILLO RAMIREZ NATHALY JULEISY
0705600427

DEDICATORIA

A Dios por darme salud y vida para poder esforzarme cada día durante mi formación estudiantil, pilar fundamental de mi voluntad para graduarme en la Carrera de Contabilidad de Auditoría.

A mis padres Zoila y Freddy, ejemplo de superación personal, por dar siempre lo mejor por mí y mis hermanos, además de demostrar que todo se puede lograr con trabajo duro cuando se tiene presente a la familia.

A mis hermanos Cami y Freddy, tía Chely y Papi Lucho, quiénes genuinamente siempre han creído en mí, han puesto sus oraciones y buenos deseos en mi crecimiento personal y profesional.

A mi mejor amigo Julio y mi mejor amiga Cristhel, siempre presentes en mi vida, sosteniendo junto a mí todos mis problemas y compartiendo la felicidad de lo más simple y cotidiano.

El éxito de mi vida, la constante voluntad de superarme y toda mi disposición de esfuerzo a pesar de que sea cansado, todo se lo debo a ellos. Los amo mucho.

Jaramillo Ramírez Nathaly Juleisy

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está especialmente dedicado a mi hermanita Sofia Betsabeth Maldonado Vicente que ya no se encuentra aquí conmigo, pero que desde el cielo sé que está viendo y cuidando de mí. Hoy por hoy vengo a decirte que cumplí con lo que una vez te prometí, espero te sientas muy orgullosa de que lo logré.

MALDONADO VICENTE ANABEL YARIELA

AGRADECIMIENTOS

"No importa quién seas, de dónde seas, el color de tu piel, tu identidad de género, solo habla tú mismo. Encuentra tu nombre y encuentra tu voz hablando tú mismo"

-Kim Namjoon

Mi etapa universitaria fue una experiencia inolvidable, agradezco de todo corazón a Mallerly, Anabel y Karla por estar siempre para mí, mis hermanas de carrera y mis compañeras eternas de grupo, fueron muchos momentos agridulces, pero sé con certeza que nuestra amistad siempre prevalecerá.

A nuestro complemento de grupo, el equipo dinamita perfecto junto a Cristhian, Deive, David y Ángela, gracias por cada momento de alegría y felicidad juntos, espero sigamos teniendo esa química y humor que nos mantiene unidos.

Agradezco siempre a mi familia, con todo el amor del mundo han estado presentes para mí toda mi vida, también incluyo a mis perritos Max y Nena que siempre me esperaron en casa con mucha alegría.

A los especialistas que guiaron este trabajo de titulación y a los buenos docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría que marcaron mi paso estudiantil en las aulas de clase.

Jaramillo Ramírez Nathaly Juleisy

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le quiero agradecer a Dios por tenerme con vida hasta el día de hoy y permitirme cumplir una de tantas metas que me he propuesto. Del mismo modo agradecerles a mis padres Clermo Maldonado y Mariana Vicente que son el pilar fundamental para que el día de hoy esté donde esté, puesto que, todos los días trabajan desde muy temprano para darnos lo mejor, quiero agradecerle a mi hermana Stefany Maldonado que a pesar de la distancia siempre me ha tenido pendiente que incluso en algún momento me supo decir que no dejara de estudiar por más problemas que tenga, agradezco de igual forma a mi amiga Alexandra Tandazo que es como mi hermana de otra sangre sintiéndose feliz con mis logros, a mi novio Juan Miguel Condoy quien muchas veces me escuchó y me aconsejó cuando mis días no iban bien tanto en lo personal como en lo académico, pues él supo cómo brindarme su amor y apoyo incondicional, a mis amigas que me dio la Universidad desde el primer semestre Nathaly, Karla y Mallerly que de una u otra forma siempre me dieron su ayuda para que la carrera no sea tan pesada, de igual forma a los chicos del otro grupo Angela, Cristhian, Deive y David que terminamos siendo más cercanos y formamos un solo equipo. No podía faltar Copito y Valentín que siempre me hicieron compañía cuando me quedaba de madrugada haciendo mis tareas.

Es así como culmino esta etapa llena de muchas emociones, pero que me deja un gran aprendizaje de todo lo vivido a lo largo de este gran recorrido durante 4 años.

MALDONADO VICENTE ANABEL YARIELA

RESUMEN

Las políticas de cobro por deudas son una parte importante de la estrategia financiera de una entidad, no solo porque garantizan el intercambio de bienes y servicios por pagos futuros, sino también porque juegan un papel importante en el mantenimiento de la salud financiera y la rentabilidad de la entidad. La Norma Internacional de Contabilidad 8 (NIC 8), que proporciona pautas para la elaboración de estados financieros precisos y fiables, es necesaria para la aplicación adecuada de estos principios. Para garantizar la viabilidad a largo plazo, estos principios deben estar en línea con las normas internacionales y reflejar la identidad y los objetivos específicos de la organización.

La gestión de cobro efectivo implica no solo la aplicación de normas contables adecuadas, sino también un seguimiento efectivo de la cartera y el uso de métodos de cobro. Para detectar y abordar rápidamente los riesgos de insolvencia, se utilizan métodos de cobro consolidados, segmentación de la cartera y sistemas de supervisión efectivos. Además, es fundamental contratar a gestores de cobros bien informados y seleccionados que tengan la capacidad de establecer relaciones efectivas con los clientes y garantizar que los pagos vencidos sean liquidados de manera oportuna. En resumen, la gestión rigurosa y anticipada de las operaciones de cobro por deudas es esencial para mantener la estabilidad financiera y a la vez la sostenibilidad de la empresa.

Palabras claves: POLÍTICAS CONTABLES DE COBRO, GESTIÓN DE COBRANZA, PROPUESTA CONTABLE, NIC 8

ABSTRACT

Debt collection policies are an important part of an entity's financial strategy, not only because they ensure the exchange of goods and services for future payments, but also because they play an important role in maintaining the entity's financial health and profitability. International Accounting Standard 8 (IAS 8), which provides guidelines for the preparation of accurate and reliable financial statements, is necessary for the proper application of these principles. To ensure long-term viability, these principles must be in line with international standards and reflect the specific identity and objectives of the organization.

Effective collection management involves not only the application of appropriate accounting standards, but also effective portfolio monitoring and the use of collection methods. Consolidated collection methods, portfolio segmentation and effective monitoring systems are used to quickly detect and address insolvency risks. In addition, it is critical to engage knowledgeable and screened collections managers who have the ability to establish effective client relationships and ensure that overdue payments are settled in a timely manner. In summary, the rigorous and proactive management of debt collection operations is essential to maintain financial stability and at the same time the sustainability of the company.

Key words: COLLECTION ACCOUNTING POLICIES, COLLECTION MANAGEMENT, ACCOUNTING PROPOSAL, IAS 8.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **13**

CAPÍTULO I **14**

1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO 14

1.1. Definición y contextualización 14

1.1.1. Tema de investigación 14

1.1.2. Objeto de Estudio 14

1.1.3. Contextualización 14

1.2. Hechos de Interés 15

1.2.1. Problemática 17

1.2.2. Justificación de la Investigación 17

1.3. Objetivos de la Investigación 18

1.3.1. Objetivo General 18

1.3.2. Objetivos Específicos 18

CAPÍTULO II **19**

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA - EPISTEMOLOGÍA DEL ESTUDIO 19

2.1. Descripción del enfoque epistemológico de referencia 19

2.2. Bases Teóricas de la Investigación 19

2.3. Políticas de Cobro 19

2.3.1 Norma Internacional de Contabilidad 8 20

2.3.1.1 Selección y Aplicación de Políticas Contables 21

2.3.1.2 Uniformidad de Políticas Contables 21

2.3.1.3 Cambio en las Políticas Contables 22

2.3.1.4 Aplicación de los Cambios en las Políticas Contables 23

2.3.2 Gestión de Cuentas por Cobrar 23

2.3.2.1 Métodos de Cobro 24

2.3.2.2 Ejecutivo de Cobranza 25

2.3.2.3 Tipos de Políticas 26

2.3.2.4 Condiciones de crédito 27

2.3.2.5 Plazos de espera 28

CAPÍTULO III **29**

3. PROCESO METODOLÓGICO 29

3.1 Metodología y antecedentes de la investigación 29

3.1.1 Enfoque cualitativo 29

3.1.2 Paradigma fenomenológico 29
3.1.2.1 Paradigma sociocrítico 29
3.1.3 Método hermenéutico 30
3.1.4 Investigación analítica 30
3.1.5 Diseño prescriptivo 30
3.1.6 Técnica de investigación 30
3.1.7 Instrumento 30
3.1.8 Unidad de estudio 30
3.1.9 Participantes 31
3.2 Proceso de recolección de datos en la investigación 31
3.3 Sistema de categorización en el análisis de los datos 31
CAPÍTLO IV **32**
4.1 Resultado de la Investigación 32
4.2 Propuesta de políticas contables de cobro, con aplicación de NIC 8 para ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA 35
a. Estimación de Pérdidas por Incobrables 35
b. Estrategias Proactivas de Gestión de Cobros: 36
c. Cambios en Estimaciones Contables: 36
d. Revelación de la Recuperación de Cartera 36
e. Actualización de Políticas Contables 36
4.3 Discusión 37
4.4 Conclusiones 38
4.5 Recomendaciones 38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **39**
ANEXOS **44**
Anexo A. Guion de entrevista 45
Anexo B. Matriz de consistencia 46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Método Investigativo 29
Tabla 2. Relación de rangos cualitativos y cuantitativos 32

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Provisiones por pérdidas debido a la no recuperación de cartera 32
Ilustración 2. Gestión del proceso de cobranza por parte del personal encargado..... 33
Ilustración 3. Cambios en las estimaciones contables relacionadas con la recuperación de cartera 33
Ilustración 4. Presentación de información relevante mediante las notas aclaratorias..... 34
Ilustración 5. Políticas contables de cobro plasmadas de forma clara y consistente..... 35

INTRODUCCIÓN

En el actual contexto empresarial, la aplicación correcta de políticas contables de cobro es fundamental ya que proporcionan directrices para que una empresa reconozca los ingresos relacionados con las ventas a crédito o con términos de pago diferido. La Norma Internacional de Contabilidad 8 proporciona ciertas directrices para la implementación de políticas contables, asegurando que estas decisiones reflejen fielmente la realidad económica.

El sector altamente competitivo de la venta de electrodomésticos sobre la gestión eficaz del ciclo de cobro es esencial para mantener la liquidez y viabilidad financiera, es así, que en el presente trabajo de investigación se considerará la importancia de una adecuada implementación de las políticas contables de cobro bajo la NIC 8 en la empresa de Electrohogar Caresc Cia. Ltda., empresa en Ecuador, que opera en el comercio de artículos electrónicos y electrodomésticos o también conocido como línea blanca. Se podrá constatar la gestión que realizan para obtener los valores monetarios sobre las ventas realizadas considerando en ocasiones los plazos de pago, la persona encargada de efectuar los cobros y los medios por los que lo hará, el cual, de acuerdo a los resultados obtenidos se propondrá un modelo sobre políticas contables de cobro que se basa en la NIC 8.

Para cumplir con el objetivo que se plantea, se desarrollará este trabajo con un enfoque cualitativo por medio de la recolección de información en investigaciones científicas, de manera que también será aplicado el método hermenéutico, teniendo la posibilidad de obtener una interpretación más completa y precisa a través de la entrevista que fue aplicada al aplicada al gerente y al contador de la empresa objeto de estudio.

Cabe recalcar que la investigación fue realizada de manera clara y sencilla, sirviendo como respaldo para el desarrollo de futuros trabajos que guarden relación con la línea que se estudió, complementando de esta manera al aprendizaje académico próximo al ámbito profesional.

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Definición y contextualización

1.1.1. Tema de investigación

PROPUESTA DE POLÍTICAS CONTABLES DE COBRO, CON APLICACIÓN DE NIC 8 PARA LA EMPRESA ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.

1.1.2. Objeto de Estudio

Las cuentas por cobrar representan un rubro muy importante para las empresas, por derivarse directamente de las actividades ordinarias empresariales, su contribución a la liquidez es importante y por eso requiere una gestión rigurosa para su control. La identificación de debilidades inherentes al manejo de cuentas por cobrar conduce a la formulación de estrategias y enfoques direccionados a optimizar la recuperación de cartera, estas estrategias se ajustan a cada empresa y se denominan mayormente como políticas de cobro.

También, para Isolano (2003) las empresas basan su actuar frente a ciertas situaciones debido a establecer una política clara que ayude a tomar decisiones fácilmente.

Para Gutiérrez Peralta et al. (2021), creen que las políticas de crédito y cobro tienen un gran impacto en las empresas en Nicaragua. Es necesario que se formulen y apliquen formalmente a nivel directivo. El director de crédito y su equipo participan con frecuencia en la creación de estas políticas y consultan con frecuencia a los responsables de otros departamentos relacionados.

Según Villena y Guerrero (2021) en Ecuador, las compañías han creado planes para aumentar las ventas de préstamos. Las ofertas con sobrevaluación y las compras a plazo son ejemplos de estas tácticas. Esta práctica ayuda a agotar los inventarios y brinda al cliente la opción de pagar el artículo en varios plazos, ya sea con tarjeta de crédito o a través de un contrato separado que la empresa ha establecido para facilitar el proceso de pago.

1.1.3. Contextualización

Loboa (2021) manifiesta que, es fundamental calcular con precisión la cantidad de crédito que se asignará a un cliente porque las transacciones suelen depender en gran medida del crédito del proveedor. Estarías aumentando el riesgo global de tu organización si le

asignas a un cliente una cantidad que excede su capacidad para distribuir el producto, incluso si el cliente es muy calificado. Este riesgo global se refiere a la cantidad total de riesgo que está dispuesto a asumir en un momento dado en lugar de reflejar el riesgo real que estás enfrentando.

Para cubrir la necesidad de aplicación correcta del cupo crediticio se originan las políticas de cobro en las empresas comerciales de línea blanca y más, que son esenciales para minimizar el peligro en la incobrabilidad de las cuentas relacionadas con las ventas a crédito.

En concordancia, Viloria y Zapata (2018) establecen que, con el crecimiento de su empresa, el entorno económico se vuelve más complejo y la relación comercial con los clientes se vuelve más susceptible a una variedad de problemas. Estos incluyen retrasos en los pagos de los clientes, la falta de actualización y registro de las deudas de cobro por falta de pruebas concretas de los cobros reales, y un seguimiento insuficiente de las cuentas pendientes tras firmar un contrato de venta.

La relevancia de tener un modelo óptimo de políticas de cobro se direcciona visiblemente en los resultados que muestran el retorno del efectivo invertido en los bienes otorgados a crédito, cuando la recuperación de estas cuentas se realiza de forma eficiente, la salud financiera empresarial se mantiene a flote y mejora la liquidez significativamente.

Tal como afirma Chiriani et al. (2020) la implementación de una estrategia de cobro debe ser parte de la política de crédito porque ayudará al desarrollo de otras leyes y reglamentos relevantes. Esto incluirá capacitación continua de agentes de crédito, métodos de pago, sitios de pago, entrega de resúmenes de cuentas y manejo de documentos pendientes de cobro.

1.2. Hechos de Interés

De acuerdo con Espin y Rodríguez (2013) consideran que un modelo *scoring* sirve para dividir a los clientes en dos o más grupos diferentes, así mismo, en relación con el *"Scoring"* en Ecuador, Sulca et al. (2017) lo definen como un estándar de evaluación que ayuda a reducir los riesgos en una organización, incluyendo la prevención del lavado de activos.

Tal como relata Rosenblatt (2020) en su libro *"Credit Data and Scoring"* la aplicación de los informes de crédito que se realizan en base a un contrato entre el proveedor y

cliente intervienen en cómo evoluciona los cobros y los datos que se utilizan para efectuarlos, el autor resalta la importancia del "*Scoring*" o calificación crediticia para evaluar y prevenir los riesgos de una posible incobrabilidad, estos informes de calificación son relevantes en los modelos de políticas de cobro.

En conformidad con lo que establece Ioulianou et al. (2021), la recuperación de crédito se da a través de una gestión estratégica de cobranza para que pueda ser efectiva y obtener resultados que indican que la gestión de opciones de crecimiento y de cambio se asocian con resultados asimétricos, es decir, son oportunidades en la cual el mayor beneficio que se obtiene es varias veces el riesgo que se asume, aplicando en empresas que mantienen carteras de crédito alrededor del mundo.

Así mismo, Kock et al. (2020) manifiesta que; las empresas apoyan cada vez más sus procesos de cobranza por medio de softwares específicos, aún más porque el mercado de soluciones informáticas está creciendo y es de gran ayuda en las políticas que establece cada entidad.

Es necesario que las empresas organicen y definan una política de crédito comercial que se convierta en la norma básica para la determinación de ventas con un nivel de riesgo aceptable, puesto que, aquí se consideraría si el comprador tiene o no las condiciones de pago por lo que adquiere.

En otros países también se establecen condiciones de crédito como políticas de cobro para mantener seguro el retorno de la inversión y disminuir el riesgo inherente, tal como lo establece Murillo, (2019), citado por Neyra Bernal et al. (2021), donde indican que se puede ejercer control sobre el crédito en los Estados Unidos al limitar la cantidad que los clientes pueden obtener, lo que facilita una gestión más eficiente del consumo y la inversión. En tiempos de recesión económica, cuando los valores de los bienes caen, las garantías utilizadas para respaldar los préstamos de los prestatarios también disminuyen, lo que tiene un impacto negativo en su capacidad de endeudamiento. Al llegar al final de un período de expansión económica, es común que las condiciones de crédito se vuelvan más limitantes debido a la previsión de una disminución en las expectativas de crecimiento, lo que aumenta la probabilidad de incumplimientos.

1.2.1. Problemática

Para el estudio de la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA. de línea blanca y más, se considerará las cuentas pendientes de cobro como una cuenta principal de los activos corrientes, siendo parte fundamental para obtener la liquidez en la empresa mencionada, para ello, es necesario tener en cuenta con mayor precisión el procedimiento de control y su manejo para asegurar la viabilidad.

La dificultad en el control de inventarios destaca como un desafío significativo para la empresa. La implementación efectiva de estrategias, como políticas contables de cobro alineadas con la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 8), se presenta como una necesidad imperante.

Al establecer de antemano las responsabilidades y límites de los involucrados en el proceso de recuperación de deudas, una estrategia de recuperación de cartera efectiva ayudará a evitar y prevenir conflictos. Para reducir la posibilidad de conflictos, las empresas que buscan optimizar sus resultados financieros tienen interés en evitar incobrabilidad. Por lo tanto, es fundamental describir con precisión los saldos, las condiciones de pago y las comisiones asociadas a cada transacción durante el proceso de recuperación.

1.2.2. Justificación de la Investigación

Con la finalidad de identificar los lineamientos que permitan un control significativo en la administración de recuperación de las deudas a pendientes a cobro se ha planteado desarrollar esta investigación en la empresa comercializadora ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA y poder ver si desarrolla su actividad económica aplicando la NIC 8.

En el panorama dinámico empresarial de hoy en día, la formulación e implementación de políticas de cobro está en el hecho de poder organizar y dar coherencia a una buena adaptación de aquellas, dado que en algunos casos se presenta desconocimiento de cómo llevar a cabo las políticas para una mejora continua.

Con la finalidad de contrastar la gestión de cobro en la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA. se realizará una entrevista directamente con el gerente y el contador en lo que podremos notar si los métodos que están llevando a cabo les está funcionando bien o presentan algún inconveniente.

Es así que representa un caso de estudio relevante, puesto que, no solo se busca comprender la estructura y aplicación de dichas políticas, sino que también se pretende relacionarlas con la NIC 8, que aborda el tratamiento de las políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores.

En cuanto a la importancia de la investigación, está el hecho de que, al considerar esta normativa internacional como marco de referencia, se buscará evaluar cómo las políticas de cobro de ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA. se alinean con los principios y directrices establecidos, brindando una perspectiva integral sobre la coherencia y transparencia de su información, como tal, nos permitirá tener una visión detallada sobre algunas recomendaciones valiosas buscando fortalecer con las que ya se cuenta.

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Analizar las políticas contables de cobro y la aplicación de la NIC 8 para la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Contrastar la gestión de cobro en la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.
- Proponer un modelo de políticas contables de cobro con la aplicación de NIC 8 en la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.

CAPÍTULO II

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA - EPISTEMOLOGÍA DEL ESTUDIO

2.1. Descripción del enfoque epistemológico de referencia

El planteamiento fenomenológico es una corriente filosófica y metodológica que se basa en la formación de las prácticas subjetivas de los individuos y en cómo estos construyen significados a partir de esas experiencias. Dentro del contexto de la investigación, la fenomenología busca comprender los fenómenos tal como son experimentados y vividos por las personas, sin presuposiciones teóricas previas. Es por eso que al adherirlo a la parte empresarial este enfoque se convierte en una herramienta valiosa para comprender las experiencias y percepciones que tienen los actores o mejor dicho las personas que intervienen dentro de la organización.

Puesto que, al realizar este trabajo se consideró el enfoque fenomenológico para aplicar una entrevista al gerente y al contador de acuerdo a las políticas contables de cobro que se está llevando en la empresa de Electrohogar S.A, teniendo de esta manera como identificar quienes intervienen en la gestión de cobranza y como están llevando sus políticas. Modo en el cual se podrá interactuar directamente con la persona obteniéndose información veraz porque parte desde su realidad, teniendo en distinción el enfoque especificado.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Las políticas de cobro y la Norma Internacional de Contabilidad 8 están estrechamente relacionadas en el ámbito contable y financiero. Como tal, en las políticas de cobro se refieren a las estrategias y procedimientos que una empresa implementa para gestionar el proceso o la gestión de cobranza, mientras que la NIC 8, por otro lado, se enfoca en la presentación de políticas contables, cambios en estimaciones contables y otros.

De esa manera, es importante para las empresas comprender y aplicar adecuadamente las disposiciones de esta norma, ya que esto garantiza la transparencia y la coherencia en la presentación de información financiera. Por lo que, en este trabajo se establecerá cómo éstas dos se entrelazan, generando un impacto en la contabilidad y la toma de decisiones empresariales.

2.3. Políticas de Cobro

Montaño et al. (2021) establecen que, las empresas venden sus productos con el objetivo de generar ingresos, lo que significa que el crédito no se limita simplemente a un

intercambio de valor por la promesa de un pago futuro, sino que también sirve como una herramienta para aumentar las ventas y fortalecer las relaciones con los clientes.

Una gestión adecuada de las ventas a crédito mediante políticas sólidas de cobro es esencial para la estabilidad económica, el crecimiento sostenible y la viabilidad empresarial. Al aplicar correctamente estas políticas da origen a mejorar la transparencia, gestionar el flujo de efectivo, reducir el riesgo y reforzar las relaciones vendedor-cliente. Al dar prioridad a unas políticas de cobro eficientes, las empresas tienen la probabilidad de reducir significativamente riesgos económicos relacionados a la falta de liquidez por impago.

De acuerdo con Peña y Cuervo (2020), los estándares internacionales deben ser considerados en los principios contables nacionales. Sin embargo, además de las normas técnicas, estas políticas deben reflejar la idea de la empresa, su desarrollo y sus características, ya que son estas políticas las que garantizarán la viabilidad de la empresa y la guiarán hacia la consecución de sus objetivos empresariales.

Esto radica en la gran importancia que tiene la ejecución de las políticas contables de cobro dentro de una organización, donde estas se direccionarán a la realización de directrices para tener una adecuada preparación para la presentación de los estados financieros.

2.3.1 Norma Internacional de Contabilidad 8

Toledo et al. (2021) a partir de 2008 en Ecuador las grandes empresas comenzaron a unirse a las NIIF, seguidas de las medianas y, finalmente, en 2012, todos los grupos económicos se unieron a ellas.

La NIC 8 considera a las Políticas Contables como las normas, marcos, acuerdos, políticas y procedimientos específicos que utiliza una organización para elaborar y presentar sus estados financieros.

Vazquez y Miranda (2020) en relación a otros autores, manifiestan que entre 2009 y 2013, cuando la convergencia de las normas internacionales de contabilidad se convirtió en un tema de debate, se realizaron varios estudios con el objetivo de comparar las declaraciones técnicas de la CPC con cada norma internacional, examinar las diferencias entre los dos sistemas normativos y discutir los puntos fuertes y débiles de las normas de contabilidad basadas en reglas.

Como tal, se puede observar como las normativas basadas en reglas o en principios podrían haber influido en las empresas que gestionaron y comunicaron cambios contables durante ese periodo. Por lo que lo más confiable sería siempre estar actualizándose para obtener un correcto control dentro de ellas, siendo este el caso de poder hacer la aplicación de la NIC 8.

2.3.1.1 Selección y Aplicación de Políticas Contables

Tal como se menciona en los párrafos 7 y 8 de la NIC 8, la aplicación de una Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) específica a una transacción, evento o condición determina la política contable correspondiente. El Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (CNIC) ha identificado estas reglas contables como las que permitirán que los estados financieros reflejen de manera confiable la información relacionada con las transacciones, eventos y condiciones a las que se aplican. Aunque la implementación de estas políticas no es necesaria, no es recomendable alejarse de las NIIF para presentar de manera específica la situación financiera, el rendimiento o los flujos de efectivo de la entidad, ni dejar de corregir un error argumentando que su efecto sería insignificante.

Por lo tanto, estas políticas contables que se encuentran en *International Accounting Standards Board* (IASB), se consideran apropiadas para garantizar que los estados financieros de ELECTROHOGAR CARESC CIA.LTDA. proporcionen información correcta y suficiente.

De acuerdo con Lira (2021) establece una que la selección de políticas contables aplicables debe ser según el rubro:

“Las políticas contables sugeridas y estandarizadas dentro del modelo, deben ser adecuadas, aplicadas o eliminadas según la necesidad de la empresa considerando las necesarias específicas dentro de la aplicación de las PYMES”.

Considerando como tal que las políticas contables en un modelo aplicado para la empresa deben ser flexibles, en el que se pueda trabajar de una manera más cómoda y a la vez se obtenga el debido beneficio.

2.3.1.2 Uniformidad de Políticas Contables

El párrafo 13 de la NIC 8 hace referencia a que, a menos que las NIIF requieran o permitan políticas contables distintas para diferentes clases de partidas, una entidad seleccionará y

aplicará políticas contables coherentes para transacciones, otros eventos y condiciones similares. Si las NIIF requieren o permiten la categorización por categorías, se elegirá la política contable adecuada y se aplicará de manera consistente a cada categoría.

La uniformidad también es considerada como principio de contabilidad, por consiguiente, Troya (2023) afirma que, debido a que permiten un mejor uso y presentación de la información en los estados financieros los principios deben aplicarse de manera coherente en cada periodo de información. Sin embargo, si hay cambios en los principios técnicos y los métodos de aplicación debido a circunstancias particulares, estos cambios deben indicarse claramente.

El principio de uniformidad en políticas contables de cobro desempeña un papel crucial en la capacidad de la empresa para registrar de manera precisa los ingresos derivados de ventas, créditos y otras transacciones vinculadas a la recepción de pagos. En este sentido, se recomienda que la empresa adopte y mantenga políticas contables de cobro consistentes.

2.3.1.3 Cambio en las Políticas Contables

Tal como lo establece la NIC 8 en su párrafo 14, la entidad cambiará una política contable sólo si tal cambio: se requiere por una NIIF, los estados financieros ofrezcan información más confiable y relevante sobre cómo las transacciones, otros eventos o circunstancias afectan la situación financiera, el rendimiento financiero o los flujos de tesorería de una entidad.

La NIC, también menciona que a menos que se produzca un cambio en los principios contables que cumpla uno de los criterios anteriores, los principios contables deben aplicarse anualmente y de un año a otro.

En el contexto de las políticas de cobro, cualquier cambio debería tener como propósito la mejora en la calidad de la información financiera y cumplir con las normativas contables pertinentes. Además, la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA. debe documentar de manera adecuada cualquier alteración o cambio realizado en sus políticas contables para garantizar la transparencia y la comprensión por parte de los usuarios.

2.3.1.4 Aplicación de los Cambios en las Políticas Contables

Establecido en los párrafos 19, 20 de la NIC 8, de acuerdo con cualquier disposición transitoria específica de esta norma, una entidad contabilizará los cambios en las políticas contables que surjan de la adopción inicial de las NIIF y que si una entidad cambia una política contable debido a la aplicación inicial de una NIIF que no contiene disposiciones transitorias específicas aplicables al cambio, o si la entidad cambia una política contable de manera voluntaria, se aplicará el cambio de forma retroactiva.

En el párrafo 23 de la NIC 8 se establecen limitaciones sujetas a las anteriores regulaciones, el cambio en la política contable se aplicará retroactivamente si las disposiciones anteriores lo requieren, a menos que el efecto del cambio no sea posible determinar periodo a periodo o de forma acumulativa.

Considerando la relación de la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA. con las disposiciones de la Norma Internacional de Contabilidad 8 (NIC 8), se observa que, al aplicar esta normativa, podría surgir una modificación en el reconocimiento de ingresos por concepto de ventas a crédito. En el caso de que una nueva Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) introduzca un enfoque distinto o si la empresa decide adoptar una política más efectiva para reflejar con mayor precisión la veracidad económica, se seguirán las directrices establecidas para llevar a cabo la implementación del cambio en la política contable.

Incluso, González & Gonzabay (2023) interpretan como repercute la NIIF 15 dentro de la empresa, ya que esta norma representa cambios significativos porque se enfoca en los contratos con clientes relacionados con las tarifas publicitarias o promocionales, las condiciones de pago y la adquisición. Además, los ingresos se contabilizan en un período de tiempo en vez de en un momento específico.

En otras palabras, la NIIF 15 es la que hace ejecutar modificaciones sustanciales en la contabilización de ingresos para adaptarse a la complejidad de los contratos comerciales.

2.3.2 Gestión de Cuentas por Cobrar

De acuerdo con lo que establecen Azabache P y Azabache E (2020), el proceso de implementación de las normas contables requiere una consideración especial debido a que los resultados de estas normas son herramientas útiles para la gestión.

Para la correcta gestión, es necesario contar con un manual que contenga las políticas contables de cobro aplicables en la empresa y mejore la eficiencia del proceso de venta a crédito y recuperación de cartera.

Tal como menciona Chalá et al. (2022), este manual es un documento que proporciona instrucciones a los directivos y empleados de la empresa sobre cómo llevar a cabo actividades o tareas contables específicas. Este documento es flexible y puede adaptarse a la estructura de una empresa. Además, permite aprender prácticas contables para mejorar la eficacia de las operaciones financieras.

2.3.2.1 Métodos de Cobro

Según Villamil y Suarez (2020) estas políticas y procedimientos, que son herramientas de gestión, fortalecen los departamentos de crédito y cobros, pero la dirección también tiene la responsabilidad de garantizar su aplicación efectiva mejorando continuamente la forma de trabajar con los socios y demostrando confianza y buena conducta en el proceso de cobro.

Dietes y Paut (2023), establecen que, para asegurar la solvencia y liquidez de la organización, están las siguientes consideraciones: dentro de la organización, el Coordinador del Servicio de Cartera y el Gestor de Fondos son responsables de la cobranza; los autores también incluyen la segmentación de cartera, que indica que la cartera de clientes está segmentada, por ejemplo, por duración de la deuda, importe de la deuda y probabilidad de cobro. Esto permite priorizar actividades de cobro y asignar los recursos de manera eficiente; la gestión de cobro contiene un sistema de monitoreo que dé seguimiento todas las facturas y los plazos de pago. Podría ser el sistema contable actual o un sistema de gestión financiera que brinde transparencia en el estado de los pagos; los autores también detallan la importancia de la negociación de acuerdos de pago, acciones legales, capacitaciones al personal de recaudo de cartera y finalmente, mejora continua mediante mecanismos de revisión periódica.

Como tal, es que se establecen distintas estrategias en el análisis regular y la constante optimización del procedimiento en cobranza, considerando así mejores resultados, mejores prácticas por parte de la empresa y los cambios financieros con relación a la gestión que se hará con los clientes.

2.3.2.2 Ejecutivo de Cobranza

De acuerdo con Borja et al. (2021), manifiesta dice que, ante todo, las organizaciones deben contar con personal bien formado, capaz de realizar el proceso de recopilación de datos de manera eficiente y de alta calidad para que los controles administrativos y contables sean efectivos.

Es decir, quien esté a cargo del área debe realizar una cobranza efectiva, por lo que se debe hacer un seguimiento a las ventas a crédito que realiza la empresa y así mismo será el encargado de tratar de recuperar el dinero adeudado de los clientes hacia la empresa logrando mantener a los clientes, maximizando la recuperación de las cuentas y generando eficiencia en todos los procesos. Aunque Cornejo y Freire (2021) afirman que, aunque la mayoría de las personas evitan pagar sus deudas, la falta de pago puede tener un impacto significativo en su tesorería y retrasar el progreso de su empresa. Por consiguiente, como no será una tarea fácil es que se considera para este puesto una persona con aptitud, actitud y carácter principalmente.

La selección de personal idóneo para la ejecución de esta tarea, la cual tiene un impacto directo en la liquidez empresarial, está estrechamente relacionada con un proceso de acoplamiento y capacitación, Shupingahua et al. (2022) describen en su artículo las repercusiones de la mala selección de personal dando lugar a que, la organización carezca de políticas de ventas adecuadas, los empleados no cuenten con capacitación adecuada para sus funciones, los documentos de venta de préstamos no estén debidamente documentados, no exista una área dedicada al crédito y al cobro de deudas, y las cuentas por cobrar permanezcan elevadas, es por eso que la entidad toma un encargado como su ejecutivo de cobranza.

a) Responsable

Benavides (2016) manifiesta que las características de un cobrador deben ser las mismas que las de un gestor de créditos, y es recomendable que tenga experiencia en los préstamos que concede la empresa. Los cobradores deben tener una comprensión completa de las técnicas de cobro de deudas, así como cuándo y cómo utilizarlas, por ende, el encargado debe ser honesto, responsable, íntegro, creativo, con iniciativa y paciente.

Para mayor confianza por parte de la empresa como por parte del cliente, el cobrador encargado tendría que cumplir con la mayoría de las características mencionadas anteriormente.

b) Conocimiento General

→ *Técnicas de Cobranza:*

De acuerdo con Jácome y Cevallos (2022) plantean que, se puede crear una cobranza basada en el rendimiento y las características de los clientes y diseñar estrategias automatizadas eficientes y eficaces a partir de la información de los clientes.

La empresa contará con sus respectivas políticas establecidas en las que se describe cada una de las técnicas que deben llegar a ser muy efectivas considerándose fundamentales para la recuperación de las cuentas y que el cobrador sabrá cuándo aplicarlas.

→ *Habilidades Especiales:*

Conforme a Costa y Küster (2008), la flexibilidad y adaptabilidad del vendedor se refieren a la capacidad del vendedor para adaptarse a las necesidades del cliente, también conocida como venta flexible. La principal característica de esta flexibilidad es la capacidad de adaptar la presentación y la oferta de venta a cada cliente, lo que permite al vendedor aclarar dudas, completar detalles y obtener una respuesta inmediata.

El encargado de la recuperación de cartera debe tener ciertas habilidades relacionadas a cómo será el tratamiento de las cuentas por cobrar deberá hacer que se vuelvan nulas las cuentas vencidas sin perder al cliente.

La relación que establezca el cobrador y el cliente es muy importante, como pautas a tomar en cuenta dentro de las políticas de cobro se incluyen ciertos aspectos relacionados al entrenamiento para que los cobradores realicen su trabajo eficientemente, así como señala Jácome y Cevallos (2022), que el éxito de la recaudación depende en gran medida del tipo de vínculo que pueda establecerse entre ambas partes, ya que es una relación humana.

2.3.2.3 Tipos de Políticas

Como García et al. (2019) manifiesta que en la actualidad todas las empresas que quieren entrar en el mercado utilizan la venta a crédito como estrategia, por lo que deben tener un

buen control de las cuentas por cobrar y el tiempo necesario para cobrarlas. Por lo tanto, es necesario que los organizadores establezcan normas y procedimientos para supervisar completamente las cuentas y prevenir cualquier riesgo. Es importante destacar lo mencionado por los autores previamente citados sobre la relevancia de establecer las debidas políticas, pero esto tendrá que hacerlo el dueño de la empresa junto con el encargado de la recuperación de cartera, todo está en tener la suficiente documentación del cliente y ciertos puntos que igual son importantes.

De acuerdo con la gestión de cobranza se establecen las posibles etapas para la realización del cobro de lo adeudado por el cliente, de esta forma la clasifica Gómez, (2012) citado por Díaz y Flores (2021), cobranza preventiva, aquella en que la empresa recuerda el pago de la cuenta pendiente antes de que se venza; la cobranza administrativa en donde se gestionan estrategias de cobro desde el primer día de atraso del pago de la deuda pendiente, con el fin de recuperar el capital más intereses generados por mora; la fase pre jurídico donde la empresa intenta recaudar la cuenta pendiente mediante la intervención de terceros; finalmente, la fase Judicial donde intervienen abogados internos para la recuperación de cartera, además de que los costos asociados son cancelados por el cliente moroso.

2.3.2.4 Condiciones de crédito

Vásquez et al. (2021) establece que, para evitar acumular deudas en el futuro, es fundamental establecer un plazo de facturación razonable.

La importancia de establecer ciertas condiciones al momento de otorgar una venta a crédito es definitiva, como tal, se precisa una comunicación efectiva de las condiciones que pone la empresa entre todas las personas afectadas, ya sean difundidas de forma oral o escrita para prevenir ciertos inconvenientes dentro de la entidad.

Mogollón (2021) indica que el proceso de gestión de cobro de deudas implica una serie de actividades que determinan los resultados, como enviar recordatorios directamente antes del vencimiento de la deuda, después del pago de la deuda, el rechazo de la deuda vencida; e iniciar una demanda judicial si el cliente no paga y las medidas de cobro se han agotado.

2.3.2.5 Plazos de espera

Como establecen Martinez et al. (2022) "Clasificar y hacer seguimiento a la mora por monto y tramos de días atrasados, conlleva a establecer estrategias que reducen los días de mora en los montos pendientes de pago"

a) Tasas de interés acorde al tiempo:

Así lo define Villamizar & Guerrero (2017): es fundamental considerar los tipos de interés que se aplican a estos bienes de consumo. Es importante que tenga en cuenta los tipos de interés aplicables a estos bienes de consumo si no tiene suficiente dinero para comprar un automóvil, electrodomésticos, ropa, material deportivo, muebles, etc.

Como tal, entre más tiempo se tome el cliente para su pago, más alto será su interés que deberá cancelar, es claro que eso se cobrará si ya terminó el plazo en el que se acordó con el cliente por su pago.

CAPÍTULO III

3. PROCESO METODOLÓGICO

3.1 Metodología y antecedentes de la investigación

Tabla 1. Método Investigativo

1. Enfoque Cualitativo	**2. Paradigma** Fenomenológico	**3. Método** Hermenéutico
4. Tipo de Investigación Analítico	**5. Diseño** Prescriptivo	**6. Técnica** Entrevista
7. Instrumento Guion de entrevista	**8. Unidad de Estudio** Empresa	**9. Participantes** Gerente y Contador

Fuente: Estructura pormenorizada del Trabajo de Titulación Análisis de Casos Universidad Técnica de Machala

3.1.1 Enfoque cualitativo

Para Nizama M y Nizama L (2020), los enfoques cualitativos se orientan en las circunstancias en las que las personas interactúan y desarrollan sus vidas. En estas circunstancias, el análisis y la práctica de valores son los que guían el desarrollo de teorías y modelos jurídicos y el análisis de problemas.

3.1.2 Paradigma fenomenológico

Según Escudero y Cortez (2018) el paradigma cualitativo, también llamado fenomenológico, humano o etnográfico. Se centra en el estudio del comportamiento humano y el significado de la vida social, es decir, los supuestos sobre las prácticas comunitarias, el comportamiento político y religioso, el desarrollo económico, etc.

3.1.2.1 Paradigma sociocrítico

De esta manera los agrupa Lara, (2013) citado por Escudero y Cortez (2018), el paradigma sociocrítico, además de analizar el cambio social, la responsabilidad del investigador consiste en responder a los problemas planteados. Por lo tanto, su metodología de investigación se compone de sugerir soluciones a los problemas basándose en la autorreflexión, establecer un vínculo entre el investigador y los participantes de la investigación, utilizar los comentarios de los participantes, planificar el servicio para los grupos sociales y mantener una constante interacción entre la investigación y la acción social.

3.1.3 Método hermenéutico

De acuerdo con Borjas (2020) considera que, el intérprete debe comprender el texto como un todo. Esto se refiere no solo a la calidad de las palabras, las frases y los párrafos, sino también al contexto del texto, las creencias del autor y su relación con otros escritos contemporáneos. En la práctica, la técnica del círculo hermenéutico se aplica a la interpretación de un texto en el que cada parte toma el significado del todo y cada parte toma el significado del todo.

3.1.4 Investigación analítica

Para Rojas (2015), debido a que no establece causalidad y puede tratar múltiples variables con mayor rapidez, este tipo de estudio analítico es el más popular en el mercado del conocimiento.

3.1.5 Diseño prescriptivo

Según Tantaleán (2015) define que, la investigación prescriptiva se realiza describiendo las deficiencias de una ley o sistema existente y, una vez que se han corregido, demostrando que el cambio propuesto es un método adecuado para superar los problemas iniciales.

3.1.6 Técnica de investigación

Considerando lo que establece Ander-Egg (1982) citado por Pérez (2005), una entrevista es una conversación entre al menos dos personas (una es el entrevistador y la otra el entrevistado) que se comunican siguiendo criterios o patrones específicos sobre un problema o asunto específico para un propósito profesional, como "obtener información de un individuo o grupo, proporcionar información o influir en un aspecto particular del comportamiento".

3.1.7 Instrumento

Al realizar esta investigación se estableció el guion de entrevista como instrumento de investigación.

3.1.8 Unidad de estudio

La empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA. Se utilizó como unidad de estudio para la aplicación del instrumento de investigación y recolección de datos para la presentación de resultados.

3.1.9 Participantes

La entrevista directa se realizó al gerente y contador de la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA., las respuestas están representadas en los resultados descritos y figuras presentadas en el siguiente capítulo.

3.2 Proceso de recolección de datos en la investigación

En el diseño de la recolección de datos pertinentes la técnica utilizada fue a través del guion de entrevista mencionado anteriormente, este se podrá observar en el Anexo A.

3.3 Sistema de categorización en el análisis de los datos

La investigación sobre las políticas contables de cobro en ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA., nace a partir de la matriz de consistencia que abarca la problemática central del estudio, acompañada de dimensiones y subdimensiones que descomponen el objeto de estudio y direccionan la investigación hacia el cumplimiento de objetivos, que se visualiza en las conclusiones, dicha matriz se podrá observar en el Anexo B.

CAPÍTLO IV

4.1 Resultado de la Investigación

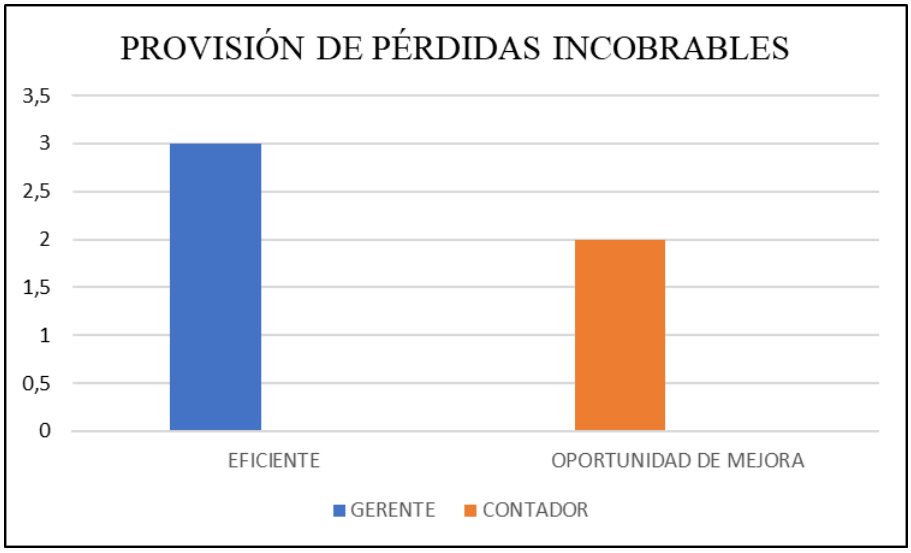
Para la representación de los resultados se ha catalogado rangos cualitativos que representan el enfoque de los entrevistados mediante sus respuestas, la relación entre los rangos cualitativos y rangos cuantitativos es la siguiente:

***T*abla 2. Relación de rangos cualitativos y cuantitativos**

Deficiencia	1
Oportunidad de mejora	2
Eficiencia	3

Fuente: Elaboración propia

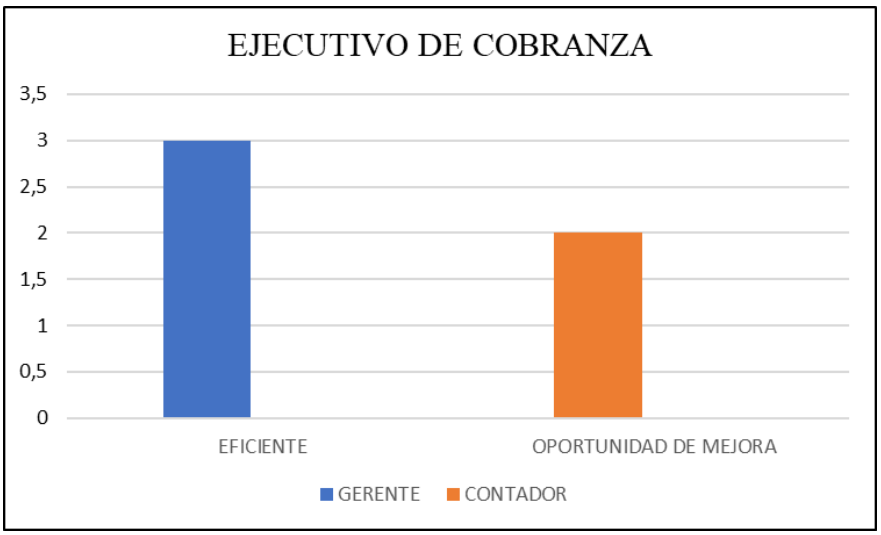
Ilustración 1. Provisiones por pérdidas debido a la no recuperación de cartera



Fuente: Entrevista aplicada al gerente y al contador de la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA LTDA

Al considerar la ejecución de las políticas contables de cobro en ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA., la empresa toma un enfoque para estimar las provisiones por pérdidas debido a la no recuperación de cartera que se basa en métodos prudentes, donde el gerente supo mencionar que ya están siendo implementados estos sistemas eficientemente para optimizar el proceso contable, sin embargo, el contador reconoce que podría haber oportunidades para mejorar la precisión de las estimaciones mediante una revisión más frecuente de la cartera vencida.

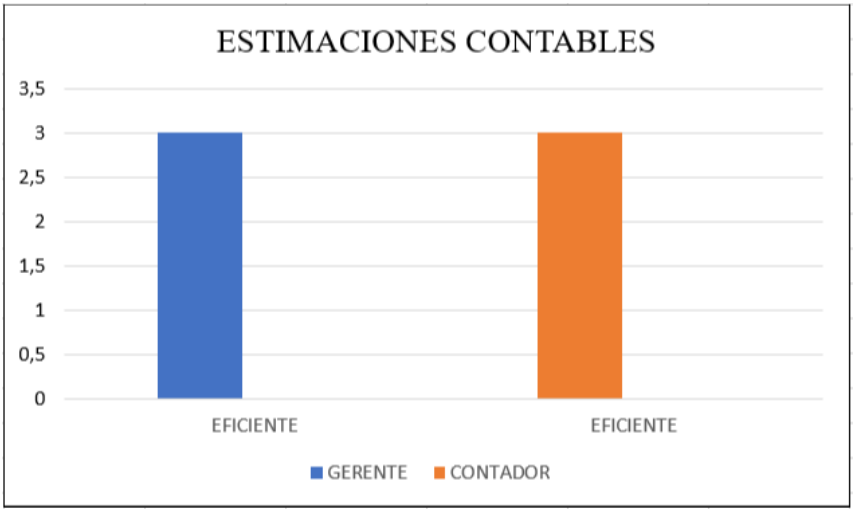
Ilustración 2. Gestión del proceso de cobranza por parte del personal encargado



Fuente: Entrevista aplicada al gerente y al contador de la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA LTDA

En relación al ejecutivo de cobranza, el gerente manifiesta que el análisis detallado de los resultados de las acciones de cobro que ya fueron sugeridas anteriormente por el departamento contable para mejorar la efectividad de la gestión, ya está su proceso en marcha eficientemente, así que, el contador estableció que la empresa ya tomó en cuenta estrategias proactivas de gestión de cobros que incluyen recordatorios de pago regulares, ofrecimiento de opciones de pago flexibles y negociaciones directas con clientes morosos.

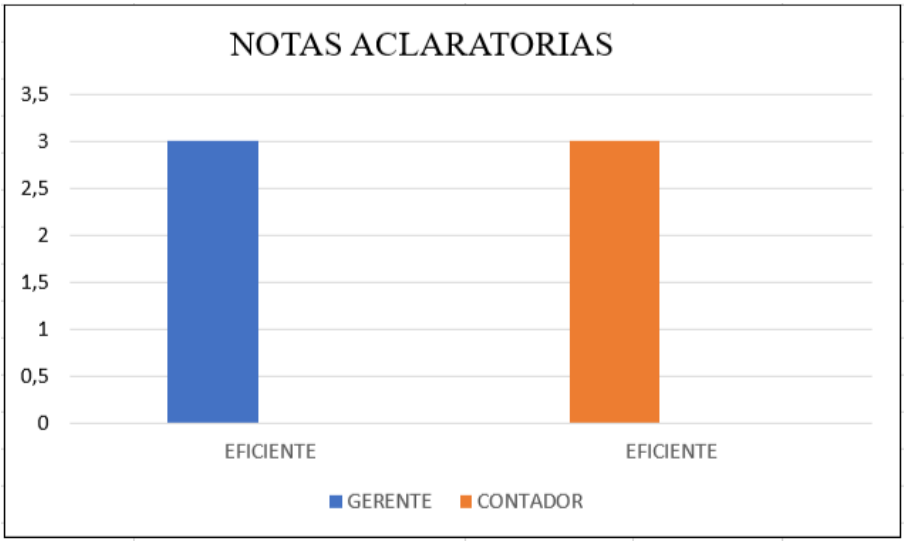
Ilustración 3. Cambios en las estimaciones contables relacionadas con la recuperación de cartera



Fuente: Entrevista aplicada al gerente y al contador de la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA LTDA

El gerente esta vez se encontró de acuerdo con la opinión del contador, puesto que, ambos manifestaron que la empresa maneja los cambios en las estimaciones contables relacionadas con la recuperación de cartera de manera clara y consistente, realizando ajustes en las estimaciones cuando existe información nueva y relevante que afecta significativamente a las proyecciones del cobro de deudas.

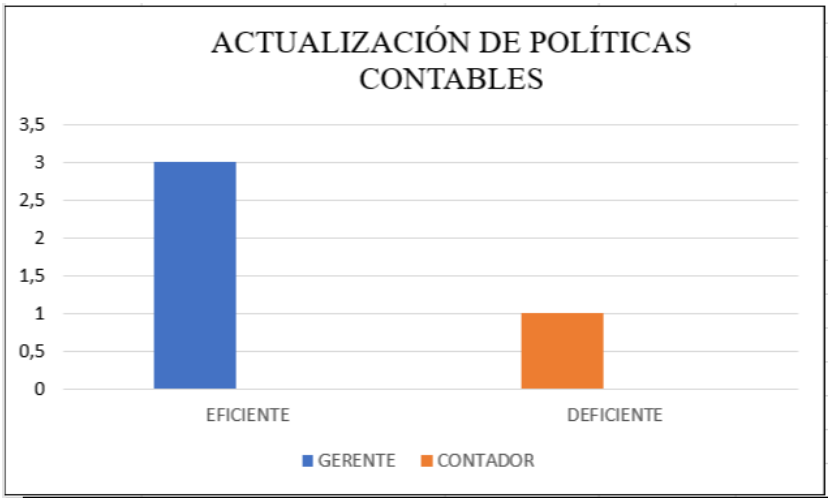
Ilustración 4. Presentación de información relevante mediante las notas aclaratorias



Fuente: Entrevista aplicada al gerente y al contador de la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA LTDA

De igual modo en esta vez el gerente con el contador expresan que se reporta el revelamiento de la recuperación de cartera de manera clara y completa en las notas aclaratorias, es decir, una explicación detallada y comprensible sobre cómo se ha llevado a cabo este proceso cumpliendo con los requisitos de transparencia establecidos por la NIC 8, asegurándose de proporcionar información relevante y significativa sobre las políticas y estimaciones relacionadas.

Ilustración 5. Políticas contables de cobro plasmadas de forma clara y consistente



Fuente: Entrevista aplicada al gerente y al contador de la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA LTDA

El gerente supo decir que la eficiencia con la que se maneja los cambios en las políticas contables de recuperación de cartera está siendo efectiva y que de hecho puede ser notable, no obstante, el contador manifestó lo contrario que actualmente no se han renovado las políticas contables de recuperación de cartera con la frecuencia necesaria y no se mantiene un proceso formal para garantizar que las políticas contables sean aprobadas por la dirección de manera consistente.

4.2 Propuesta de políticas contables de cobro, con aplicación de NIC 8 para ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.

a. Estimación de Pérdidas por Incobrables:

Implementar revisiones mensuales de la cartera vencida utilizando métodos específicos, como:

→ Analizar la vigencia de las cuentas por cobrar.

→ Revisar la capacidad crediticia de los clientes.

→ Utilizar modelos predictivos que consideren la probabilidad de incumplimiento.

Esto permitirá ajustes más precisos en las estimaciones de pérdidas incobrables que con relación a la NIC 8 se da cuando existe información nueva y relevante que afecta

significativamente a las proyecciones contables, y establece la necesidad de un seguimiento continuo para evaluar la razonabilidad del registro.

b. Estrategias Proactivas de Gestión de Cobros:

→ Implementar un sistema de seguimiento más robusto que evalúe la efectividad de cada estrategia de recuperación de cartera.

→ Consignar la recopilación de datos detallados sobre la efectividad de las estrategias de cobro sobre las llamadas, cartas personalizadas, imposición de multas por retraso o cualquier otra estrategia establecida.

→ Segmentar el tipo de clientes basado en comportamientos de pago y perfiles de riesgo.

c. Cambios en Estimaciones Contables:

→ Establecer un procedimiento estructurado para evaluar y ajustar las estimaciones contables relacionadas con la recuperación de cartera.

→ Considerar factores específicos de cada cliente, como historial de pagos, capacidad crediticia y cambios en la situación financiera.

→ Realización de análisis de sensibilidad para evaluar el impacto de diferentes escenarios en las estimaciones.

d. Revelación de la Recuperación de Cartera:

→ Implementar un sistema de revisión más exhaustivo de las notas aclaratorias mediante auditorías internas.

→ Incluir una revisión detallada de los datos reportados y una comparación con los estándares internacionales.

→ Realizar seguimientos continuos para evaluar la razonabilidad del registro.

e. Actualización de Políticas Contables:

→ Establecer un proceso formal que garantice la revisión y actualización periódica de las políticas contables de recuperación de cartera.

→ Implementar revisiones externas o de terceros que permitan diversificar las opiniones acerca de la conformidad con las mejores prácticas.

→ Incluir la aprobación por parte de la dirección y la documentación detallada de los cambios realizados.

→ Alinear las prácticas de la empresa con los principios y requisitos establecidos en la NIC 8, mediante capacitaciones del personal sobre cambios en la normativa contable.

4.3 Discusión

De acuerdo con el primer resultado, sobre las provisiones de cuentas incobrables se demuestra una oportunidad de mejora en las revisiones de cartera vencida y su alineación con la NIC 8, tal como menciona Barahona et al. (2020), según un estudio sobre el reconocimiento y la valoración de las cuentas por cobrar de acuerdo con la legislación ecuatoriana, las empresas tienen problemas para aplicar las normas contables porque no las conocen.

Por consiguiente, el segundo resultado revela una mejora proactiva con relación a las sugerencias del departamento contable para la gestión del departamento de cobranza, en concordancia, Pizzán et al. (2022), establece que la estrategia de cobro de Digital San Martín S.A.C. en Perú utiliza la división de clientes para evaluar posibles clientes morosos mediante llamadas telefónicas personalizadas, cartas y notificaciones directas, además de cobrar penalizaciones por demora en los pagos. Como se mencionó anteriormente, la empresa reconoce que puede mejorar su evaluación de la eficacia de su estrategia de cobro analizando los resultados de sus actividades de cobro con mayor detalle y mejorando sus sistemas de seguimiento y elaboración de informes para facilitar dicha evaluación.

El tercer y cuarto resultado permiten observar una aplicación eficiente de políticas contables direccionadas a los cambios en las estimaciones contables y su presentación en los Estados Financieros por parte del contador de la empresa, esto se contrasta con opiniones internacionales mediante autores como Barbosa et al. (2018), que consideran que las empresas colombianas están obligadas a contar con un contador profesional con conocimiento de la normatividad vigente y con un sistema de información contable para elaborar las notas a los estados financieros en forma narrativa, de acuerdo con los procedimientos contables prescritos y la secuencia normativa. Cabe recalcar que por revisión propia en la Superintendencia de Compañías de Valores y Seguros se constató la falta de los Estados Financieros de años anteriores al actual y aunque establecen el ESF y ERI del 2023 no se encuentran detallados valores para realizar una revisión profunda en sus cuentas.

Finalmente, el quinto resultado proyecta un enfoque deficiente con relación a la actualización de políticas contables en la empresa, que se alinea con lo expuesto por Peña y Cuervo (2020), que consideran que debido a que las organizaciones no están al día con la legislación pertinente, no implementan estrategias para controlar sus actividades**.**

4.4 Conclusiones

Mediante el trabajo realizado se concluye que se cumplió con los objetivos establecidos, comenzando por la contrastación de la gestión de cobro en Electrohogar Caresc Cia. Ltda. que reveló la existencia de ciertas eficiencias como también deficiencias, estas últimas se atribuyen debido a la falta de estrategias sistemáticas en la recuperación de cartera en relación a las ventas a crédito, estos resultados se respaldan con las respuestas obtenidas durante la entrevista realizada, por lo tanto, se ha reconocido la necesidad de implementar políticas contables de manera que sean tanto claras como efectivas para mejorar la gestión de la empresa.

Con los resultados obtenidos proponemos un modelo de políticas de cobro basado en la aplicación de la NIC 8, el mismo que va a contribuir con una solución integral para mejorar el proceso de cobranza, puesto que al adoptar los principios establecidos en esta norma se consideraron algunos criterios contables que son consistentes para la elaboración de la propuesta. Esto no solo garantiza una mayor transparencia en las próximas presentaciones de los estados financieros, sino que también fortalece la liquidez de la empresa.

4.5 Recomendaciones

Al final de la investigación recomendamos a la administración tomar como herramienta de control las políticas propuestas en esta investigación, esto le permitirá la recuperación de la cartera en un tiempo menor a comparación de cómo lo venían realizando, lo que genera mayor liquidez para poder cubrir sus obligaciones con sus proveedores, trabajadores, organismos de control y proveedores financieros.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Azabache de la Cruz, P. N., & Azabache de la Cruz, E. R. (2020). Las políticas contables como herramientas de gestión y sus efectos en los resultados esperados. *Revista la Junta*, *3*(2), 42–69. https://doi.org/10.53641/junta.v3i2.55

Barahona-Paredes, L., Narváez-Zurita, C., Erazo-Alvarez, J., & Torres-Palacios, M. (2020). Incidencia tributaria por la aplicación de provisiones diferentes a las cuentas incobrables y desmantelamiento bajo la legislación vigente en Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, *4–1*(5), 102–118. https://doi.org/10.33386/593dp.2020.4-1.284

Barbosa Martínez, D. J., Chagualo Galindo, M. G., & Piñeros Ventero, Y. L. (2018). Las notas de estados financieros en las normas internacionales de información financiera en el caso colombiano. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, *5*(1), 54–63. https://doi.org/10.22579/23463910.13

Benavides Velásquez, M. J. (2016). Evaluación de la gestión de cobro de la empresa ECONORTE, en el departamento de Estelí. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, *9*, 67–70. https://doi.org/10.5377/farem.v0i9.2429

Borja Salinas, E., Carvajal Salgado, A., Ricaurte Párraga, R., & Arias Valarezo, B. (2021). AUDITORÍA FINANCIERA EN CUENTAS POR COBRAR: EVENTOS QUE MOTIVAN LA INCONSISTENCIA DE SALDOS. *Revista Inclusiones*, *34–55*.

Borjas García, J. E. (2020). Validez y confiabilidad en la recolección y análisis de datos bajo un enfoque cualitativo. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, *15*, 79–97. https://doi.org/10.36791/tcg.v0i15.90

Chalá-Ibarra, S. N., Chamorro-López, N., & Nancy-Deidamia, S. Á. (2022). Procedimientos contables para el registro adecuado de las operaciones económicas. *CIENCIAMATRIA*, *8*(3), 118–141. https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.745

Chiriani Cabello, J. E., Alegre Brítez, M. Á., & Chung, C. (2020). Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017. *Ucsa*, *7(1)*, 23–30.

Cornejo Ortega, K. L., & Freire Sierra, F. D. (2021). Eficiencia y eficacia en la tercerización del proceso de cobranzas del servicio de energía eléctrica. *OIDLES: Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social*, *15 (31)*, 35–50.

Costa, W. M., & Küster, I. (2008). La venta relacional: Una aplicación en tiendas de electrodomésticos minoristas en la ciudad de Santa Fe, Argentina. *Economía*, *25*, 131–159.

Díaz, L., & Flores Enríquez, D. Y. (2021). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, *1*(1), 56–68. https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6

Dietes Campo, I. V., & Paut Reyes, M. A. (2023). *PROPUESTA ADMINISTRATIVA PARA EL MODELO DE GESTIÓN DE CARTERA CASO DE ESTUDIO: EMPRESA DC.* . UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA .

Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica* (K. Lozano Zambrano, Ed.; 1ª ed.). Editorial Utmach.

Espin-García, O., & Rodríguez-Caballero, C. V. (2013). METODOLOGÍA PARA UN SCORING DE CLIENTES SIN REFERENCIAS CREDITICIAS. *Cuadernos de Economía*, *32(59)*, 137–162.

García Zambrano, X. L., Maldonado Pazmiño, H. O., Galarza Morales, C. E., & Grijalva Guerrero, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación*, *3*(26), 14–27. https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456

González del Pezo, H. A., & Gonzabay Espinoza, M. M. (2023). NIIF 15, reconocimiento de ingresos en las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(3), 3125–3143. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6395

Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, *38*, 149–165. https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949

IASC–International Accounting Standards Committee. (2005). NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD. *Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables. Bostón*.

Ioulianou, S. P., Leiblein, M. J., & Trigeorgis, L. (2021). Multinationality, portfolio diversification, and asymmetric MNE performance: The moderating role of real

options awareness. *Journal of International Business Studies*, *52*(3), 388–408. https://doi.org/10.1057/s41267-020-00357-3

Isolano, A. I. (2003). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en Marcha*, *16(3)*, 44–51.

Jácome-Jara, M., & Cevallos-Campoverde, M. (2022). Aplicación del procesamiento de lenguaje natural para segmentar clientes en una empresa de cobranza. *593 Digital Publisher CEIT*, *7*(5–2), 99–113. https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-2.1431

Kock, A., Schulz, B., Kopmann, J., & Gemünden, H. G. (2020). Project portfolio management information systems' positive influence on performance – the importance of process maturity. *International Journal of Project Management*, *38*(4), 229–241. https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2020.05.001

Lira Molina, S. E. (2021). Modelo de políticas contables para la toma de decisiones en las pequeñas y medianas empresas. *Talento - Revista de Administración*, *3*(2), 42–55. https://doi.org/10.33996/talento.v3i2.4

Loboa Ortega, E. E. (2021). EL CRÉDITO COMERCIAL, LAS POLÍTICAS FINANCIERAS Y LAS VENTAS EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL. *Dictamen Libre*, *26*, 137–149. https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.26.6192

Martinez Fernandez, F., Collazos Vargas, M., & Castro Suárez, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *6*(2), 1665–1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984

Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, *3*(1), 151–164. https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121

Montaño, M. F. R., Paco, J. A., & Robles, M. F. R. (2021). Análisis de la administración de las políticas de crédito y Cobranzas en las mipymes familiares / Analysis of the administration of credit and co-brances policies in family mipymes. *Brazilian Journal of Business*, *3*(5), 3697–3708. https://doi.org/10.34140/bjbv3n5-014

Neyra Bernal, P. M., Segura Ojeda, L. S., & Oblitas Otero, R. C. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(6), 10534–10556. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1095

Nizama Valladolid, M., & Nizama Chávez, L. M. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, *38(2)*, 69–90.

Peña Rivera, A. X., & Cuervo Pesca, A. F. (2020). IMPORTANCIA DE LAS POLÍTICAS CONTABLES EN LAS PYMES. *Revista Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas -FACCEA*, *10*(2), 116–126. https://doi.org/10.47847/faccea.v10n2a5

Péres, F. (2005). La entrevista como técnica de investigación social. Fundamentos teóricos, técnicos y metodológicos . *Extramuros*, *8(22)*, 187–210.

Pizzán-Tomanguillo, N. del P., García Delgado, E. E., Rosales Bardalez, C. D., & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, *3*(1), 462–477. https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237

Rojas Cairampoma, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET*, *16*, 1–14.

Rosenblatt, E. (2020). *Credit Data and Scoring. The First Triumph of Big Data and Big Algorithms*. Academic Press.

Shupingahua Tapullima, V., Tello Córdova, R. E., Villafuerte de la Cruz, A., & Soto Abanto, S. E. (2022). Efectos del factoring en la liquidez de una empresa comercial de plásticos del Distrito de Tarapoto. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, *3*(1), 284–297. https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.233

Sulca Córdova, G. C., Espinoza Beltrán, Y., & Becerra Paguay, E. R. (2017). Scoring para medir el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos a personas naturales para empresas del sector públicoo privado. *Revista Publicando*, *4(2(2))*, 68–87.

Tantaleán Odar, R. M. (2015). El alcance de las investigaciones jurídicas. *Derecho y Cambio Social*, *12*, *N° 41*.

Toledo Castillo, N. del R., Peñafiel Moncayo, I. R., & Carrasco Ruano, Y. T. (2021). Las NIC – NIIF dentro del proceso contable. *AlfaPublicaciones*, *3*(3.1), 43–53. https://doi.org/10.33262/ap.v3i3.1.77

Troya Morejon, I. (2023). *CONTABILIDAD BÁSICA: TEORÍA Y PRÁCTICA*. CEO editorial. https://doi.org/10.59764/ceo.35

Vásquez Villanueva, C. A., Terry Ponte, O. F., Huaman Tito, M. J., & Cerna Carrazco, C. S. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar : análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de Futuro*, *25*, *No 2 (Julio-Dic)*, 195–214. https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es

Vazquez Carrazana, X. E., & Miranda, G. J. (2020). Tendencias en los estudios brasileños sobre el cambio de normativa contable. *Cuadernos de Contabilidad*, *21*, 1–32. https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc21.tebc

Villamil García, R. E., & Suarez Jiménez, C. A. (2020). *POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU EFECTO EN LA EMPRESA DENT WIZARD S.A*. Universidad de Guayaquil.

Villamizar Ramírez, J. M., & Guerrero Jaimes, R. M. (2017). LAS TASAS DE INTERÉS EN LAS VENTAS A CRÉDITO EN PAMPLONA, UN NEGOCIO DE USURA. *FACE: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, *17(2)*, 120–129.

Villena-López, O. R., & Guerrero-Velástegui, C. A. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos. Caso Marcimex, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, *6, N° 9*.

Viloria, A., & Zapata, V. (2018). MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA “INVERSIONES M.C.H., C.A.” *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, *2(6)*, 138–148.

ANEXOS

Anexo A. Guion de entrevista

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
Calidad, Pertinencia y Calidez
VICERRECTORADO ACADÉMICO
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS DE CASO: PROPUESTA DE POLÍTICAS CONTABLES DE COBRO, CON APLICACIÓN DE NIC 8 PARA LA EMPRESA ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.	
Dirigido a: • Gerente • Contador	
GUION DE ENTREVISTA	
N°	**PREGUNTAS**
1	¿Qué enfoque toma la empresa para estimar las provisiones por pérdidas de cuentas incobrables?
2	¿Qué estrategias y métodos implementa para garantizar la recuperación oportuna de los montos adeudados?
3	¿Cómo maneja la empresa los cambios en las estimaciones contables relacionadas con la recuperación de cartera?
4	¿Cómo reporta las revelaciones relacionadas con la recuperación de cartera que se incluyen en las notas aclaratorias?
5	¿Cómo se asegura de que las políticas contables de recuperación de cartera sean aprobadas por la dirección?

Anexo B. Matriz de consistencia

Objetivos específicos	Objeto de estudio	Dimensiones	Subdimensiones
Contrastar la gestión de cobro en la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.	Políticas contables de cobro	Gestión de cuentas por cobrar	Métodos de Cobro
			Ejecutivo de cobranza
			Tipos de políticas
			Condiciones de crédito
			Plazos de espera
Proponer un modelo de políticas contables de cobro con la aplicación de NIC 8 en la empresa ELECTROHOGAR CARESC CIA. LTDA.		Norma Internacional de Contabilidad (NIC 8)	Selección y Aplicación de Políticas Contables
			Uniformidad de Políticas Contables
			Cambio en las Políticas Contables
			Aplicación de los Cambios en las Políticas Contables