



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA

**CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA XYZ DEL SECTOR DE
METALMECÁNICA**

AUTORES

LINO PIZA MARLIS DANIELA

MENDOZA GILER VANESSA ELIZABETH

GUAYAQUIL

2022



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Cuentas por Cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa XYZ del sector de Metalmecánica.	
AUTOR/ES: Lino Piza Marlis Daniela Mendoza Giler Vanessa Elizabeth	REVISORES O TUTORES: Ec. Patricio Xavier Fray Villacres MSc.
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil	Grado obtenido:
FACULTAD: Facultad de Administración	CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 90
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración.	
PALABRAS CLAVE: Cuentas por cobrar, políticas de crédito y cobranza, rentabilidad, estados financiero, cuentas incobrables.	
RESUMEN: El presente estudio expone un análisis de la incidencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa XYZ del sector de metalmecánica, la problemática en la entidad refleja medidas inadecuadas para recuperar su cartera. Se impregna en el trabajo una revisión literaria y teórica que permite evidenciar la relevancia de las gestiones de estos recursos, posteriormente, se exhibe una metodología descriptiva, exploratoria y	

documental que contempló revisión de información de la empresa y recolectada por instrumentos (Ficha de observación y entrevista), permitiendo evidenciar en el análisis de resultados una incidencia directa porque la entidad depende fuertemente de transacciones de créditos en su modelo de negocio. Como conclusión se expresa que acciones de incursión en entrega de nota de débito y activación de débito bancario directo permitiría a la organización una mejor recuperación de su cartera en mora.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: Lino Piza Marlis Daniela Mendoza Giler Vanessa Elizabeth	Teléfono: 0980850235 0969565908	E-mail: mlinop@ulvr.edu.ec vmendozag@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	MBA Oscar Machado Álvarez Teléfono: 2596500 Ext. 288 MFE Econ. Roberto Bastidas R. Teléfono: 042596500 Ext. 271 E-mail: rbastidas@ulvr.edu.ec	

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO ACADÉMICO



Firmado electrónicamente por:
**PATRICIO
XAVIER FRAY
VILLACRES**

MGS. PATRICIO FRAY VILLACRES
TUTOR

Eco. Patricio Xavier Fray Villacrés MSc.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El (Los) estudiante(s) egresado(s) Lino Piza Marlis Daniela y Mendoza Giler Vanessa Elizabeth, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA XYZ DEL SECTOR DE METALMECÁNICA, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

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

Autor(es)



Firma:

Lino Piza Marlis Daniela

C.I. 0944079466



Firma:

Mendoza Giler Vanessa Elizabeth

C.I.0927036228

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA XYZ DEL SECTOR DE METALMECÁNICA, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Administración de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA XYZ DEL SECTOR DE METALMECÁNICA, presentado por los estudiantes Lino Piza Marlis Daniela y Mendoza Giler Vanessa Elizabeth como requisito previo, para optar al Título de INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, encontrándose apto para su sustentación.



Firmado electrónicamente por:
**PATRICIO
XAVIER FRAY
VILLACRES**

MGS. PATRICIO FRAY VILLACRES
TUTOR

Eco. Patricio Xavier Fray Villacrés MSc.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios por ser el inspirador para continuar en este proceso.

A mis padres y hermanos quienes con su paciencia me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, a mis profesores en especial al Eco. Patricio Xavier Fray Villacrés MSc.

DEDICATORIA

Dedico de manera especial esta tesis a mis padres y hermanos quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios.

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del problema	2
1.3 Formulación del problema.....	5
1.4 Sistematización del problema.....	5
1.5 Objetivo general	5
1.6 Objetivos específicos.....	6
1.7 Justificación de la investigación	6
1.8 Delimitación de la investigación	8
1.8.1 Alcance de la investigación	8
1.9 Idea a defender.....	9
1.10 Línea de investigación	9
1.10.1 Línea de investigación institucional	9
1.10.2 Línea de investigación facultad-carrera.....	9
CAPITULO II MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Marco teórico referencial.....	10
2.1.1 Antecedentes de la investigación.....	10
2.1.2 Cuentas por cobrar.....	12
2.1.3 Cuentas incobrables.....	14
2.1.4 Estados financieros	15
2.1.5 Gestión de crédito y cobranza	17
2.1.6 Rentabilidad de la empresa.....	19
2.1.7 Políticas de crédito y cobranza	21
2.1.8 Políticas contables	22

2.1.9 Control interno.....	24
2.1.10 Sector metalmecánico.....	25
2.2 Marco conceptual	27
2.3 Marco legal.....	30
2.3.1 Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno – LORTI.....	30
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO	31
3.1 Tipo de investigación	31
3.2 Enfoque de investigación.....	31
3.3 Universo de estudio	32
3.4 Técnicas de recolección de datos	32
3.5 Procedimiento de recolección de datos	32
CAPITULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	34
4.1 Análisis de estados financieros de la entidad	34
4.2 Análisis financieros (ratios financieras)	40
4.3 Análisis de ficha de observación	44
4.4 Resultado y análisis de entrevista.....	46
4.5 Informe técnico.....	48
4.6 Propuesta del estudio.....	50
4.6.1 Introducción de la propuesta	50
4.6.2 Desarrollo de la propuesta	51
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Categoría de riesgos de crédito.....	18
Tabla 2	Indicadores de gestión de rentabilidad	20
Tabla 3	Análisis horizontal del balance general	34
Tabla 4	Análisis vertical del balance general de la entidad.....	36
Tabla 5	Análisis horizontal del Estado de resultado de la entidad	38
Tabla 6	Análisis vertical del Estado de resultado de la entidad	39
Tabla 7	Análisis de índice de liquidez general de la empresa XYZ.....	40
Tabla 8	Análisis de índice de Prueba ácida de la empresa XYZ.....	41
Tabla 9	Temporalidad de cartera: Índice de mora por tiempo de crédito - Año 2019 ..	42
Tabla 10	Temporalidad de cartera: Índice de mora por tiempo de crédito - Año 2020	43
Tabla 11	Ficha de observación del estudio.....	44
Tabla 12	Principales resultados de la información recolectada.....	49
Tabla 13	Análisis AFI	51
Tabla 14	Debilidades y medidas estratégicas de solución.....	52
Tabla 15	Medidas actuales de cobro y aviso de la empresa XYZ.....	53
Tabla 16	Procesos de cobranza.....	54
Tabla 17	Políticas para administración de créditos	56
Tabla 18	Políticas para tratamiento contable de cuentas por cobrar	57
Tabla 19	Cronograma de actividades	60
Tabla 20	Objetivos estratégicos.....	61
Tabla 21	Estimación de valor a proyectar en Cuentas por cobrar	63
Tabla 22	Balance de situación inicial proyectado	63
Tabla 23	Variación de CxC actual y proyectada	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Árbol de problema de estudio	5
Figura 2	Promedio de gestión de CxC y Rentabilidad del sector industrial de Lima.....	7
Figura 3	Procesos de cobro conforme a etapas del proceso	13
Figura 4	Criterios sobre cuentas incobrables.....	14
Figura 5	Elementos que componen los estados financieros	16
Figura 6	Bienes relacionados al sector metalmecánico	26
Figura 7	Representación de la industria por provincia	27
Figura 8	Flujograma de los procesos de cobro de la empresa XYZ.....	55

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar se convierten en un recurso esencial dentro de los negocios de las empresas, representa uno de los activos circulantes y una de las fuentes de ingresos que tiene la actividad económica, que se genera por los créditos otorgados a los clientes de la entidad, en el que dicho beneficiario se compromete a ejecutar pagos de los valores a determinados plazos. Esto hace que sea importante su correcto manejo en el otorgamiento y cobro para evitar pérdidas dentro de las compañías.

Uno de los riesgos que se genera por una mala gestión de esta cuenta, es el origen de cuentas incobrables o cuentas en mora por atraso en el pago de clientes que perjudica la rentabilidad de los negocios, este contexto se puntualiza en la empresa XYZ que pertenece a la industria metalmeccánica, entidad que expone como problemáticas inconvenientes en las operaciones crediticias.

En base a este escenario, el estudio pretende generar un análisis de la gestión de estas cuentas por parte de la empresa, examinación de su parte financiera y desarrollo de una propuesta que faculte una mejor administración de las cuentas por cobrar en la entidad, para esto, se presentará una serie de apartados que permitan profundizar en el fenómeno a desarrollar.

En el capítulo I se presenta el planteamiento del problema que se desea analizar, la justificación de su importancia y los objetivos del estudio a despejar con el desarrollo de la investigación, posteriormente en el capítulo II se desarrollará la parte teórica del proyecto, contemplando bases conceptuales y referenciales sobre las cuentas por cobrar, cuentas incobrables, entre otros elementos.

Para el capítulo III se exhibe la metodología, dentro de este apartado se explica el tipo de investigación, el enfoque, elementos examinados y las técnicas de recolección y análisis de datos del estudio. En base al diseño de metodológico, se puede desarrollar en el capítulo IV el análisis de los resultados, generando apreciación de la problemática en la empresa XYZ, para poder generar la propuesta del proyecto. Con esta información se procede a desarrollar los apartados de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

Cuentas por Cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa XYZ del sector de metalmecánica.

1.2 Planteamiento del problema

El presente estudio se centra en la empresa XYZ, esta entidad pertenece a la categoría de pyme y fundamenta su actividad comercial en la labor de metalmecánica, contando en su nómina con más de 100 empleados; dentro de su gestión contable cuenta con dos responsables de registrar y presentar informes de los movimientos financieros generados, como los provenientes de operaciones crediticias.

Los rubros contenidos en estas cuentas por cobrar son de gran relevancia al ser el dinero que se espera obtener en un ciclo de tiempo determinado, en este contexto se menciona por Solano (2018) que un mal establecimiento de políticas de cobranza aumenta el riesgo de incobrabilidad de la cartera de clientes, además, se expone que dicho rubro incide en la liquidez del negocio (Gaona, 2016). La influencia de estas operaciones se deriva del manejo de recursos financieros que se entrega a los clientes mediante bienes o servicios otorgados y que esperan ser recuperados económicamente en periodos preestablecidos antes de su concepción.

Chávez y Toalombo (2017) mencionan que los problemas de la gestión de los créditos y cuentas por cobrar proceden de “No evaluar adecuadamente los riesgos de los créditos comerciales. Se conceden plazos excesivos a algunos clientes como estrategia para vender más. Irrespeto de las políticas de crédito y cobro por parte de los clientes. Inadecuada gestión de cobro” (pág. 2). Por ende, son varias las circunstancias que influirán dentro de estos procesos administrativos y que deben ser considerados por parte de los directivos para no cometer esta clase de errores.

Sobre estos aspectos Sarduy e Intriago (2018) mencionan que el activo circulante en general tiene gran representación en los negocios, por exhibir la generación de ingresos que se tiene en el negocio, por ende, las cuentas relacionadas al crédito deben asegurar la liquidez en los plazos estimados para no perjudicar el capital de trabajo que se mantiene.

El párrafo anterior expresa que el objetivo del departamento de créditos y cobranza a clientes, consiste en garantizar el flujo dentro de los plazos futuros, para que la conformación del activo circulante no se vea afectado al momento de estimar y conformar los balances financieros.

Las referencias demuestran que son procesos que se convierten en esenciales para que no exista pérdidas de uno de sus fondos de ingresos, por ende, si la empresa XYZ gestiona esta cuenta dentro de sus transacciones, es pertinente verificar si existe un adecuado control interno de los rubros, sirviendo como base para el desarrollo de estrategias que sirvan como solución.

Por otra parte, toda empresa en algún momento ha tenido la necesidad de saber cuál es la situación financiera que está atravesando, y de esta manera determinar los puntos fuertes y débiles de la entidad para posteriormente evaluar los agentes que intervienen directamente en su funcionamiento.

Es de vital importancia que una empresa tome en cuenta cada una de las herramientas que se necesitan para evaluar la situación real de su negocio. Es por esta razón que en el análisis financiero está prevista toda aquella información que guardan los estados financieros, realizando una profundización en los más relevantes como el estado de resultados también llamado comúnmente de pérdidas y ganancias y el balance general de la empresa.

Estos balances son preparados en casi todas las ocasiones al final del periodo por los administradores de llevar la contabilidad y finanzas de la empresa, en éstos se evalúa la capacidad que tiene la organización para generar flujos a favor según la información obtenida en los movimientos económicos.

El análisis de los estados financieros permite hacer comparaciones, en el caso de la empresa XYZ del sector de metalmecánica, se puede utilizar para la toma de decisiones y el control de operaciones que permitan realizar planes de acción y obtener beneficios para la empresa.

Las herramientas más comúnmente utilizadas para dar efecto al análisis financiero de una empresa es el uso de las razones financieras, las cuales permiten medir el comportamiento de la misma y un alto grado de la de eficacia en sus operaciones.

Las razones financieras representan una amplia perspectiva de la situación del negocio, su rentabilidad, apalancamiento y todo lo relacionado a su actividad económica; es por ello que son conocidas por la capacidad para analizar el cumplimiento de las obligaciones a corto plazo. Por lo consiguiente la rotación efectiva de las cuentas por cobrar mide la liquidez de las mismas por medio de su rotación.

Dentro de la empresa XYZ del sector de metalmecánica se manejan movimientos de las cuentas por cobrar debido al volumen de ventas.

Por otra parte, los directivos deben contar con una base teórica de los métodos que se utilizan para lograr obtener una mejor calidad en los estados financieros que permitirá la mejor toma de decisiones, lo cual permite estudiar los procesos económicos que darán paso a la posibilidad de desarrollar el correcto posicionamiento de los servicios y, por ende, mayores beneficios y rentabilidad para la organización.

Las empresas del sector de metalmecánica se definen por encargarse de transformar materia prima como hierro, hierro gris, aceros, bronce, cobre, plomo y aluminio en productos semielaborados como por ejemplos piezas de alguna máquina en particular, etc.

Es por esta razón que se comprende al sector de metalmecánica como la industria que comercializa las máquinas industriales y provee de partes a las demás industrias metálicas. Por otro lado, como se sabe, la rentabilidad de una entidad es la acción de tipo económica que permite desarrollar la comparación de los métodos que se han empleado para una determinada operación, por lo consiguiente puede tener riesgos de disminuir por no hacer uso de una gestión apropiada en las cuentas por cobrar de la entidad.

En definitiva, la problemática del presente estudio consiste básicamente en determinar las incidencias que tienen las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa XYZ del sector de metalmecánica.

Lo expuesto da surgimiento al presente tema de estudio que busca identificar la influencia de las cuentas por cobrar dentro de la rentabilidad de la empresa objeto a examinación, bajo este escenario se presenta el siguiente árbol de problemas de la investigación:

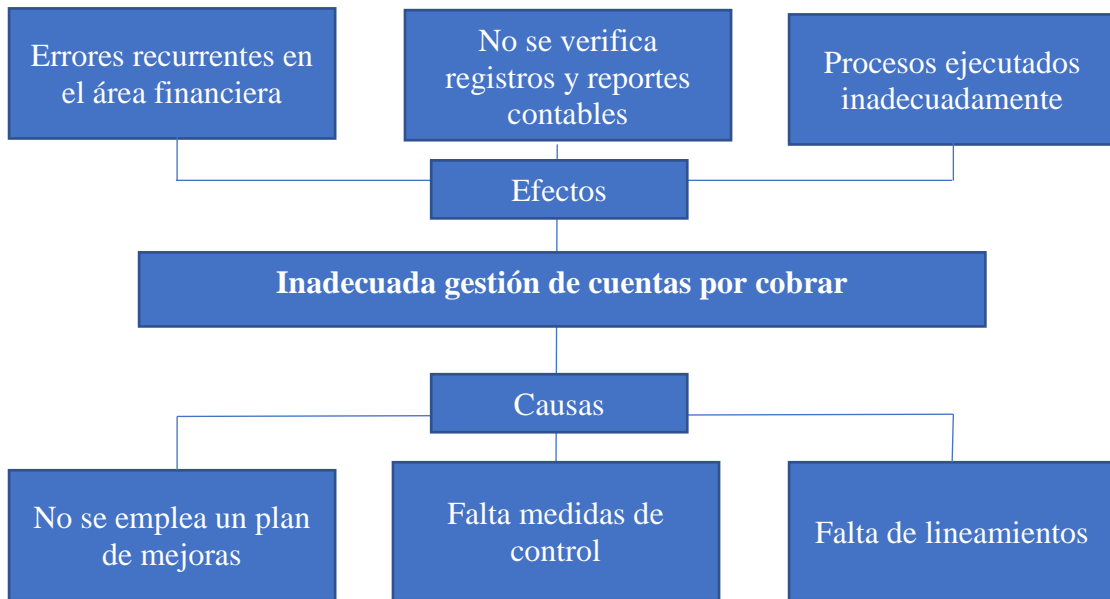


Figura 1 Árbol de problema de estudio
Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

1.3 Formulación del problema

¿Qué incidencias tienen las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa XYZ del sector de metalmecánica?

1.4 Sistematización del problema

- ¿Qué teorías se vinculan con la gestión de cuentas por cobrar, políticas contables, control interno y rentabilidad financiera?
- ¿Cuál es la situación actual de la empresa XYZ con respecto a los estados financieros y la gestión de cuentas por cobrar?
- ¿Qué estrategia le permitirá a la empresa XYZ una mejor gestión de las cuentas por cobrar?

1.5 Objetivo general

Analizar la incidencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa XYZ del sector de metalmecánica.

1.6 Objetivos específicos

Conforme al objetivo general de la investigación, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar un marco teórico sobre la gestión de cuentas por cobrar, políticas contables, control interno y rentabilidad financiera.
- Examinar la situación actual de la empresa XYZ con respecto a los estados financieros y la gestión de cuentas por cobrar.
- Proponer una estrategia de mejora para la gestión de cuentas por cobrar para la empresa XYZ.

1.7 Justificación de la investigación

El estudio es importante al tratar la examinación de las cuentas contables, la administración contable dentro de una empresa es esencial al facilitar información económica de sus transacciones y servir de apoyo en la toma de decisiones de la gerencia (Quiroz, Barrios, & Villafuerte, 2019).

Por ende, son el registro e informe que sirve de apoyo para que los directivos y gerentes puedan tomar decisiones concernientes a la utilización de sus recursos financieros, dependiendo de que los responsables los ejecuten de forma eficientes para que sus valoraciones y estrategias se adecuen a la realidad del negocio en el periodo que se ejecuta la actividad.

La justificación teórica se basa en la relevancia de comprender los componentes que permitan un mejor control interno de las cuentas por cobrar, de acuerdo con Morales y Carhuancho (2020), mediante la información contable se puede maximizar el conocimiento de los errores que están fuera de control dentro de una compañía. Por su parte, sobre este tema Flores y Naval (2017) exponen cifras con respecto a la gestión de estos rubros:

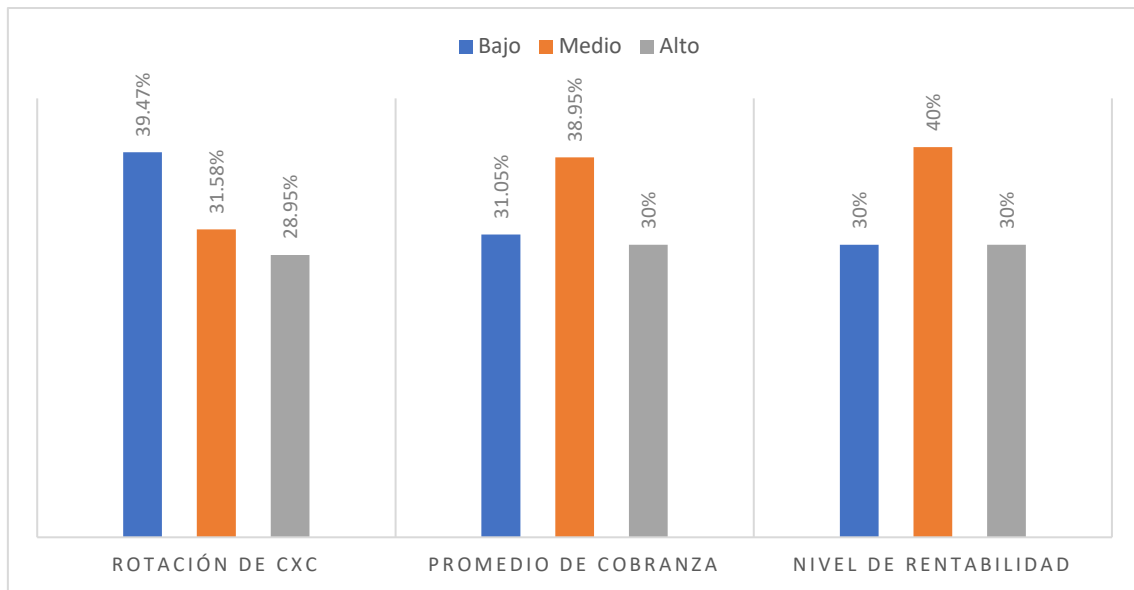


Figura 2 Promedio de gestión de CxC y Rentabilidad del sector industrial de Lima
Fuente: Flores y Naval (2017)

Los resultados reflejados en la figura anterior permiten observar que las empresas cuyo nivel de rotación de cuentas por cobrar es bajo, también tienen un bajo nivel de cobranza y, por ende, tienen un promedio similar en la rentabilidad de sus operaciones, por lo que, se denota que la gestión de estas transacciones termina influyendo dentro de la obtención de créditos y deben ser tratados oportunamente.

Dentro del estudio también se emplea un tipo de justificación práctica que se deriva de un apoyo y asistencia en la identificación de los problemas de gestión de la entidad para poder conseguir un mejor desarrollo del proceso, dándoles una herramienta de mejora a los directivos para optimizar fases de concepción de créditos, cobranza y registro de los mismos.

Las razones que permiten plantear y por lo consiguiente desarrollar el presente estudio tienen relación directa con la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar llevada a cabo por la empresa XYZ del sector de metalmecánica, con la finalidad de determinar el efecto sobre la liquidez y la rentabilidad de la misma.

Por ello, la evaluación antes mencionada se basa con la finalidad de determinar las aplicaciones a tiempo de las medidas necesarias que se deben tomar en cuenta para las correcciones de las mismas, garantizando precisión para lograr los objetivos de la organización.

Por otra parte, el impacto social que tiene la presente investigación para los que conforman la entidad será beneficiosa, puesto que obtendrán conocimientos reales de la empresa y de su situación financiera, los cuales, iniciarán con los respectivos correctivos para que la misma marche de manera correcta.

El estudio se enfoca en la indagación de la información en la gestión de las cuentas por cobrar, la cual, es importante para el aumento de la disponibilidad de efectivo y capital de la empresa y de esta manera determinar cómo influye en la rentabilidad.

En definitiva, el estudio contribuye de manera significativa a futuras investigaciones sobre empresas dedicadas al sector de metalmecánica, siendo así un marco referencial para quienes se encuentren indagando este ámbito, y por consecuencia contribuir en el área académica y particular que tenga interés sobre la incidencia de las cuentas por cobrar en alguna empresa relacionada.

1.8 Delimitación de la investigación

- **Delimitación de campo:** Contabilidad y auditoría.
- **Delimitación espacial:** Empresa XYZ del sector de metalmecánica.
- **Delimitación temporal:** Estudio ejecutado en el año 2021.

1.8.1 Alcance de la investigación

País:	Ecuador
Provincia:	Guayas
Cantón:	Guayaquil
Sector:	Constructor Inmobiliario – Constructoras inmobiliarias de la ciudad de Guayaquil.
Campo:	Financiero
Objeto de estudio:	Los flujos de caja proveniente de los contratos de clientes y su incidencia en la rentabilidad
Año de estudio:	2019-2020

1.9 Idea a defender

Una matriz de estrategias permitirá una adecuada gestión de los créditos y contabilidad de las cuentas por cobrar de la empresa XYZ del sector de metalmecánica, de la ciudad de Guayaquil.

1.10 Línea de investigación

1.10.1 Línea de investigación institucional

Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

1.10.2 Línea de investigación facultad-carrera

Contabilidad, finanzas, auditoria y tributación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Marco teórico referencial

2.1.1 Antecedentes de la investigación

En este apartado se procede con el desarrollo de una examinación de estudios previos relacionados a las cuentas por cobrar y la incidencia en las operaciones de una empresa. En el contexto internacional se puede hacer mención al estudio presentado por Solano (2018), en su trabajo aplicó como metodología una revisión bibliográfica en la que denota que la empresa requiere de una mejor gestión de la cuentas de cobrar porque inciden en el fondo de maniobra y la liquidez que genera el negocio, por lo que las políticas internas deben garantizar un adecuado proceso de recuperación.

El investigador referenciado menciona como el proceso de recaudación influye en dos aspectos de una empresa, el manejo de las deudas y la generación de réditos en los tiempos esperados. Otra aportación sobre estos aspectos se brinda por parte Diaz y Guevara (2020):

Si bien se lleva un control de los deudores, este no es el adecuado, lo que indica que los procedimientos de cobranza también se están efectuando de forma regular, de igual manera la eficiencia y eficacia del personal en cuanto a las gestión que realiza para el cobro de los adeudos, asimismo cabe recalcar que a pesar de que se otorgan facilidades de pago a los deudores por los servicios asistenciales, la demora en el pago por parte de ellos y la poca gestión de cobro que se le da sigue siendo una de las principales causas por lo que la red no logra los índices previstos de recaudación. (pág. 39)

Lo expuesto dentro de la referencia anterior permite apreciar que no basta con el establecimiento de medidas de control, los directivos deben asegurarse de que estas medidas son las propicias en la actualidad y que el personal la efectúa a cabalidad, por esto, en la examinación del investigador visualizó problemas dentro de la gestión interna del negocio. En el contexto nacional también se presentan investigaciones relacionadas a este tema, Rodríguez (2019) mediante una metodología fundamentada en enfoques

cualitativos, cuantitativos y bibliográfico buscaba revisar los movimientos del área de cobranza.

Dentro de su trabajo Rodríguez (2019) expuso que “no posee un manual de control interno de las cuentas por cobrar lo que ha ocasionado que la cartera de créditos está vencida por la falta de desconocimiento de las personas que están adeudando” (pág. 68). Esto permite observar la relevancia de un manual interno dentro del departamento, al ser la herramienta que guía al personal y permite delimitar el accionar para dar tratamiento contable y medidas de cobro ante personas morosas dentro de la cartera de clientes.

Para Gaona (2016) el despeje de este fenómeno se realiza mediante un tipo de metodología de tipo inductiva-deductiva con la implementación de estadísticas de los resultados de los movimientos de la organización (SOLCA), además, realiza una revisión histórica para comprender la estructura de la entidad. Las conclusiones que se generó indican que los problemas son tanto internos como externos, como la visible falta de fondos del Estado que no le permitía cubrir los créditos brindados, no obstante, de esto, la entidad siguió brindando servicios a los pacientes, trabajando con pérdidas.

El caso expuesto permite observar que el manejo de cuentas por cobrar es una afectación que también se da dentro de entidades públicas, por lo que los directivos deben conformar eficientes departamentos para evitar pérdidas, de lo contrario, deberían evitar dar crédito a sus clientes, dado que no sería lógico implementar una medida de cobro que tiene falencias de control. En el trabajo de Zambrano (2018) se expuso la apreciación de esta problemática, concluyendo que:

Las políticas actuales de la empresa constan dentro de la planificación estratégica institucional, un descuento por pronto pago del 1% del valor de la factura de venta, además del pago de comisiones a cobradores basado en la antigüedad de las cuentas por cobrar recaudadas, las cuales son adecuadas para el crecimiento de la misma, la que ayuda a evitar la morosidad en las cuentas de los clientes, crecer en el mercado, descuentos a los clientes mejorando su cartera vencida. (pág. 53)

De lo expresado, se observa como las políticas internas que incentivan el pago son soluciones a la morosidad de los clientes, siendo un aspecto que se puede tomar en cuenta dentro del presente estudio como una solución a posibles problemas de cobro dentro de la entidad objeto a examinación.

2.1.2 Cuentas por cobrar

Guale (2019) menciona que “Las Cuentas por Cobrar es uno de los activos más importantes dentro de una entidad, es la segunda cuenta más líquida, después del efectivo” (pág. 15). También expone que dentro de estas cuentas existen subcuentas llamadas Clientes, siendo el registro de los créditos concedidos por parte de las compañías mediante una precalificación.

Muñiz y Mora (2017) mencionan que representa la deuda que contrae un cliente con la empresa, siendo el derecho de cobranza de la entidad con respecto a la venta de bienes o servicios, en esta cuenta se contiene todos los valores que se adeudan por parte del conjunto de clientes que contraen adquisiciones bajo modalidad de crédito para favorecerse de sus periodos de cancelación.

Estos activos demuestran el circulante con los que espera la empresa contar y se desprenden de las deudas que contraen los clientes al solicitar créditos comerciales y que favorecen a estos en temas de plazos de pagos, mientras que las empresas lo comprenden como valores a obtener con intereses, por esto, les parece tan atractiva su implementación como una de las medidas de pagos a concebir.

La finalidad de la administración de estas cuentas es concebir a los directivos una asignación apropiada de lo que se tiene por cobrar y lo que se clasifica como incobrable, es decir, refleja lo que se pierde por este tipo de operaciones permitiendo un análisis más profundo del surgimiento de los resultados (Espín & Campoverde, 2018). Lo que se aprecia por lo expresado es que la administración de estos registros sirve de herramienta de revisión para lograr una visualización de los estados de los créditos y apreciar cómo se los están recuperando porque representaran pérdidas al ser ineficientes.

Las apreciaciones sobre estos recursos permiten indicar que representan toda la cartera de deudas de los clientes de la entidad que espera ser cobrada en determinados periodos de tiempo. Por su parte, Carrera (2017) expone los procesos que corresponde a la cuenta cobrar conforme a tres etapas, esto se muestra a continuación.



Figura 3 Procesos de cobro conforme a etapas del proceso
Fuente: Carrera (2017)

Como se observa en la figura anterior, la primera etapa contempla fases de registros y control, la cual, pasa a procesos de aseguramiento del cobro y se puede transformar en parte de una incobrabilidad como última etapa, en el que existe mayor riesgo por parte de la empresa.

Entre los tipos de cuentas por cobrar que existen están las siguientes:

- Cuentas por cobrar comerciales: Se compone de los registros de ventas de bienes o servicios por parte de la empresa, siendo originada de las operaciones económicas.
- Cuentas por cobrar no comerciales: Se da por parte de la empresa cuando actúa como fiduciaria, se pueden considerar a los movimientos de descuentos de los salarios de los empleados (Pérez, 2018).

Esta información sirve para conformar la clasificación de las operaciones generadas por los créditos de la empresa y los cobros que se debe hacer tantos comerciales o no comerciales. Estos aspectos deben de ser de conocimiento de los contadores y encargados del departamento.

2.1.3 Cuentas incobrables

Al hablar de cuentas por cobrar hay que hacer referencia a las cuentas incobrables que se generan de los procesos de cobros dificultosos ocasionados por retrasos de los clientes en las deudas contraídas y que por sus características se vuelven difíciles de recaudar (Carrera, 2017), sobre este tema Solano (2018) expresa:

Están representadas por la mercancía o servicio que vendió algún negocio y no fue pagado por el cliente, estas cuentas incobrables se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales / gastos de venta del estado de resultados. (pág. 22)

Es decir, es la cantidad de dinero generado por retrasos en el pago de los clientes y que significan un perjuicio para el negocio, uno de los criterios de esta cuenta es la dificultad financiera del deudor y que hace visible el riesgo de pago en el periodo, otros elementos a considerar son los siguientes:

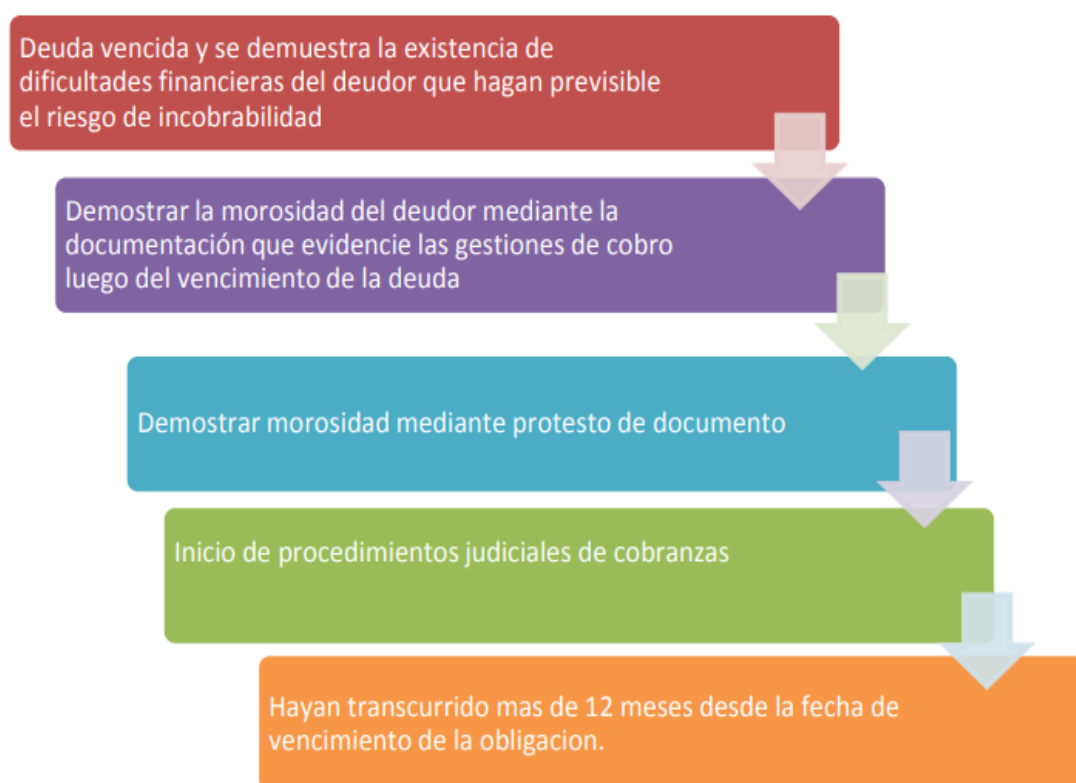


Figura 4 Criterios sobre cuentas incobrables
Fuente: Carrera (2017)

Los criterios exhibidos en la figura demuestran que al clasificarse a la cuenta como incobrable la empresa ya empieza a recurrir a procesos judiciales, considerando que el usuario va a tener dificultades para cancelar sus valores y deben buscar los mecanismos que le garanticen a la entidad una recuperación de los valores que surgieron del crédito otorgado por los bienes o servicios.

2.1.4 Estados financieros

Los estados financieros representan los balances de las operaciones de las empresas, reportes financieros de la salud económica del negocio, permitiendo observar los activos que posee, así como las deudas en el corto y largo plazo por parte de la entidad (Ponce, Morejón, Salazar, & Baque, 2019). Se presentan como informes en los que se desglosan las transacciones del negocio dentro de periodos de tiempos determinados, contenidos en las diferentes cuentas contables (Abad, 2018).

Otra apreciación sobre estos recursos es la brindada por Correa (2018), expresa que “Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad” (pág. 14). De las referencias que se mencionó, se puede generar como definición de los estados financieros son aquellos reportes de los movimientos comerciales de las empresas, expresados en las cuentas contables del negocio y que reflejan la realidad económica y conformación en activos de la organización.

La relevancia de estos recursos la mencionan Garrido e Iñiguez (2017), al considerarlo como la precisión en fuente de datos financieros por representar todo el contexto de movimientos que puede generar una empresa, como su estructura de bienes tangibles e intangibles, además de las ganancias netas que se permitieron generar conforme en las ventas y costos.

Los estados financieros buscan propiciar la correcta toma de decisiones, por esto, brindan información pertinente sobre la situación del negocio en aspecto de corto y largo plazo, para este fin toma en consideración una diversidad de elementos que se mencionan a continuación.



Figura 5 Elementos que componen los estados financieros
Fuente: García (2017)

La figura anterior muestra los diversos componentes de los estados financieros, utilizados conforme a la estructura de cada informe, por ejemplo, para saber las ganancias dentro de los periodos se toma en consideración los ingresos y gastos, mientras que para determinar la composición financiera del negocio se extrae los datos correspondientes al patrimonio, activo y pasivo.

2.1.4.1 Tipos de estados financieros

Los estados financieros que se implementan dentro de las empresas son variados, entre los balances están los siguientes:

- 1. Balance General:** Informe de la posición financiera de la empresa conforme a un periodo de tiempo específico, otra denominación es Estado de Posición Financiera.
- 2. Estado de Resultados:** Reporte de las ganancias o pérdidas que dejaron las operaciones a los inversionistas.
- 3. Estado de Cambios en el Patrimonio:** Presenta las variaciones de cuantía y composición en lo que respecta al patrimonio del negocio.
- 4. Estado de Flujo del Efectivo:** Refleja que capacidad tiene la empresa para propiciar réditos, detallando los cobros y pagos efectuados.

- 5. Notas explicativas que se realizan a los Estados Financieros:** Exhibe datos que no se encuentran dentro de los demás estados financieros (Correa, 2018); (García, 2017).

2.1.5 Gestión de crédito y cobranza

Lozada (2018) menciona que la función del crédito y la cobranza radica en generar ventas, gestionar el proceso de cobro, proporcionar liquidez y administrar los créditos que se brindan. Lo que denota una importancia relevante en las empresas al ser responsable de varias etapas de un negocio, por lo que los directivos deben asegurarse de una adecuada estructura en sus procedimientos.

- Una lenta ejecución de los cobros dará paso a una anulación de las cuentas vencidas, lo que generará deterioros en la liquidez del negocio.
- Cuando exista mayor retraso en la cancelación por parte del cliente, el riesgo de cobro aumentará.
- Si no se ejerce eficazmente los cobros, el deudor se beneficiará por obtener mayores plazos de cobro.
- La política de cobro se constituye como el eje que da prestigio a la empresa en estos procesos (Fuentes, 2016).

Como se observa, el proceso de cobro es importante en la recuperación de la cartera, se puede resaltar como la ineficacia o débiles en los procedimientos dentro de una empresa pueden dar paso a los retrasos de los clientes con sus obligaciones, por esto, los encargados de los cobros deben dar constante seguimiento a los usuarios y no ser tan flexibles en los pagos en caso de retrasos, porque aumentarían el riesgo de cobro por parte de la empresa.

2.1.5.1 Técnicas de cobranza

Dentro de la gestión de cobro, la empresa debe estipular una serie de técnicas que le permitan a su fuerza de cobro garantizar este requerimiento, Carvajal (2015) menciona que las medidas pueden ser judiciales y extrajudiciales, siendo las primeras ejecutadas mediante abogados y las segundas procesos particulares de negociaciones con el cliente deudor. Guerrero (2019) también brinda información sobre técnicas de cobro:

- Cobranza preventiva: Se establecen como medidas precedentes al vencimiento de plazos de pagos, entre las que están las notificaciones físicas, telefónicas y vía

email.

- Cobranza extrajudicial: Acciones encaminadas en el rescate de los valores adeudados, se emplean después de las preventivas y concierne a toda medida que no realizan un método judicial.
- Cobranza Judicial: Encaminado en el recobro del capital brindado con fundamentos legales, suele aplicarse en 90 días de que se cumpla el plazo de pago (Guerrero, 2019).

Como se puede observar, las técnicas de cobro se fundamentan básicamente en las judiciales y no judiciales, en los que se observan como conforme avanza la deuda, se emplean medidas más estrictas, de forma preventiva se hacen llamadas para dar aviso de los pagos, al no tener repuesta comienzan las medidas de recuperaciones que, al pasar 90 días, pasan a realizarse dentro de procesos legales con abogados.

Calificación de riesgo de crédito a cliente

Tabla 1
Categoría de riesgos de crédito

Categoría	Descripción
Categoría A. Crédito normal	Es el crédito que no está vencido y ha sido atendido apropiadamente, el cliente cuenta con una capacidad de pago adecuada.
Categoría B. Crédito deficiente	Es el crédito que presenta una mora entre 1 y 60 días, y ha sido atendido aceptablemente, el cliente reporta debilidades financieras que pueden afectar la capacidad de pago y, por ende, el normal recaudo del crédito.
Categoría C. Crédito riesgoso	Es el crédito que presenta una mora entre 61 y 90 días, el cliente reporta insuficiente capacidad de pago por debilidades manifestadas en el flujo de caja

	proyectado, lo cual compromete seriamente el recaudo del crédito.
Categoría D. Crédito de difícil cobro	Es el crédito que presenta una mora de 91 y 180 días, el cliente reporta importantes dificultades en su capacidad de pago por problemas graves en el flujo de caja proyectado, lo cual hace que la probabilidad de recaudo del crédito sea altamente dudosa.

Fuente: Gaona (2016)

Lo que se demuestra en la tabla anterior, es la calificación que se le puede dar a los deudores conforme al tiempo de demora de los pagos, lo que permitirá a las empresas identificar cuando hay mayor riesgo en los usuarios que conforman la cartera. Esto puede servir de guía dentro de lineamientos para que el personal del área sepa en qué momento debe ejercer mayor presión para evitar estos problemas.

Hasta 60 días se considera que el crédito no es riesgoso, pero sí deficiente, y no es pertinente que el periodo siga creciendo, por lo tanto, en este rango de tiempo los asesores deben hacer mayores esfuerzos para evitar que crezca el riesgo de incobrabilidad, puesto que, después a estos tiempos de cobro se considera difícil poder recuperar el dinero de los créditos brindados.

2.1.6 Rentabilidad de la empresa

Otro de los aspectos a mencionar dentro del estudio es lo que se concibe como rentabilidad del negocio, siendo este elemento el producido cuando una entidad lograr los ingresos suficientes para cumplir con sus obligaciones y cancelar sus impuestos, permitiendo que los dueños o inversionistas obtener ganancias (Caiza, Valencia, & Bedoya, 2021). De acuerdo con Vergel y Joya (2020):

Para el acercamiento a la rentabilidad y a su control se deben tener en cuenta a los estados financieros, los cuales se definen como informes que permiten detallar la situación económica y financiera de una empresa y sus cambios a una fecha

específica (...), indican que los estados financieros muestran y evidencian la gestión realizada por los administradores con los dineros disponibles. (pág. 21)

Lo que demuestra la referencia es que el control de los balances son los que brindaran una perspectiva de la rentabilidad y, su vigilancia y composición estructural de las cuentas para el negocio. También se indican que estos estados son los que exhiben el nivel de administración que se ha ejecutado hacia el negocio, demostrando si han sido eficientes.

La importancia de la obtención de rentabilidad es garantizar a la inversión inicial su recuperación y crecimiento, la cual, es dada por el dueño o el inversionista, por lo que se entiende que nadie entra a una actividad comercial para no ganar dinero, por lo que la finalidad es obtener réditos (Correa, 2018). Los indicadores que se utilizan para medir rentabilidad son los siguientes:

Tabla 2
Indicadores de gestión de rentabilidad

Tipo de indicadores	Fórmula
ROI	$\frac{BII}{Activo\ total} \times 100$
ROE	$\frac{Beneficio}{Fondos\ propios} \times 100$

Fuente: López (2018)

Los indicadores de gestión o índices de rentabilidad son las fórmulas aplicadas para un control de la rentabilidad de los negocios, que evalúan en base a los valores de cuentas propias de la actividad y las ganancias producidas, en este sentido se toma referencias de inversiones en activos o del capital implementado en comparaciones con los réditos que se obtuvieron al final del periodo.

2.1.6.1 Tipos de rentabilidad

Rentabilidad económica

Esta se desprende de la rentabilidad que genera el activo del negocio cuya denominación dentro de los indicadores de gestión es Return on Assets (ROA), examina

la generación de réditos conforme a estas cuentas, independientemente de su conformación de financiamiento (Vera, 2016).

Este rendimiento se refleja como expresión de las ganancias suscitadas antes del pago de impuesto por parte de la empresa, por lo que tiene en consideración las ganancias que no pueden considerarse netas para los inversionistas del proyecto, siendo una rentabilidad producida de los activos totales que componen el negocio.

Rentabilidad financiera

Comprende el rendimiento de los fondos propios mediante la Return on equity (ROE), dentro de los resultados que expone se observa la rentabilidad propia de los dueños del proyecto, siendo esta proveniente del capital que desembolsaron en las operaciones de la actividad económica (Vera, 2016). Se entiende como el rendimiento del capital del negocio, por lo que su relevancia se vincula a las expectativas del dueño de cubrir todas las obligaciones empresariales y de ley, para obtener ganancias propias dentro de determinados ciclos de tiempo.

2.1.7 Políticas de crédito y cobranza

Otro aspecto a referenciar dentro del estudio son las políticas de crédito y contable, las cuales corresponderán a lineamientos para direccionar el proceso de cobro y tratamiento de las operaciones generadas por temas de créditos a clientes. En esta sección se hará referencia a la primera mencionada, de acuerdo con Espín y Campoverde (2018):

Son los pasos que se deben seguir para lograr los objetivos específicos de la organización. Las condiciones económicas, el precio de los productos, la calidad de estos y las políticas de crédito de la empresa son importantes factores que influyen sobre su nivel de cuentas por cobrar. (pág. 20)

Las políticas en la gestión de crédito tienen la finalidad de garantizar que se brinde estos beneficios a personas con capacidad financiera para cubrir sus obligaciones y garantizar fases de cobro apropiadas en caso de existir retrasos por parte de los clientes, buscando que el flujo de ingresos no se vea afectado por la cartera de clientes que comprende esta modalidad (Izar & Ynzunza, 2017).

Lo apreciado en las referencias, medita a las políticas de créditos como los lineamientos que conducen la concepción de estas operaciones y la vigilancia para garantizar que no existan fluctuaciones en la recuperación del capital brindado por los bienes y servicios otorgados a crédito. Para Herrera y Gavilánez (2018) “Es la técnica en que las empresas usan para realizar el cobro de las deudas a sus clientes cuando son vencidas sus facturas” (pág. 11). Es decir, se enfocan en recuperar el dinero del capital otorgado por recurso, bienes o servicios.

Los lineamientos del crédito y cobranza dentro de la empresa deben abarcar los siguientes aspectos:

1. **Días de diferimientos de pago:** Este es uno de los primeros lineamientos a establecer dentro del departamentos, consiste en los tiempos máximos de cobro para los clientes, suelen ser de 30, 60 o 90 días, siendo estas las fechas comunes que se establecen.
2. **Directrices de crédito:** Son normas sobre fechas límites de crédito para los clientes antes de ser clasificadas en cartera vencidas y las medidas de evaluación para calificar el otorgamiento del crédito.
3. **Directrices de cobranza:** Guían la gestión del cobro en base a procedimientos internos o mediante la contratación de empresas especializadas.
4. **Políticas de descuento:** Se genera mediante la cancelación anticipada de los créditos, siendo un beneficio que debe estar preestablecido por parte de la empresa (Verónica, 2018).

Los elementos mencionados son aspectos base que se deben conocer para la conformación de las políticas de los departamentos de crédito y cobranza. Por lo que, su mención es propicia en el presente estudio que busca dar soluciones a las debilidades de este departamento de la empresa.

2.1.8 Políticas contables

Las políticas contables meditan la forma de presentación de las operaciones de la empresa, las cuales se vinculan con las medidas de cobro, al ser transacciones que deben ser registradas eficientemente para mostrar la realidad de las operaciones comerciales de la empresa y originar una adecuada toma de decisiones. Mora (2016) brinda el siguiente pensamiento:

Las políticas contables son convenciones que permiten la presentación de información financiera relevante y confiable que ayude a la toma de decisiones por parte de los administradores. (...), son efectuadas por concepto de transacciones y otros activos según sus fines, pero podrá considerar las políticas contables pertinentes para lograr sus objetivos empresariales. (pág. 37)

Estas directrices guían el actuar en lo que respecta la presentación y registro de las operaciones, llevando una secuencia y transparencia para que los altos mandos conozcan a plenitud lo que se gasta, ingresa y se mantiene como activos dentro de la entidad (Vivanco, 2017). Esto permite afirmar que la relación entre los departamentos y cobros son vinculantes y deben adecuarse medidas en ambos aspectos para asegurar el desenvolvimiento correcto de las operaciones.

Las políticas tanto de crédito como contables deben estar contenidas dentro de los manuales internos de la empresa, los que direccionan como se deben manejar los empleados en la gestión de sus responsabilidades, permitiendo obtener una eficacia en el desarrollo de las labores. Para una adecuada conformación de estos lineamientos debe disponer medidas que garanticen datos:

- a. Notables en importancia para la ejecución de toma de decisiones en aspectos financieros.
- b. Íntegro, mostrando transparencia en los balances en temas de:
 - i. Exhiban de forma fehaciente la realidad financiera, el rendimiento del periodo y los flujos de réditos que se generaron.
 - ii. Representen la esencia financiera de las operaciones, así como los eventos y condiciones que los despliegan y no únicamente de forma legal.
 - iii. Deben ser neutrales, sin existir prejuicios o sesgos.
 - iv. Mostrar prudencia.
 - v. Debe ser significativa (Calderón & Chumbes, 2018).

Como se observa, la conformación de los lineamientos de control de la contabilidad debe asegurar principalmente la prudencia en la exhibición de datos y la

claridad en sus registros, acompañados de las normas legales vigentes por parte de las leyes locales e internacionales.

2.1.9 Control interno

El control interno es la planificación de la organización que tiene un grupo de medidas adoptadas a la entidad para salvaguardar los recursos en su utilización y comprobar con exactitud la confiabilidad de datos dentro de las áreas en procesos contables, administrativos u operativos (Ruiz, 2016).

Lo que da una aproximación de control interno como una etapa de programación de lineamientos para velar por el correcto uso de recursos y adecuada realización de procesos. De acuerdo con Condezo y Cristóbal (2018) “El Control Interno puede ser definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces” (pág. 18).

La referencia anterior indica que la finalidad de estas medidas es garantizar eficacia en las operaciones tanto económicas como de gestión, es decir, busca que la empresa ejecute la actividad con vigilancia a sus procedimientos para asegurar que exista cumplimiento en su ejecución y no se malgaste tiempo y recursos por las personas que colaboran en la organización. Quispe (2020) menciona que existe una serie de objetivos dentro de los controles internos:

- Operativo: Muestran la eficiencia y efectividad de la producción de la empresa concerniente a su actividad, dentro de este propósito se contempla aspectos de carácter financiero, además de operativos.
- Información: Producen un abarcamiento de confiabilidad y oportunidad en temas financieros y datos de regulaciones de organismos y políticas.
- Cumplimiento: Es la aceptación y afirmación de cumplimiento de leyes reguladas por parte del mercado.

Las finalidades derivadas de los controles internos es la presentación de información oportuno por los directivos, eso se denota de los objetivos expuestos anteriormente que brindar exposiciones de datos financieros, operacionales y de cumplimientos de regulaciones, por ende, según el ámbito de acción es que desprende la

finalidad de estas medidas, que pueden abarcar diferentes perspectivas. También se debe indicar que dentro de las gestiones de controles internos se denotan de los siguientes elementos:

- Determinar los objetivos.
- Establecimientos de lineamientos o políticas.
- Implementación de sistemas organizativos.
- Delimitar las responsabilidades.
- Guiar a los colaboradores.
- Determinación de métodos confiables (Espinoza & Yopez, 2019).

Como se puede observar, los elementos de una planificación de control cubren varios aspectos dentro de una administración, al servir de guía para los empleados y un aseguramiento del cumplimiento de las responsabilidades que también se contemplan dentro de estas medidas.

2.1.10 Sector metalmecánico

El origen de la industria se da hace más de 60 años como parte de las actividades manufactureras que existen en el Ecuador, de acuerdo con Córdova (2019) “Los principales productos asociados a la metalmecánica son los repuestos y autopartes para vehículos, los receptores de radio y TV y los aparatos de telefonía, los refrigeradores, los congeladores y los aires acondicionados industriales” (pág. 7). Como se aprecia, es una labor que suministra bienes o piezas utilizados en la complementación de diferentes productos finales.

Esta actividad económica consiste en la fabricación de metales para la conformación de objetos y repuestos mediante la utilización de técnicas de fundido y labrado con la implementación de herramientas especializadas de carácter industrial para lograr el buen molde de estos artículos (Llerena, 2016). La apreciación brindada indica que la labor económica comprende la fabricación de diversos metales que son maleables, entre los que están:

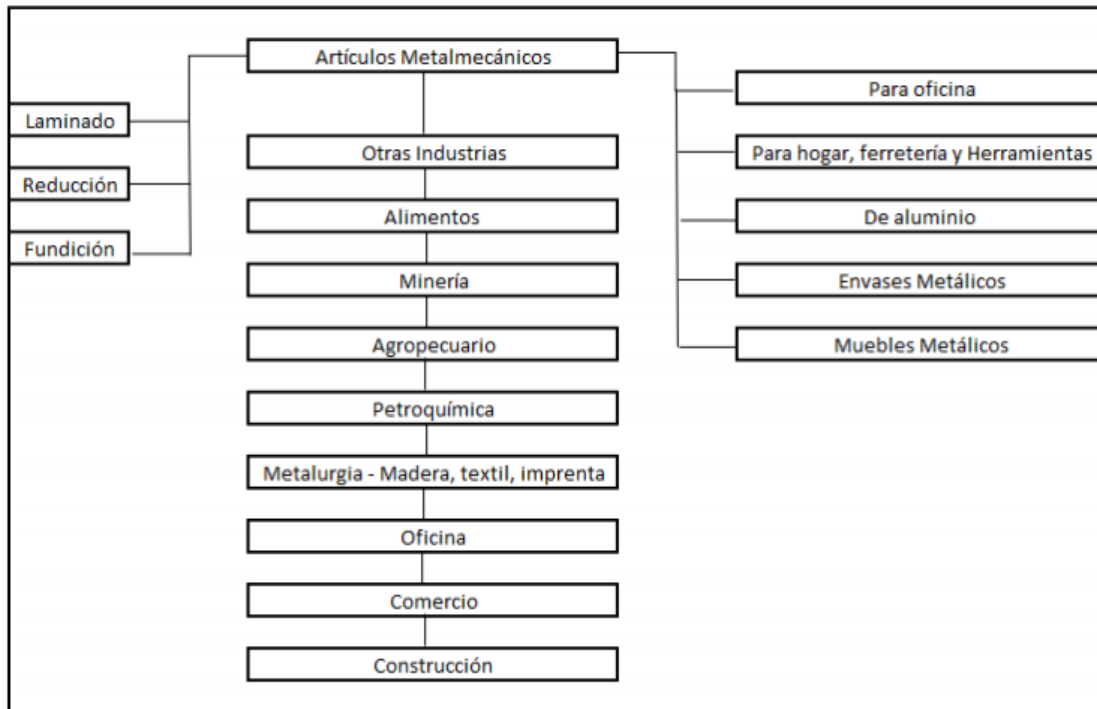


Figura 6 Bienes relacionados al sector metalmeccánico
Fuente: Córdova (2019)

Como se observa en la figura anterior, el sector ofrece productos para la oficina, el hogar y comercio en general como los implementados en la industria de la construcción como varillas, entre otros elementos. Esto demuestra la diversidad de bienes que se obtienen dentro de esta actividad económica.

Dentro del Ecuador el aporte del sector metalmeccánico es relevante por lo que se conformaron tres agremiaciones en busca del apoyo a las industrias de esta actividad, siendo las siguientes:

- FEIMETAL
- CAPEIPI
- ALBE

Las asociaciones gremiales mencionadas contemplan las principales compañías a nivel nacional como ANDEC, NOVACERO, entre otras (Loor, 2018). La conformación de la industria por provincia nacional se puede conservar en la siguiente figura:

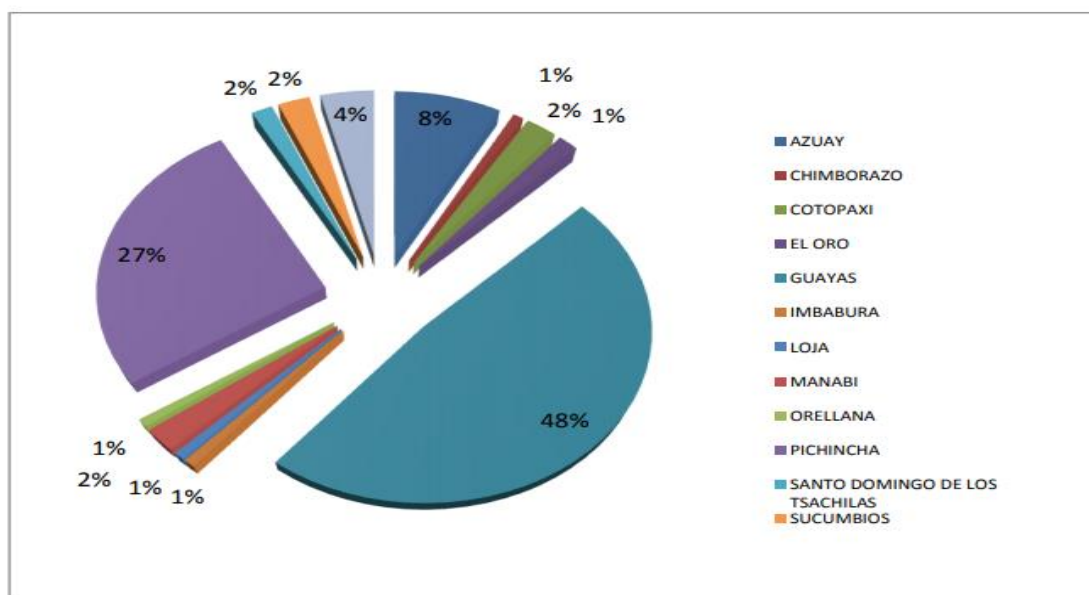


Figura 7 Representación de la industria por provincia
 Fuente: Loor (2018)

Como se observa en la figura anterior, son las provincias del Azuay, Pichincha y Guayas las que tienen mayor representación de esta industria con porcentajes de 8%, 27% y 48% respectivamente, siendo los mercados bases para fomentar la producción y comercialización de estos bienes.

2.2 Marco conceptual

Análisis financiero

Es la examinación de la situación financiera de un proyecto, negocio o empresa, midiendo los resultados obtenidos en las operaciones económicas en un determinado periodo de tiempo para evidenciar el progreso, estabilidad o posible deficiencia en la rentabilidad que obtiene (Irrazabal, 2018).

Análisis horizontal

Presenta la variación absoluta o relativa que han representado las partidas de los estados financieros de la empresa, con esto se observa el crecimiento o caída de las cuentas conforme a los periodos que se están comparando, para que el directivo catalogue como bueno, regular o malo los resultados obtenidos en el periodo (Ortiz, Pulido, & Erazo, 2019).

Análisis vertical

Muestra mediante una examinación de estados financieros una determinación de los pesos proporcionales porcentualmente, también refleja la participación que tienen cada una de las cuentas dentro de las operaciones económicas de la empresa (Ortiz et al., 2019).

Control interno

Es el proceso de administrar la incidencia y rendimiento dentro de áreas de la empresa para verificar que se ejecuten todas las funciones de forma correcta y la influencia en el rendimiento operacional, administrativo y financiero sea el idóneo para los objetivos organizacionales (Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega, & Pérez, 2018).

Cuentas incobrables

Son los créditos que tiene que cancelar un cliente que se clasifica como deudor por sobrepasar los periodos máximo de pagos y que después de los procesos de cobros no han podido ser recuperados por parte de la entidad, representando pérdidas para el negocio (Herrera & Gavilanez, 2018). Lo que se aprecia a la cantidad de dinero que no puede ser recuperado por el negocio.

Cuentas por cobrar

Son los registros de las deudas a plazos generadas por créditos de los clientes con la empresa y que demuestran la cantidad que queda por cobrar y la que se considera como incobrable por la morosidad que ocasiona en el periodo (Carrera, 2017).

Crédito

Corresponde a las prestaciones brindadas a los clientes, los créditos de carácter comercial otorgados por las empresas se dan mediante la concesión de capital en bienes o servicios, dicho capital representado en estos recursos busca ser recuperado en periodos de tiempos preestablecidos (Morales & Carhuancho, 2020).

Estados financieros

Son los diferentes balances de las operaciones de una actividad económica, mostrando la estructura económica de la organización y su rentabilidad dentro de

diferentes periodos, siendo actuales o histórica su examinación, de acuerdo a los registros que se conservan de los mismos (Correa, 2018).

Actividad metalmecánica

Se una labor profesional e industrial de implementación de maquinarias y herramientas para elaborar metales, siendo un arte que permite obtener utilitarios y recursos en base a estas materias primas que se consigue con procedimientos de fundición y labrado (Córdova, 2019).

Periodo promedio de cobro

Es la cantidad de tiempo promediado que requiere un negocio para proceder con la recaudación de sus cuentas por cobrar, reflejando la capacidad para obtener réditos mediante mecanismos de créditos y evidenciando las falencias en los tiempos de cobros de una empresa (Merino & Hernández, 2016).

Políticas internas

Son los lineamientos que deben ser cumplidos por parte de los colaboradores y que guían el actuar dentro de las instalaciones para un correcto manejo de los procesos de la empresa (Carvajal, 2015).

Rentabilidad

Son las ganancias generadas dentro de los periodos comerciales de una empresa descontando todas las obligaciones incurridas por efectuar la actividad y las correspondientes obligaciones de ley, siendo el valor generado las ganancias netas que reciben los dueños del negocio (Vergel & Joya, 2020).

Solvencia

Según Carpio y Diaz (2016) “La solvencia de una entidad se encuadra en el análisis financiero y tradicionalmente se ha venido realizando a partir de la información contenida en las cuentas anuales exclusivamente, pues la información del mercado era limitada y sesgada” (pág. 23).

Riesgo de liquidez

Es la probabilidad de no poder cumplir con obligaciones financieras que tienen determinado plazo de pagos por tener una falta de liquidez en la cobranza de dinero de la actividad, reflejando incapacidad de cumplimiento del negocio por no contar con recursos financieros en sus cuentas corrientes (Solano, 2018).

2.3 Marco legal

2.3.1 Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno – LORTI

Art. 11.- Pérdidas. - Las sociedades, las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad pueden compensar las pérdidas sufridas en el ejercicio impositivo, con las utilidades gravables que obtuvieren dentro de los cinco períodos impositivos siguientes, sin que se exceda en cada período del 25% de las utilidades obtenidas. Al efecto se entenderá como utilidades o pérdidas las diferencias resultantes entre ingresos gravados que no se encuentren exentos menos los costos y gastos deducibles. (Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 23)

En caso de liquidación de la sociedad o terminación de sus actividades en el país, el saldo de la pérdida acumulada durante los últimos cinco ejercicios será deducible en su totalidad en el ejercicio impositivo en que concluya su liquidación o se produzca la terminación de actividades. (Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 23)

La norma legal mencionada permite hacer referencia a que las entidades empleen registros de las pérdidas generadas, esto se hace mención porque las empresas cometen los errores de disponer de los recursos de las cuentas por cobrar como unos recursos que debe recuperarse, no obstante, de que la realidad de la cuenta refleje riesgo y no ingresos dentro del periodo.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

El proyecto que se realiza emplea una justificación descriptiva fundamentada en la definición del contexto de gestión interna en aspectos de crédito por parte de la empresa XYZ del sector de metalmecánica, determinando como su administración puede influir dentro de la rentabilidad que tiene en sus periodos, para una mejor apreciación Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (pág. 92)

Además, se emplea una investigación exploratoria por la necesidad de recurrir en una intervención del investigador dentro del sector donde se suscita la problemática, es decir, recolectar datos en la empresa XYZ, lo que permite contar con información propicia para hacer análisis y conclusiones sobre las cuentas por cobrar y su manejo por los responsables del área. En este sentido, se vincula a instrumentos de recolección que permitan cumplir esta perspectiva.

También se aplica un estudio documental que consistirá en la revisión de estados financieros de la empresa XYZ que faculten una comprobación de la influencia de las cuentas por cobrar en la composición financiera del negocio y el grado de incidencia que tiene en los resultados finales de la entidad, permitiendo conocer mediante un análisis financiero estas perspectivas sobre las cuentas contables de la organización.

3.2 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es mixto, el estudio brindará datos cualitativos provenientes relacionadas a la estructura del proceso de gestión de los créditos de la empresa, además, de datos cuantitativos que provienen de información financiera de la entidad para conocer la rentabilidad en sus periodos.

3.3 Universo de estudio

Población: El estudio emplea una población conformada por la nómina de la empresa XYZ, en la actualidad posee 100 empleados, de los cuales, 2 se encargan de la parte de créditos y contabilidad, siendo estos quienes representaran la población de la investigación.

Muestra: El enfoque es un Muestreo No Probabilísticos por Conveniencia, se selecciona a los elementos en base a un criterio, en este caso, se seleccionará al supervisor de la parte de gestión de crédito y contabilidad para poder dirigir la entrevista, además, se selecciona a un personal de esta actividad (gestión de crédito y contabilidad) para poder dar respuesta a la ficha de observación sobre los procesos que se ejecutan.

3.4 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de investigación a implementar dentro del estudio son dos, estas se describen a continuación:

Entrevista: Comprende un diálogo abierto con el jefe/supervisor de la parte de créditos de la empresa XYZ, el profesional brindará observaciones de su departamento, la conformación y medidas que se aplican en la actualidad que permiten determinar qué aspectos faltan en su estructuración de control.

Ficha de observación: Corresponde a un cuestionario compuesto con ítems de elementos que deben contenerse en una gestión de cuentas por cobrar, siendo aplicado en las áreas de crédito y contabilidad para verificar que aspectos se identifican dentro del departamento, cuales faltan y que falencias se evidencian dentro de la observación de estos procesos.

Análisis de estados financieros: Mediante una revisión de los estados financieros de la empresa XYZ se logrará tener una visión de las operaciones y conformación de sus cuentas, para observar la representatividad de las cuentas por cobrar dentro del negocio y la relevancia que tiene en sus transacciones.

3.5 Procedimiento de recolección de datos

Para poder despejar las dudas de la problemática de investigación se seguirá la siguiente secuencia de procesos:

1. Diseño de instrumentos: Conforme a las técnicas de investigación que se aplican en el estudio (Entrevista Y Ficha de observación), se procede con la estructuración de cuestionarios que permitan despejar las dudas sobre el proceso y la empresa.
2. Ejecución de instrumentos: En la ejecución de los instrumentos se aplican mediante la implementación de todas las medidas de bioseguridad (Mascarilla, guantes y alcohol desinfectante) que den garantías de seguridad a los participantes en la ejecución de los instrumentos.
3. Recolección de información documental: Posterior a la recolección de datos en instrumentos, se solicita información financiera de la empresa XYZ para proceder con la examinación documental y financiera.
4. Representación y análisis de resultados: Se presenta de forma ordenada cada uno de los datos recolectados y se procede a hacer análisis generales de cada una de las técnicas aplicadas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado se exhibirán los resultados contenidos dentro de la examinación de documentos financieros de la entidad y la información propia de los instrumentos de recolección de datos determinados dentro de la metodología, para obtener una visión clara de la situación de la empresa en la administración de sus créditos y resultados económicos.

4.1 Análisis de estados financieros de la entidad

Dentro de la revisión financiera se utilizará un tipo de análisis vertical y horizontal del Balance General y el Estado de Resultado de la empresa XYZ para evidenciar los movimientos generados en los dos últimos periodos de su actividad económica, esto se contempla a continuación.

a) Balance general de la empresa XYZ

Tabla 3
Análisis horizontal del balance general

	Periodos		Análisis Horizontal	
	2020	2019	Variación absoluta	Variación relativa
Activos				
Activos corrientes				
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$83.092	\$9.879	\$73.213,00	741,10%
Cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar	\$764.022	\$414.142	\$349.880,00	84,48%
Inventarios	\$83.802	\$58.790	\$25.012,00	42,54%
Activos por impuestos corrientes	\$93.345	\$120.768	-\$27.423,00	-22,71%
Otros activos corrientes	\$93.656	\$69.534	\$24.122,00	34,69%
Total, activos corrientes	\$1'117.916	\$673.113	\$444.803,00	66,08%
Activos no corrientes				
Propiedad, planta y equipo	\$98.310	\$108.661	-\$10.351,00	-9,53%

Total, activos no corrientes	\$98.310	\$108.661	-\$10.351,00	-9,53%
Total, de activos	\$1'216.226	781.774	\$434.452,00	55,57%
Pasivo y patrimonio				
Pasivos corrientes				
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	\$496.698	\$390.255	\$106.443,00	27,28%
Pasivos por impuesto corrientes	\$68.765	\$97.586	-\$28.821,00	-29,53%
Obligaciones acumuladas	\$111.027	\$82.536	\$28.491,00	34,52%
Provisiones	\$316.028	\$71.707	\$244.321,00	340,72%
Total, pasivos corrientes	\$992.518	\$642.084	\$350.434,00	54,58%
Pasivos no corrientes				
Cuentas por pagar a largo plazo	\$0	\$0	\$0	0%
Total, pasivos no corrientes	\$0	\$0	\$0	0%
Patrimonio				
Capital social	\$1.000	\$1.000	\$0	0%
Reservas	\$22.335	\$22.335	\$0	0%
Resultados acumulados	\$0	-\$20.408	\$20.408,00	-100,00%
Resultados del ejercicio	\$200.372	\$136.763	\$63.609,00	46,51%
Total, patrimonio	\$223.708	\$139.690	\$84.018,00	60,15%
Total, pasivos y patrimonio	\$1'216.226	\$781.774	\$434.452,00	55,57%

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

En el análisis horizontal del balance general se puede observar que el efectivo a disposición de la empresa tuvo un incremento siete veces mayor de un periodo a otro, representando un 741,10% en variación porcentual, las cuentas por cobrar también crecieron en un 84,48% lo que significa que el negocio brindó una mayor cantidad de créditos con respecto al año anterior, lo que da una mayor relevancia al hecho de poseer una adecuada estructura para la asignación de créditos y políticas de cobros por parte de la entidad.

De forma general, los activos se acrecentaron un 55,57% para el 2020, se resalta que las cuentas revelan que la empresa no se financia de pasivos u obligaciones a largo

plazo, dado que su modelo de negocio se centra en créditos de proveedores u obligaciones a corto plazo, sobre este último se puede observar que solo vario en un 27,28%, por lo que no tuvo un incremento similar al de los activos, por ende, una menor deuda. Al verificar que la empresa se financia de deuda de corto plazo es importante la liquidez, por lo tanto, las obligaciones de los clientes en carteras deben ser cobradas oportunamente. El análisis vertical del estado financiero se presenta a continuación:

Tabla 4
Análisis vertical del balance general de la entidad

	Periodos		Análisis vertical	
	2020	2019	2020	2019
Activos				
Activos corrientes				
Efectivo y equivalentes al efectivo	\$83.092	\$9.879	6,83%	1,26%
Cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar	\$764.022	\$414.142	62,82%	52,97%
Inventarios	\$83.802	\$58.790	6,89%	7,52%
Activos por impuestos corrientes	\$93.345	\$120.768	7,67%	15,45%
Otros activos corrientes	\$93.656	\$69.534	7,70%	8,89%
Total, activos corrientes	\$1'117.916	\$673.113	91,92%	86,10%
Activos no corrientes				
Propiedad, planta y equipo	\$98.310	\$108.661	8,08%	13,90%
Total, activos no corrientes	\$98.310	\$108.661	8,08%	13,90%
Total, de activos	\$1'216.226	781.774	100,00%	100,00%
Pasivo y patrimonio				
Pasivos corrientes				
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	\$496.698	\$390.255	40,84%	49,92%
Pasivos por impuesto corrientes	\$68.765	\$97.586	5,65%	12,48%

Obligaciones acumuladas	\$111.027	\$82.536	9,13%	10,56%
Provisiones	\$316.028	\$71.707	25,98%	9,17%
Total, pasivos corrientes	\$992.518	\$642.084	81,61%	82,13%
Pasivos no corrientes				
Cuentas por pagar a largo plazo	\$0	\$0	0,00%	0,00%
Total, pasivos no corrientes	\$0	\$0	0,00%	0,00%
Patrimonio				
Capital social	\$1.000	\$1.000	0,08%	0,13%
Reservas	\$22.335	\$22.335	1,84%	2,86%
Resultados acumulados	\$0	-\$20.408	0,00%	-2,61%
Resultados del ejercicio	\$200.372	\$136.763	16,47%	17,49%
Total, patrimonio	\$223.708	\$139.690	18,39%	17,87%
Total, pasivos y patrimonio	\$1'216.226	\$781.774	100,00%	100,00%

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

En el análisis vertical del balance general se debe segmentar las conclusiones que se generan en cada periodo examinado, para el 2019 se observa que las cuentas por cobrar corresponden al 52,97%, demostrando una tendencia alta y dependencia de los créditos para la actividad comercial, por lo tanto, se debe tratar con cuidado esta cuenta y buscar la forma de que se hagan líquidos de forma eficiente.

Para el año 2020 esta tendencia se mantiene y se incrementa, considerando que del total de activos un 62,82% corresponde a dinero proveniente de cuentas por cobrar, por lo tanto, de no cobrarse el dinero de estos crédito, la rentabilidad del negocio se afectaría en un 62% en dicho periodo, además, se puede apreciar que los efectivos y sus equivalentes mantienen una representación poco significativa en el negocio al solo equivaler al 6,83% en el 2020 y 1,26% en el 2019, por lo que su incidencia e impacto es menor.

Además, es importante la recuperación de la cartera considerando que las cuentas por pagar le representan a los activos del negocio un 49,92% en el 2019 y 40,82% en el 2020, cifras altas que requieren de liquidez para ser cumplidas y poder seguir obteniendo

de créditos de los proveedores. Por su parte, el análisis del Estado de Resultado se exhibe en la siguiente sección.

b) Estado de Resultados de la empresa XYZ

Tabla 5

Análisis horizontal del Estado de resultado de la entidad

	Periodos		Análisis Horizontal	
	2020	2019	Variación absoluta	Variación relativa
Ingresos de actividades ordinarias				
Ventas de bienes y servicios	\$3.096.382,00	\$2.648.394,00	\$447.988,00	16,92%
Costos de venta	\$2.438.964,00	\$2.024.087,00	\$414.877,00	20,50%
Utilidad bruta	\$657.418,00	\$624.307,00	\$33.111,00	5,30%
Otros ingresos				
Otros ingresos	\$23.279,00	\$11.998,00	\$11.281,00	94,02%
Gastos generales				
Administración y ventas	\$374.864,00	\$316.317,00	\$58.547,00	18,51%
Depreciación	\$1.269,00	\$56.448,00	-\$55.179,00	-97,75%
Gastos no operacionales				
Financieros	\$4.899,00	\$27.020,00	-\$22.121,00	-81,87%
Otros gastos	\$44.950,00	\$35.478,00	\$9.472,00	26,70%
(Pérdida) Utilidad antes de I.R.	\$254.715,00	\$201.042,00	\$53.673,00	26,70%
(-) Gasto por I.R.	\$54.343,00	\$64.279,00	-\$9.936,00	-15,46%
(Pérdida) Utilidad del ejercicio	\$200.372,00	\$136.763,00	\$63.609,00	46,51%

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Los resultados exhibidos en el Estado de Resultado permiten observar que del 2019 al 2020 la empresa incrementó las ganancias y flujo operativo en su actividad económica, de forma general las ventas del negocio crecieron un 16,92%, sin embargo,

esto no asemeja el crecimiento en costos que tuvieron entre periodos, considerando que estos reflejaron una variación mayor correspondiente al 20,50%, sobreponiendo estos resultados a la evidente dependencia a los créditos, de no lograrse recuperar la cartera a tiempo, los costos de ventas superarían a los rubros obtenidos como ingresos en el periodo.

Tabla 6
Análisis vertical del Estado de resultado de la entidad

	Periodos		Análisis vertical	
	2020	2019	2020	2019
Ingresos de actividades ordinarias				
Ventas de bienes y servicios	\$3.096.382,00	\$2.648.394,00	100,00%	100,00%
Costos de venta	\$2.438.964,00	\$2.024.087,00	78,77%	76,43%
Utilidad bruta	\$657.418,00	\$624.307,00	21,23%	23,57%
Otros ingresos				
Otros ingresos	\$23.279,00	\$11.998,00	0,75%	0,45%
Gastos generales				
Administración y ventas	\$374.864,00	\$316.317,00	12,11%	11,94%
Depreciación	\$1.269,00	\$56.448,00	0,04%	2,13%
Gastos no operacionales				
Financieros	\$4.899,00	\$27.020,00	0,16%	1,02%
Otros gastos	\$44.950,00	\$35.478,00	1,45%	1,34%
(Pérdida) Utilidad antes de I.R.	\$254.715,00	\$201.042,00	8,23%	7,59%
(-) Gasto por I.R.	\$54.343,00	\$64.279,00	1,76%	2,43%
(Pérdida) Utilidad del ejercicio	\$200.372,00	\$136.763,00	6,47%	5,16%

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

En lo que respecta a un enfoque vertical, se puede determinar que el negocio tiene un corto margen de diferencia entre sus costos e ingresos, para el 2019 el costo de ventas equivale al 76,43% de los ingresos generados, por lo que la variabilidad de cobros de créditos incidiría en acortar este margen y reducirían los réditos esperados por parte de los directivos.

Situación similar se observa para el 2020, en el cual, se incrementa la representatividad de los costos de ventas con un valor del 78,77%, casi un 80% de representación de los ingresos, entonces, si las cuentas incobrables o morosidad llega a superar el 20% de los ingresos estimados por la entidad en el periodo, las ganancias no le permitirán cubrir el resto de gastos, e incluso, con una menor representación porcentual ya le traerían inconvenientes a las ganancias de los dueños o accionistas de la empresa.

4.2 Análisis financieros (ratios financieras)

Índice de liquidez general

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

Tabla 7
Análisis de índice de liquidez general de la empresa XYZ

Periodo	Activo corriente	Pasivo Corriente	Índice / Resultado
2019	\$673.113	\$642.084	1,048
2020	\$1'117.916	\$992.518	1,126

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

El resultado del índice corriente de liquidez revela que, por cada dólar de deuda expuesta en los pasivos corrientes, la empresa cuenta con \$1.048 para afrontar, por lo que, las deudas de corto plazo son altas en la empresa en comparación a sus activos más líquidos (activos corrientes). Para el periodo 2020 logra una mejoría al representar 1,126, esto es resultado de una mayor representación de cuentas como efectivos y cuentas por cobrar. La capacidad para afrontar las deudas de la empresa puede observarse como limitada bajo este índice.

Prueba ácida

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Tabla 8

Análisis de índice de Prueba ácida de la empresa XYZ

Periodo	Activo corriente	Inventario	Pasivo Corriente	Índice / Resultado
2019	\$673.113	\$58.790	\$642.084	0,956
2020	\$1'117.916	\$83.802	\$992.518	1,041

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Bajo una prueba ácida se obtiene que la empresa no tiene los activos corrientes suficientes para hacer frente a sus obligaciones expuestas en los pasivos corrientes, generando que solo se cubra un 95% aproximadamente de dicho valor. Para el 2020 la situación mejora, no obstante, la representación sigue siendo baja, y por cada dólar de deuda la entidad tiene \$1,041 para afrontarla.

Rotación de cartera

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

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\$859.524,75}{(\$764.022 + \$414.142)/2}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\$859.524,75}{\$589.082}$$

$$\text{Rotación de cartera} = 1,459$$

Para determinar la rotación de cartera se toma en cuenta las ventas a crédito del 2020, en base a esta información, el indicador de cartera exhibe que la cartera representó una rotación de 1,459, lo que quiere decir que la empresa cobra a sus clientes 1, 459 veces en el año. El resultado es positivo porque el valor registrado en cuentas por cobrar es elevado y delimita a que la entidad cobra menos veces los créditos realizados.

Periodo promedio de cobro

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

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{360}{\frac{\$859.524,75}{\$589.082}}$$

$$\text{Periodo promedio de cobro} = 246,74$$

Conforme al primer indicador ejecutado se puede sacar el periodo promedio de cobro que tendría la entidad, es decir, que con una recaudación de 1,459 veces la empresa cobra cada 246,74 días en el año. El resultado guarda concordancia con el primer resultado, entre menor sea las veces de cobro que necesita la empresa, mayor serán los días de recuperación.

Temporalidad de la cartera: Índice de mora

Para por determinar la temporalidad de la cartera de crédito se debe mencionar los valores contenidos dentro de los créditos de 30, 60, 90, 120 150 y 180 días, bajo los cuales se podrá observar la cartera total y vencida que tiene la organización, esto se presenta en las siguientes tablas:

Tabla 9

Temporalidad de cartera: Índice de mora por tiempo de crédito - Año 2019

Tipo de crédito	Cartera Total	Cartera Vencida	Fórmula	Índice de mora
De 0 a 30 días	\$20.721,05	\$1.465,13	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	7,1%
De 30 a 60 días	\$38.442,10	\$2.325,65	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	6,0%
De 60 a 90 días	\$98.605,24	\$6.930,26	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	7,0%

De 90 a 120 días	\$78.884,19	\$8.860,52	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	11,2%
De 120 a 150 días	\$59.163,14	\$7.395,39	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	12,5%
De 150 a 180 días	\$118.326,29	\$24.790,79	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	21,0%

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

El índice de mora por temporalidad del crédito permite observar que la empresa ha tenido morosidad en todos sus periodos de cobro, las que mayor representatividad tiene son las cuentas por cobrar estimadas a 180 días con una representación de 21,0%, siendo el valor que se estimaría como incobrable. Para el año 2020 se observan los siguientes resultados:

Tabla 10

Temporalidad de cartera: Índice de mora por tiempo de crédito - Año 2020

Tipo de crédito	Cartera Total	Cartera Vencida	Fórmula	Índice de mora
De 0 a 30 días	\$41.929,75	\$4.447,75	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	10,6%
De 30 a 60 días	\$80.859,50	\$9.195,50	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	11,4%
De 60 a 90 días	\$204.648,75	\$12.738,75	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	6,2%
De 90 a 120 días	\$163.719,00	\$18.191,00	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	11,1%
De 120 a 150 días	\$122.789,25	\$13.643,25	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	11,1%

De 150 a 180 días	\$245.578,50	\$37.286,50	$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$	15,2%
-------------------	--------------	-------------	---	-------

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Para el 2020 los índices de mora por temporalidad también exhiben morosidad en cada periodo, sin embargo, se reduce la representatividad de créditos de 180 días que para el 2019 equivalía a 21% y para el 2020 representó 15,2%, no obstante, otros tipos de créditos acrecentaron su morosidad como los brindados para 30 días donde paso de 7,1% a 10,6%.

4.3 Análisis de ficha de observación

El primer instrumento a analizar de los que se expusieron en la metodología es la ficha de observación, efectuada dentro del departamento de crédito y contabilidad, los resultados pueden observar a continuación:

Tabla 11
Ficha de observación del estudio

Enunciados	¿Cumple?		Observación
	Si	No	
1. ¿Cuentan con políticas para brindar créditos a clientes?		X	Solo cuentan con clientes potenciales, no se revisa el perfil de los postulantes.
2. ¿Cuenta con lineamientos para estipular periodos de cobro?	X		A principio de cada año lo estipulan.
3. ¿Emplean registros de cada transacción de crédito?	X		Se factura y registra.
4. ¿Implementan medidas de cobro de créditos y recuperación de cartera?	X		Comunicaciones por correo y como estrategia se emplean descuentos por pronto pago.
5. ¿Se lleva control para la cartera por cobrar?		X	Se maneja de forma empírica, no hay lineamientos estipulados.

6. ¿Se diseñan indicadores financieros para las cuentas por cobrar?		X	No se aplican en la actualidad.
7. ¿Presenta problemas de cobros?	X		No se aplican políticas de cobros.
8. ¿Se aprovisiona contablemente las cuentas por cobrar en mora o incobrables?	X		Según la ley (1%), sin embargo, no realiza un análisis provisional del impacto real de cuentas incobrables.
9. ¿Su rentabilidad depende de las gestiones de crédito?	X		Ingresos dependen mayoritariamente de los créditos concebidos.
10. ¿Posee un flujo de todo el proceso administrativo de las cuentas por cobrar?		X	Falta un flujograma de procesos, se evidencia desorden en las etapas.

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Como se puede apreciar en la observación ejecutada, la empresa objeto a estudio no presenta en la actualidad el establecimiento de políticas para asegurar el proceso de crédito a clientes, solo se estipulan lineamientos internos sobre periodos de cobros, por lo tanto, puede exhibirse que, al momento de revisar y analizar el perfil del postulante, la empresa caería en una mala estipulación de esta prestación.

En las medidas de cobros se visualizan que se realizan envíos de avisos por correos y oportunidad de descuento por temas de pronto pago como una motivación para que los clientes en mora se acerquen a cancelar sus obligaciones, estas medidas pueden incrementarse en el desarrollo de la presente propuesta. Entre las operaciones faltantes se visualiza como la compañía no segmenta medidas de recuperación de cuenta por cobrar, así como controles de los estados de estas operaciones.

Otra de las falencias es la no aplicación de índices financieros para demostrar el estado de las diferentes cuentas y su relación con las cuentas por cobrar, y presentar informes más detallados. Se observa que los problemas de cobro se centran en falta de políticos, además, se corrobora que la rentabilidad del negocio depende de estas

operaciones de crédito, por lo que debe reforzarse sus medidas de control, esto se refleja en la falta de examinación de los flujos de los cobros.

4.4 Resultado y análisis de entrevista

En este apartado se presentan en primera instancia las respuestas brindadas por parte del entrevistado, posteriormente se exhibe un análisis de las consideraciones más destacadas expuestas dentro del instrumento, permitiendo un conocimiento más profundo sobre su forma de gestión.

Resultado de entrevistas

1. ¿Cómo estructura la empresa su fase de administración de créditos a clientes?

Dentro de la estructura administrativa de créditos se consideran:

- Análisis de los objetivos del departamento de crédito a clientes.
- Establecer límites en tiempo para realizar las acciones de cobranzas y el otorgamiento de límite de crédito.
- Separar las actividades de crédito y cobranza.
- Identificar las actividades que corresponden a crédito y a cobranza, estableciendo parámetros para su análisis, revisión y medición de cumplimiento.

2. ¿Cómo estructura la empresa su fase de administración de contabilidad de créditos o cuentas por cobrar?

El responsable de crédito se encarga de llevar cada registro de las operaciones para la posterior conformación de los estados financieros y reportes que son presentados a los directivos.

3. ¿En qué forma se gestiona la parte de cuentas por cobrar por parte de la empresa?

Se envían comunicaciones por correo o vía llamada telefónica para dar aviso de las fechas de pago que tiene por realizar el cliente.

4. ¿Qué acciones toman en el caso de cuentas incobrables o morosidad de clientes?

Se envían reportes de clientes vencidos a departamento legal y el mismo se encargará de gestionar comunicaciones con los clientes. Se busca llegar a consensos por parte de la empresa para no recurrir a métodos legales.

5. ¿Cómo afecta la demora de pago de los clientes de créditos en la parte financiera de la empresa?

Se ve afectada la liquidez de la compañía ya que sin fujo no se pueden cubrir las cuentas por pagar, ambas son operaciones de corto plazo, por ende, se espera que la liquidez de la primera permita cubrir las obligaciones propias de las transacciones de proveedores.

6. ¿Qué tratamiento contable se da por la empresa a las cuentas incobrables?

Dentro de la elaboración de notas de cuentas contables se registra en la parte de cuentas por cobrar el valor que se estima como incobrable, esto se exhiben dentro de informes a los directivos. Un error es el aprovisionamiento, considerando que no se lo efectúa de forma correcta y no se la deduce en el registro de cuentas por cobrar.

7. ¿Aplican nota de débitos para en su profeso de recuperación de cobro?

En la actualidad no se entregan notas de débito por parte de la empresa.

8. ¿Cuentas con políticas en la asignación de créditos y seguimiento de cobranza?

No se disponen con políticas internas, se cuenta con una cartera de clientes a la que se le brinda apertura en este tipo de transacciones, el supervisor da direccionamiento en base a su juicio y conforme a los plazos de cobro esperado.

9. ¿Cómo se ha visto afectada la rentabilidad del negocio por la cuenta por cobrar?

Al no contar con el retorno del efectivo la empresa se ve afectada al final del periodo, esto provoca que dentro de las cuentas incobrables exista una pérdida aproximada del 10 al 15% del valor de las cuentas por cobrar que le significan al negocio varios miles de dólares que no cobra.

10. Desde su perspectiva ¿Debería estipularse una estrategia de mejora para la administración de las cuentas por cobrar?

Sí, para tener un mejor control de las cuentas por cobrar y flujo de caja continuo de estas transacciones, considerando que en la actualidad el negocio depende de estas operaciones, es vital mejorar su gestión.

Análisis de la entrevista

La información de la entrevista permite observar que la empresa toma medidas para poder emplear un control en su fase de créditos, de forma conjunta se ejecuta las acciones de créditos y registros contable, cabe mencionar que en esta función tienen a dos responsables. Entre las medidas que se ejecutan para los cobros y recuperación, se las puede considerar tradicionales como las comunicaciones vía correo o teléfono, su acción más fuerte es la toma de medidas legales.

En lo que respecta a la perspectiva e impacto en los estados financieros y la rentabilidad, se menciona que las cuentas incobrables le han significado al negocio pérdidas por 15% del valor de estos créditos, una cantidad de dinero considerable que debe evitar que se siga perdiendo con mejores prácticas de cobro, además, se considera que la afectación en estados financieros y obtención de réditos es directa por la dependencia de la empresa hacia ingresos por créditos, por lo tanto, la propuesta a desarrollar tiene relevancia a la situación que se suscita en la empresa, a su vez, el entrevistado considera pertinente su estipulación.

También se debe mencionar que dentro de la gestión de la empresa no se considera la entrega de notas de débito, documento importante para el cobro de intereses por mora por parte de la compañía hacia el cliente que está atrasado en sus pagos, además, hace falta lineamiento o políticas interna por parte de la institución. Estas son debilidades a considerar en la conformación de estrategias en el presente estudio.

4.5 Informe técnico

En la ejecución del informe técnico del estudio se plantea una revisión de los principales resultados arrojados por parte de la revisión de información proveniente de los estados financieros de la empresa y de los instrumentos de recolección implementados en el estudio, estos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 12
Principales resultados de la información recolectada

Fuente	Aspectos a resaltar
Ficha de observación	<ul style="list-style-type: none"> • No aplican políticas de cobros dentro de la empresa. • Solo se tienen medidas de cobro como avisos por correos electrónicos y descuentos por pronto pago. • No revisan perfil de clientes al momento de brindar crédito.
Entrevista	<ul style="list-style-type: none"> • La pérdida aproximada es del 10 al 15% del valor de las cuentas por cobrar. • No se entregan notas de débito. • Realizan comunicaciones de cobro por correo electrónico y vía telefónica, y acciones legales.
Estados e información financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Las cuentas por cobrar tienen gran representación en los activos de la empresa, en el 2019 de 62,82% y en el 2020 de 52,97%. • Cuentas por cobrar incrementaron en el 2020 en un 84,48%. • Los créditos a 180 días tienen una mayor representación de mora con un valor de 21,0% en el 2019 y en el 2020 de 15,2%.

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Dentro de los aspectos administrativos que son deficientes, está la falta de políticas internas para estos procesos de cobros y medidas más estrictas o eficientes, lo que puede terminar incidiendo en la recuperación de la cartera en mora, otra característica que terminaría influyendo sería el análisis del perfil de cliente solicitante del crédito, por lo que debe reforzarse estas labores para impedir fallos al momento de brindar estas prestaciones.

También se pudo observar que la afectación estimada en pérdidas equivale a un 15% de la cartera de créditos, por lo tanto, la empresa sí está viéndose afectada por la mala recuperación de estos fondos. Una de las medidas que contribuirá a un mejor control de estos procesos es la entrega de nota de débitos, lo cual, no es aplicado por los directivos.

El informe permite observar que la empresa depende ampliamente de las cuentas por cobrar al representar entre el 50% y 60% de los activos que conformaron su negocio

en ambos periodos, por lo que se visualiza una disposición a seguir otorgando y operando bajo la modalidad de crédito a clientes, de igual forma, esto se puede asegurar al evidenciarse que estas cuentas tuvieron un incremento en el 2020.

También se puede visualizar que la mora en las cuentas por cobrar es mayor en los periodos concebidos para 180 días, es decir, estos son los créditos que principalmente afectan la rentabilidad del negocio, lo que hace denotar que los directivos deberían proponer una mejor examinación de los perfiles de los clientes que solicitan esta clase de créditos a la empresa.

4.6 Propuesta del estudio

4.6.1 Introducción de la propuesta

En esta sección se exhibirá una propuesta estratégica para cumplir con uno de los objetivos del estudio y para dar tratamiento a la gestión de crédito por parte de la empresa XYZ, se busca poder dar soluciones apropiadas en el control de créditos para evitar la mora o incobrabilidad de estas cuentas, que, como se pudo observar en el análisis financiero previo realizado anteriormente, representan gran parte de las ganancias estimadas por la entidad y sus activos líquidos.

La propuesta surge bajo un panorama de deficiencia en el tratamiento de los créditos y cuentas por cobrar que traen consigo impacto en las labores de la empresa, como se mencionó en la entrevista, cerca del 10 al 15% representa las cuentas en mora, que, a su vez, no han sido reportadas de forma correcta en aprovisionamiento para restar su equivalencia del valor total que se registran en los estados financieros, por esto, la presente propuesta busca dar soluciones a estos inconvenientes. Para el desarrollo de la propuesta se seguirá la siguiente secuencia:

1. Identificación de los problemas de gestión interna: Se expondrá un análisis situación de las debilidades y fortalezas que tiene la empresa XYZ.
2. Diseño de estrategias: Conforme a las debilidades encontradas se describirán soluciones para cada una.
3. Planificación de acción e implementación: Se elaborará un plan de acción que defina objetivos estratégicos y cronograma de actividades.
4. Evaluación: Se delimitará indicadores de evaluación para la medición del cumplimiento de las estrategias.

Los pasos mencionados anteriormente servirán para despejar dudas sobre la situación actual de la empresa y las medidas que deberán implementarse como parte de una solución para mejorar el cobro de las cuentas incobrables y un adecuado registro de estos movimientos, además, de una determinación de los responsables, tiempos e índices de evaluación.

4.6.2 Desarrollo de la propuesta

a. Identificación de los problemas de gestión interna

Para identificar los problemas centrales en la gestión de crédito y contabilidad de las cuentas por cobrar se establecerá un análisis interno de la empresa que se fundamenta en la información obtenida en las herramientas de recolección de datos, esto se presenta a continuación:

Análisis de factores internos (AFI)

Tabla 13
Análisis AFI

Factores críticos de éxito	Peso	Puntaje	Puntuación
Fortalezas			
Cartera amplia de clientes	0,3	3	0,9
Registra cada transacción crediticia	0,3	2	0,6
Establece periodos de créditos de forma predeterminadas	0,2	3	0,6
Subtotal			2,1
Debilidades			
Débil medidas de recuperación de cartera	0,05	1	0,05
No cuenta con políticas internas	0,10	1	0,10
Falta de medidas de control en el proceso	0,05	1	0,05
Subtotal			0,20
Total	1	-	2,30

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

El análisis crítico de éxito permite observar que la empresa está por debajo del promedio en un análisis interno, debe reforzar sus medidas internas para dar frente a las debilidades que presenta, las cuales, no son tratadas de forma efectiva, en base a esto se

diseña la siguiente sección de medidas estratégicas que den respuesta a cada uno de los inconvenientes tratados. Las estrategias deben basarse en la determinación de medidas y lineamientos para que los responsables guíen su actuar en aspectos de crédito y registro contable.

b. Diseño de estrategias

En esta sección se procede con el establecimiento de medidas que den solución a cada una de las debilidades internas que tiene la empresa y que fueron expuestas dentro de la sección anterior, en este ámbito se muestra la siguiente información:

Tabla 14
Debilidades y medidas estratégicas de solución

Debilidades	Medidas
Débil medidas de recuperación de cartera	Reestructuración de medidas para la gestión del crédito.
No cuenta con políticas internas	Confección de políticas internas para el tratamiento de operaciones de crédito y registro contable.
Falta de medidas de control en el proceso	Estructuración de medidas de control para el área de gestión contable y crediticio.

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Las medidas estratégicas anteriores buscan mediante una reestructuración de las estrategias actuales de cobro una mejor recuperación de la cartera adeudada por los clientes, mientras que la segunda acción busca generar lineamientos que permitan un mejor control interno de las operaciones de crédito y registro contable. Por último, se menciona el establecimiento de estrategias de control para asegurar un adecuado funcionamiento del proceso contable y crediticio. Estas medidas se exhibirán a continuación:

a.1 Reestructuración de medidas para la gestión del crédito

Surgen como acciones que permitan al área de cobro optimizar su fase de recuperación considerando que en la actualidad emplean medidas tradicionales que no garantizan cumplir con esta finalidad y que deben reforzarse con medidas adicionales. Como primer paso en la reestructuración de las medidas actuales de la empresa XYZ se debe mencionar aquellas acciones que ejecutan los cobradores de la entidad para dar aviso

y comenzar una recuperación de cartera, para esto, se muestra la siguiente tabla con esa información:

Tabla 15
Medidas actuales de cobro y aviso de la empresa XYZ

Acciones actuales de aviso a deudor	Acciones para recuperar cartera
<ul style="list-style-type: none"> • Notificación por correo electrónico del cliente. • Notificación vía telefónica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación por correo electrónico del cliente. • Notificación vía telefónica. • Acciones legales.

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

La información reflejada en la tabla anterior proviene de los datos mencionados en las herramientas de recolección de datos, en base a estas acciones se establecerá una serie de medidas adicionales que complementan las actuales para dar obtener una mayor seguridad en los procesos de cobros de créditos brindados al cliente, estas se exponen a continuación:

I. Cobro mediante débito directo

Consiste en la estipulación de un contrato entre la empresa XYZ y el solicitante del crédito para brindar un permiso de débito directo en la institución y cuenta bancaria del solicitante que permita el cobro mensual de una deuda por el plazo estimado entre las partes.

La finalidad de esta estrategia es garantizar el 100% de efectividad del cobro de las deudas en clientes, al permitir en una fecha específica el cobro mensual, haciendo un débito de la cuenta bancaria, esta medida se ejercerá obligatoriamente en aquellos clientes en mora antes de tomar medidas legales.

II. Nota de débito como herramienta de cobro en mora

La implementación de nota de débitos en la comercialización es esencial en los procesos de compraventa y está reglamentado por parte del SRI, como documento complementario servirá para notificar y llevar control de los intereses que se cobrarán a los clientes en mora de la empresa XYZ. En la implementación de esta acción se debe:

- Consignar denominación.

- Número de serie.
- Número de comprobantes a los que hace referencia la deuda.

Ambas medidas estratégicas de cobro se añaden a las que ya implementan los directivos, dando un total de cinco acciones la que conformaran el cobro a clientes en cartera de créditos, estas son: Notificación por correo electrónico, Aviso vía telefónica, Visita a domicilio y entrega de nota de débito, Firma de contrato de débito directo y Acciones de carácter legal; el tiempo y descripción de cada medida se explica en la siguiente tabla:

Tabla 16
Procesos de cobranza

Medido de aviso y corbo de crédito	Periodicidad	Descripción
Notificación por correo electrónico	Dos días antes a la fecha de pago.	Busca dar aviso al cliente del pago que debe realizar en la fecha.
Aviso vía telefónica	A la semana de retraso en el pago.	Notifica al cliente sobre el retraso en el pago de sus obligaciones. Se efectúa de forma semanal antes de cumplir el mes.
Visita a domicilio y entrega de nota de débito	Al mes de retraso de pago	Notifica al deudor y entrega comprobante de deuda con interés.
Firma de contrato de débito directo	A los tres meses de retraso	Se negocia con el cliente la deuda y se estipula un contrato como medida adicional. De no aceptar se procede a esperar un mes más de plazo.
Acciones de carácter legal	Al cuarto mes de retraso	Al no hacer el pago correspondiente y no captar el débito directo se toman medidas legales.

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Con esto se busca cubrir todas las medidas posibles para el cobro de los créditos, y esperar un máximo de 120 días para la toma de acciones legales, para una mejor comprensión de la secuencia de realización del proceso se estipula el siguiente flujograma:

Flujograma de procesos de aplicación de medidas de cobro

En esta sección se mencionará la secuencia de aplicación de cada una de las medidas de aviso y cobro de cartera de crédito que permita a los colaboradores de la empresa ejecutar un correcto cobro a los clientes que conforman la cartera de créditos otorgado, esto se refleja en el siguiente flujograma:

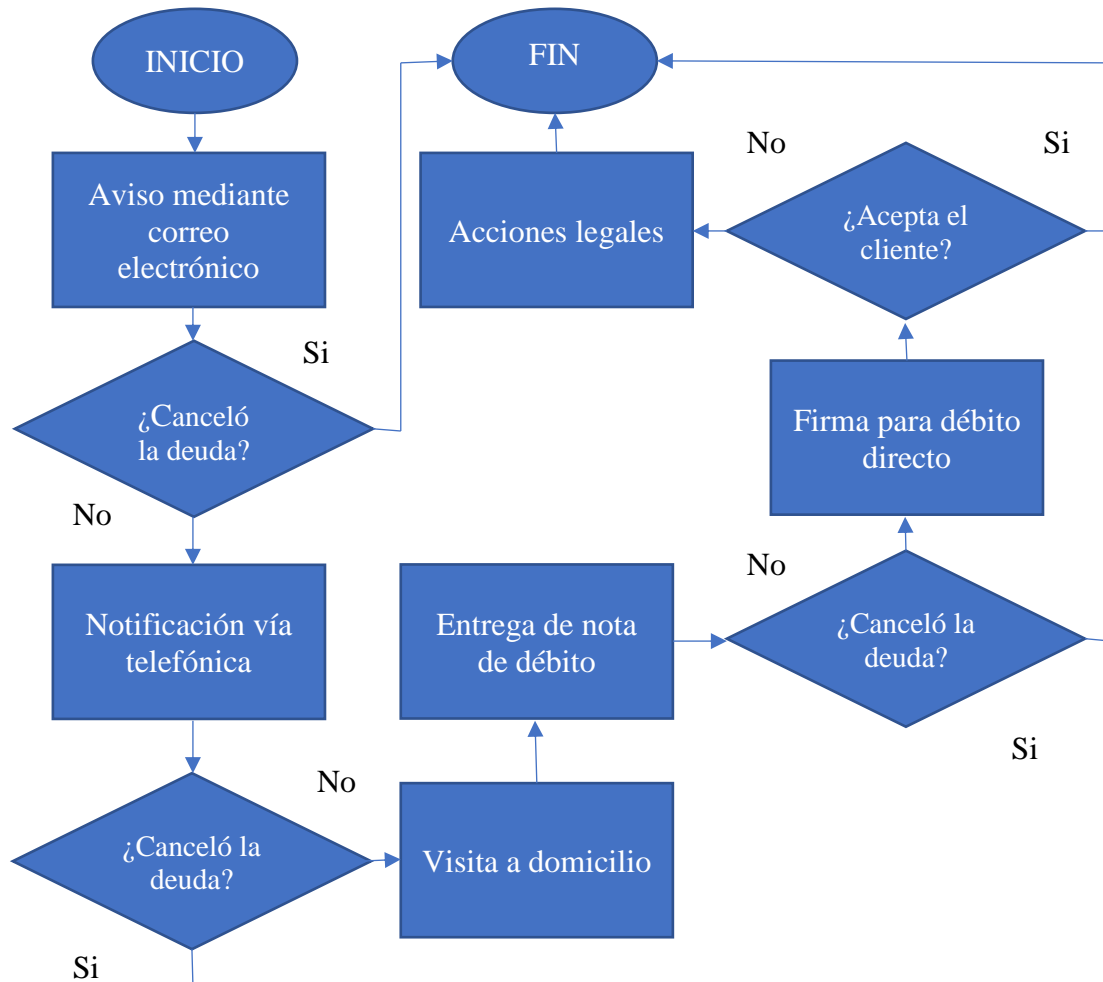


Figura 8 Flujograma de los procesos de cobro de la empresa XYZ
Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

La figura anterior exhibe la secuencia a seguir por los encargados de cobranza, se denota que en cada proceso se estipula una toma de decisión representada por el Rombo, esto permite guiar al personal a emplear determinadas acciones conforme al resultado que se obtiene previamente, por lo tanto, se promueve una optimización para el área de cobranza.

a.2 Confección de políticas internas para el tratamiento de operaciones de crédito y registro contable

Ante la falta de lineamientos internos la medida propicia es la confección de políticas que den direccionamiento a aspectos básicos de la gestión de las cuentas por cobrar, en este sentido, se dividirán en: Políticas para administración de créditos y Políticas para tratamiento contable de cuentas por cobrar. Estas se expresan a continuación:

Tabla 17
Políticas para administración de créditos

Tipo de políticas	Enumeración y descripción de políticas
1. Políticas para acceso a créditos	1.1. Revisión de historial crediticio: Se debe ejecutar por parte del personal una verificación de cumplimiento de perfil crediticio antes de cada otorgamiento de crédito. 1.2. Del cumplimiento de requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - El solicitante debe estar al día en sus cuotas con la empresa XYZ. - Solicitante no debe estar en central de riesgo.
2. Políticas sobre plazos de créditos	2.1. De los plazos de pagos: El solicitante deberá ajustarse a los plazos de cobro de la entidad que van desde los 3 hasta los 18 meses. 2.2. De la renegociación de plazo de pagos por mora: El ajuste de pagos por renegociación de deuda extenderá el periodo del pago renegociado durante los meses que quedan más tres meses adicionales.
3. Políticas de cobro	3.1. De las medidas de cobro según el tipo de riesgo: Conforme al tipo de riesgo se aplicarán las siguientes medidas: <ul style="list-style-type: none"> - Riesgo bajo: Notificaciones mediante vía correo electrónico y vía telefónica. - Riesgos medio: Realización de visitas a domicilios y entrega de nota de débito. - Riesgo alto: Firma de contrato de débito directo y acciones legales.

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Tabla 18

Políticas para tratamiento contable de cuentas por cobrar

Tipo de políticas	Enumeración y descripción de políticas
1. Políticas generales de tratamiento contable de	<p>1.1. Del enfoque del proceso: Para el registro y presentación de estados financieros de cuentas por cobrar la empresa se regirá por las disposiciones impuestas en la NIIF 9 sobre instrumentos financieros.</p> <p>1.2. De la presentación de informes contables: Se entregará de manera mensual un informe de las cuentas por cobrar para ver el estado en el que se encuentran.</p>
2. De las notas explicativas	<p>2.1. Notas de cuentas por cobrar: Se debe exhibir un registro en Nota Explicativa que señale los movimientos de las cuentas por cobrar en el periodo.</p> <p>2.2. Notas de cuentas incobrables: Se segmentará una Nota Explicativa para describir los movimientos en cuentas incobrables.</p> <p>2.3. De la presentación de notas: Estas notas se exhibirán:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De forma conjunta (nota de cuentas por cobrar e incobrables). - Se anexarán dentro de los estados financieros y se harán referencia a la nota que pertenecen.
3. Del registro de cuentas incobrables	<p>3.1. Del deterioro del activo: Se debe estimar la pérdida esperada del activo financiero.</p> <p>3.2. Del aprovisionamiento: Se registrará el aprovisionamiento de cuentas incobrables y se restaran del valor neto de cuentas por cobrar para su posterior presentación en estados financieros.</p>

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Bajo los esquemas anterior se prevé dar solución a una gestión de concepción y seguimiento de las operaciones de crédito, así como del tratamiento contable para una adecuada presentación de informes que les permita a los altos directivos ver la realidad financiera del negocio y la influencia que han tenido los movimientos de las cuentas por cobrar en las transacciones del negocio.

a.2 Faltas de medidas de control en el proceso

Para mejorar el control interno dentro de los procesos contables y crediticio se establece de forma específica medidas de seguimiento y examinación de las áreas, en este sentido se determinan una serie de indicadores a considerar por parte de los supervisores, estos se muestran a continuación:

1. Análisis de las ventas a crédito:

$$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Ventas totales}}$$

Mediante este índice se busca conseguir una visión de la representación total de las operaciones crediticias en las actividades comerciales de la empresa XYZ para visualizar el impacto que tienen en la generación de ganancias mensuales de la entidad, y tomar decisiones sobre la pertinencia de seguir brindando créditos.

2. Créditos en mora:

$$\frac{\text{Valor en mora}}{\text{Ventas a crédito}}$$

Mediante este índice se busca determinar de forma mensual la representatividad en créditos en mora que tiene la empresa para reconocer el riesgo que existe en las operaciones crediticia para la toma de decisiones que permitan una mejor finalización del periodo.

3. Promedio de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar al inicio del periodo} + \text{Cuentas por cobrar al final del periodo}}{2}$$

Mediante este índice se estimará el promedio de representación de las cuentas por cobrar en el periodo para la empresa, que permitirá conocer el valor que suele otorgar en estas acciones crediticias y poder compararlas con resultados anteriores

4. Índice de rotación de cartera

$$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio cuentas por cobrar}}$$

El indicador servirá para reconocer la rotación que tiene la cuenta por cobrar, es decir, cuantos días una venta permanece como cuenta por cobrar,

permitiendo determinar la velocidad con la que la empresa cobra estas operaciones. Esta se expone en veces.

5. Índice de rotación de cartera en días

$$\frac{360}{\left(\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Promedio cuentas por cobrar}}\right)}$$

Tiene la misma finalidad del índice anterior, sin embargo, refleja el resultado en días para reconocer el tiempo que le toma a la empresa dar rotación o cobro a sus cuentas por cobrar.

6. Provisión de cuentas incobrables

$$\frac{\text{Somatoria del porcentaje de cuentas incobrables de los últimos 5 años}}{5}$$

Permitirá reconocer el promedio de provisión de cuentas incobrables que históricamente tiene la empresa, esto serviría para saber el grado de afectación porcentual que genera históricamente la morosidad en operaciones crediticias de la empresa.

Mediante la serie de indicadores exhibidos anteriormente se espera dar respuesta a un mejor control de toda la fase de créditos y manejo de cuentas por cobrar de la empresa, permitiendo reconocer oportunamente el porcentaje en mora, la rotación de la cuenta y la representación de incobrable que expone el negocio para que los directivos tomen decisiones pertinentes.

c. Planificación de acción e implementación

El plan de acción exhibirá los responsables, el cronograma y los objetivos estratégicos que buscan cumplirse según cada acción estratégica formulada, el primer aspecto a delimitar es el perfil de los responsables de la ejecución de las medidas, estas se presentan a continuación:

- **Responsable:** Supervisor de área contable/crédito.
 - **Competencias:**
 - Título de tercer nivel en áreas afines a administración, contabilidad o finanzas.
 - Poseer conocimientos sobre procesos crediticios.
 - Contar con aptitudes para el manejo de cuentas por cobrar.
 - Capacidad analítica.

○ **Funciones:**

- Verificar el cumplimiento de las estrategias.
- Actualizar las estrategias conforme a los objetivos organizacionales de la empresa de cada año.
- Ejecutar las medidas de control mencionadas para el área.
- Presentar informes sobre el desarrollo de los procesos.

El perfil anterior muestra el retrato de las características del profesional que debe tener la empresa para ejecutar las funciones estratégicas mencionadas. Por su parte, el cronograma de acción a seguir desde la concepción de las estrategias a su implementación representa la siguiente secuencia:

Tabla 19
Cronograma de actividades

Actividades a realizar	Tiempo en meses											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Análisis de factores críticos												
Diseño de estrategias												
Retroalimentación de medidas formuladas												
Ejecución de medidas												
Evaluación												

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

El cronograma contempla desde el inicio previo al diseño de medidas en donde se realiza un análisis de aspectos críticos de éxito, como los exhibidos en el AFI anteriormente expuesto, además, de las fases de diseño y comunicación de medidas para la posterior implementación, siendo la última fase la evaluación de las estrategias y planificación. A continuación, se presenta el plan de acción con los objetivos estratégicos:

Tabla 20
Objetivos estratégicos

Objetivos estratégicos	Medidas estratégicas	Acciones estratégicas	Metas	Indicador
Mejorar el cobro de cartera de crédito de clientes.	Reestructuración de medidas para la gestión del crédito.	I. Cobro mediante débito directo. II. Nota de débito como herramienta de cobro en mora.	Recuperar un 50% de la cartera en mora	$\frac{\text{Cartera recuperada}}{\text{Cartera en mora}}$
Garantizar un buen desempeño de los procesos de crédito y registro contable de cuentas por cobrar.	Confección de políticas internas para el tratamiento de operaciones de crédito y registro contable.	I. Políticas para administración de crédito. II. Políticas para tratamiento contable de cuentas por cobrar.	Existan 0% de errores en administración de crédito	$\frac{\text{Errores en el proceso}}{\text{Cantidad de operaciones de creditos realizadas}}$
Optimizar el control de las operaciones crediticias.	Estructuración de medidas de control para el área de gestión contable y crediticio.	I. Establecimiento de indicadores de gestión.	Que los niveles de mora se mantengan entre 1% al 5%	$\frac{\text{Valor en mora}}{\text{Valor de credito o Cuentas por cobrar}}$

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

d. Evaluación

Las medidas de evaluación se exhibieron en el plan de acción expuesto en la tabla anterior, en esta sección se profundizará sobre cada una de ellas,

1. Recuperación de cartera

$$\frac{\textit{Cartera recuperada}}{\textit{Cartera en mora}}$$

Mediante esta evaluación se espera corroborar que las estrategias permitieron que la empresa cobre un 50% del monto que consideraba en mora, el cual, se había mencionado que representaba entre el 10 al 5% del valor actual de cuentas por cobrar, por ende, se espera disminuir ese porcentaje en un 5 a 7,5%.

2. Efectividad del proceso crediticio

$$\frac{\textit{Errores en el proceso}}{\textit{Cantidad de operaciones de creditos realizadas}}$$

Mediante un control de gestión administrativa se espera que la asignación de créditos y tratamiento contable de estas operaciones sean ejecutadas de forma efectiva sin errores, por lo que la meta es que exista 0% de inconvenientes en el flujo de su desarrollo, para esto, se compara el número de inconvenientes generados con la cantidad de transacciones generadas en el periodo.

3. Control de los valores en mora

$$\frac{\textit{Valor en mora}}{\textit{Valor de credito o Cuentas por cobrar}}$$

Se busca mantener un bajo margen de crédito en mora dentro de la entidad, la meta es estar entre el 1% al 5%, para esto se evaluará al final del periodo si los valores en mora representan esta cifra dentro de la cantidad de valor monetario generado por créditos otorgados.

Bajo estos indicadores se efectuarán la evaluación al final del año para verificar que exista un cumplimiento en las metas de las medidas planteadas y tomar correctivos en aquellos objetivos que no se cumplieron en la presente planificación, sobre la variación

que causaría en el estado financiero las recuperaciones del 50% de la cartera en mora se presenta a continuación:

Resultados esperados

En esta sección se exhibirá el resultado que se obtiene con una recuperación de la cartera en mora, de forma precedente se exhibirá el valor en mora que se calcula para la entidad, al estar entre el 10 al 15% se estima como valor promedio un 12,5% que se calculará del valor de cuentas por cobrar de cada año.

Tabla 21

Estimación de valor a proyectar en Cuentas por cobrar

Ítems	2020	2019
Cuentas por cobrar comerciales	\$764.022	\$414.142
Cuentas por cobrar en mora	\$95.502,75	\$51.767,75
Recuperación estimada con las medidas (50% de cuentas en mora)	\$47.751,375	\$25.883,875
Total, de cuentas por cobrar a reportar	\$811.773,38	\$440.025,88

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

Como se puede apreciar el registro actual de \$764.022 en el 2020 y \$414.142 en el 2019 representará con la recuperación valores de \$811.773,38 y \$440.025,88 en cada periodo respectivamente, el análisis horizontal con estos valores exhibirá los siguientes resultados:

Tabla 22

Balance de situación inicial proyectado

Estados de situación financiera	Análisis horizontal			
	2020	2019	Variación absoluta	Variación porcentual
Activos				
Activos corrientes				

Efectivo y equivalentes al efectivo	\$83.092,00	\$9.879,00	\$73.213,00	741,10%
Cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar	\$811.773,38	\$440.025,88	\$371.747,50	84,48%
Inventarios	\$83.802,00	\$58.790,00	\$25.012,00	42,54%
Activos por impuestos corrientes	\$93.345,00	\$120.768,00	-\$27.423,00	-22,71%
Otros activos corrientes	\$93.656,00	\$69.534,00	\$24.122,00	34,69%
Total, activos corrientes	\$1.165.668,38	\$698.996,88	\$466.671,50	66,76%
Activos no corrientes				
Propiedad, planta y equipo	\$98.310,00	\$108.661,00	-\$10.351,00	-9,53%
Total, activos no corrientes	\$98.310,00	\$108.661,00	-\$10.351,00	-9,53%
Total, de activos	\$1.263.978,38	\$807.657,88	\$456.320,50	56,50%
Pasivo y patrimonio				
Pasivos corrientes				
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	\$496.698,00	\$390.255,00	\$106.443,00	27,28%
Pasivos por impuesto corrientes	\$68.765,00	\$97.586,00	-\$28.821,00	-29,53%
Obligaciones acumuladas	\$111.027,00	\$82.536,00	\$28.491,00	34,52%
Provisiones	\$363.779,38	\$97.590,88	\$266.188,50	273%
Total, pasivos corrientes	\$1.040.269,38	\$667.967,88	\$372.301,50	56%
Pasivos no corrientes				
Cuentas por pagar a largo plazo	\$-	\$-	\$-	0%
Total, pasivos no corrientes	\$-	\$-	\$-	0%
Patrimonio				
Capital social	\$1.000,00	\$1.000,00	\$-	0%
Reservas	\$22.335,00	\$22.335,00	\$-	0%
Resultados acumulados	\$-	-\$20.408,00	\$20.408,00	-100%
Resultados del ejercicio	\$200.372,00	\$136.763,00	\$63.609,00	47%
Total, patrimonio	\$223.707,00	\$139.690,00	\$84.017,00	60%
Total, pasivos y patrimonio	\$1.263.976,38	\$807.657,88	\$456.318,50	56%

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

La variación absoluta en las cuentas por cobrar incrementa la representatividad que tienen estos valores al pasar de \$349.880,00 exhibido en el apartado de Análisis de Resultados a \$371.747,50, al proyectarse una proyección de recuperación del 50% de la

cartera en mora, en el análisis ambos resultados exhiben porcentualmente un aumento en 84,48%, sin embargo, entre ambos estados financieros existe una variación porcentual de 6,25% de incremento en los resultados de las cuentas por cobrar, siendo el valor adicional que la empresa debe reportar como parte de sus activos financieros. La variación absoluta existente en el análisis horizontal actual y el proyectado se presentan a continuación:

Tabla 23
Variación de CxC actual y proyectada

Estados de situación financiera	Variación absoluta actual	Variación absoluta proyectada	Variación en dólares de ambos resultados	Variación porcentual de ambos resultados
Cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar	\$349.880,00	\$371.747,50	\$21.867,50	6,25%

Elaborado por: Lino y Mendoza (2022)

El principal resultado a reflejar dentro de la examinación es la variación en dólares que existirá entre el análisis horizontal actual y el proyectado, la diferencia demuestra un \$21.867,50 de crecimiento, demostrando que la empresa XYZ obtiene mayores activos líquidos con la implementación de las medidas estratégicas desarrolladas en el presente estudio.

CONCLUSIONES

Con la realización del presente estudio se pudo despejar la finalidad general que se propuso, se evidenció en una examinación de la empresa aspectos que incidirían en su gestión de cuentas por cobrar como la falta de medidas para la recuperación de cartera, su influencia en los estados financieros es significativa al evidenciarse que estas cuentas representan el 62,82% de los activos de la empresa, por lo tanto, un inadecuado retorno de estos recursos impactaría fuertemente en el negocio. Conforme a lo que se expresa en la entrevista, la afectación bordea entre el 10 a 15% del valor de sus cuentas por cobrar, sería la pérdida que tendría el negocio.

En lo que respecta a la revisión teórica del estudio se pudo determinar que las políticas de cobro y crédito se convierten en el eje que dan direccionamiento a estos procesos, por lo tanto, su estipulación es vital dentro de las empresas, además, es necesario un correcto manejo de estas cuentas al denotar que al entrar en mora o catalogarse como incobrables la empresa comenzará a perder rentabilidad en su negocio. En lo referente a controles internos, se expone que se constituyen de objetivos e indicadores como parte de un adecuada examinación e implementación, siendo vital para asegurar que la administración de la cartera de crédito permita una eficiente recuperación.

En la examinación situacional realizada y que se exhibe en el análisis de resultados del estudio se encontraron diversos datos relevantes, uno de los expuesto hace referencia a falta de políticas por parte de la entidad, lo que indica que los responsables del área no tienen una guía a seguir en sus procesos. En la parte financiera se observa que el impacto de costos es representativo en sus resultados de pérdidas y ganancias al representar un 78,77% de los ingresos que genera la entidad, al tomar en consideración que su flujo depende de crédito a clientes, si existe perdidas por mora, el margen entre ingreso, costos y gastos se acortará aún más y aumenta la posibilidad pérdidas en su rentabilidad.

En el diseño de estrategias de mejora para el proceso de administración de las cuentas por cobrar se presentó las problemáticas principales de la empresa XYZ, esto permitió descomponer tres medidas estratégicas en el estudio, estas centran sus acciones en mejorar el cobro mediante la entrega de nota de débito y aplicación de débito directo, así como la confección de lineamientos que guíen el actuar del personal para una mejor ejecución de los procesos internos, como último punto se añade estrategias de control centradas en una serie de indicadores que permitirán a los directivos dar seguimiento a la

mora generada por la cartera, el funcionamiento del departamento, la rotación de la cartera, entre otros aspectos que faculten controles eficientes. Adicional se exhibieron los resultados esperados que reflejan un alcance de cobro del 50% de la cartera en mora, permitiendo un incremento en la variación de las cuentas por cobrar del 6,25% en un análisis horizontal de su balance general, exponiendo que la empresa acrecentará sus activos y tendrá mejores ganancias.

RECOMENDACIONES

Concluido el estudio se considera pertinente ejecutar por parte de la empresa XYZ una planificación de revisión y actualización continua de las medidas estratégicas formuladas en el presente proyecto para adaptar estas disposiciones a los cambios estructurales, organizacionales y de objetivos que tenga la entidad al inicio de cada periodo.

También es considerable una capacitación periódica anual para los supervisores de este proceso en temas de gestiones de cuentas por cobrar y crédito en general, para plantear una estructuración innovadora y actualizada a nuevos modelos que les faciliten a los directivos contar con una organización altamente eficiente.

Debe plantearse también un estudio de campo para indagar los principales motivos de retraso en el pago de clientes para analizar estas causas y plantear contramedidas al momento de asignar créditos que contribuyan a ejecutar estrategias de acción pertinente para evitar problemas de incobrabilidad, siendo un refuerzo adicional a la examinación de los perfiles de crediticio de los solicitantes.

También se recomienda que los directivos de la empresa XYZ implementen una mayor cantidad de indicadores financieros que les permita tener una visión general de cada uno de sus componentes y poder formular estrategias acordes al impacto que tienen las diferentes cuentas en su economía, permitiendo un enfoque más amplio de su modelo de negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, L. (2018). *Análisis Financiero Aplicado A La Empresa “Comercial Carlitos” En La Ciudad De Saraguro. Periodo Contable 2016 – 2017*. Obtenido de Universidad Internacional Del Ecuador:
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2863/1/T-UIDE-0750.pdf>
- Caiza, E., Valencia, E., & Bedoya, M. (2021). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, Ecuador. *Revista Universidad y Empresa*, 1-26.
doi:<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099>
- Calderón, G., & Chumbes, M. (2018). *Políticas contables en los estados financieros de las empresas constructoras en la provincia de Huamanga 2015-2016*. Obtenido de Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga:
http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3028/TESIS%20C171_Cal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carpio, J., & Diaz, Y. (2016). *Propuesta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Corpevin S.A.* . Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13947/1/TESIS%20Cpa%20088%20-%20Propuesta%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad%20en%20la%20Empresa%20Corpevin%20S.A..pdf>
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestion de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Obtenido de Universidad politécnica Salesiana:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Carvajal, J. (2015). *Políticas Y Procedimientos De Control De Cartera Vencida Y Su Incidencia En La Toma De Decisiones De Mecanosolvers S.A. De La Ciudad De Ambato Año 2012*. Obtenido de Universidad Técnica De Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19758/1/3244i.pdf>
- Chávez, N., & Toalombo, G. (2017). *Alto Índice De Cuentas Por Cobrar En La Empresa De Insumos Pronepac S.A.* . Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24214/2/TESIS%20FINAL%2011-10-2017.pdf>
- Condezo, E., & Cristóbal, N. (2018). *El Control Interno Como Instrumento De Gestión Y Su Contribución Para Combatir La Corrupción En Los Gobiernos Locales De La Provincia De Pasco Periodo 2018*. Obtenido de Universidad Nacional Daniel

- Alcides de Carrión:
<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/551/1/TESIS%20CONDEZO%20%20Y%20%20%20CRISTOBAL..pdf>
- Córdova, S. (2019). *Valoración E Impacto Del Cambio De Matriz Productiva Orientado A La Industria Metalmecánica Del Período 2015 – 2017*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40771/1/T-CORDOVA%20ESPINAL%20SABRINA%20SAMANTA.pdf>
- Correa, D. (2018). *Análisis E Interpretación De Los Estados Financieros En La Empresa “El Pollo Serrano”, De La Ciudad De Loja, Períodos 2015-2016*. Obtenido de Universidad Nacional de Loja:
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/20861/1/Diana%20Francisca%20Correa%20Conde..pdf>
- Espín, D., & Campoverde, A. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30591/1/Tesis%20Dise%C3%B1o%20del%20manual%20de%20políticas%20de%20crédito%20y%20cobranza%20de%20LLivestravel%20S.A.pdf>
- Espinoza, G., & Yepez, J. (2019). *Manual De Control Interno Para La Gestion De Cobranzas En La Empresa Aerboss C.A*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46402/1/TESIS%20CPA-%20ESPINOZA%20-%20YEPEZ.pdf>
- Flores, M., & Naval, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 21-36.
- Fuentes, B. (2016). *Diseño De Un Modelo De Crédito Y Cobranza Para Automercado S.A*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>
- Gaona, K. (2016). *Análisis De La Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez Y Rentabilidad De Solca Núcleo De Loja Período Comprendido*

- Entre 2008-2014*. Obtenido de Universidad Nacional de Loja:
<https://cutt.ly/4nHgwMm>
- García, N. (2017). *Análisis Financiero A Los Balances Contables De Andrés Felipe Minga García De La Provincia Del Azuay, Cantón Cuenca Del Periodo 2014-2015*. Obtenido de Universidad Nacional de Loja:
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18497/1/NANCY%20CECILIA%20GARC%C3%8DA%20ANDRADE.pdf>
- Garrido, P., & Íñiguez, R. (2017). *Análisis de estados contables*. Ediciones Pirámide.
- Guale, M. (2019). *Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Liquidez En La Empresa Corpasso S.A., Cantón La Libertad, Año 2018*. Obtenido de Universidad Estatal Península De Santa Elena: <https://cutt.ly/OnHgiaP>
- Guerrero, E. (2019). *Implementación De Estrategias De Cobranza Para Reducir El Índice De Morosidad De La Entidad Financiera Mibanco, Pedro Ruiz – 2018*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6540/Guerrero%20Estela%20Enma%20Charito.pdf?sequence=1>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Herrera, W., & Gavilanez, G. (2018). *Diseño De Políticas De Créditos Y Cobranzas Para La Empresa Dipacsa S.A*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30422/1/Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas-Herrera%20Gavilanes.pdf>
- Irrazabal, V. (2018). *Aplicación del análisis e interpretación de los estados financieros y su incidencia para la toma de decisiones en una empresa de transportes urbano de Lima Metropolitana en el periodo 2015*. Obtenido de Universidad Ricardo Palma:
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1464/APLICACI%C3%93N%20DEL%20AN%C3%81LISIS%20E%20INTERPRETACI%C3%93N%20DE%20LOS%20ESTADOS%20FINANCIEROS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20PARA%20LA%20TOMA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Izar, J., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. *Revista Poliantea*, 13(24), 47–62.
- Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno. (2015). *Registro Oficial Suplemento 463*. Obtenido de LORTI:

<https://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/cbac1cfa-7546-4bf4-ad32-c5686b487ccc/20151228+LRTI.pdf>

- Llenifer, D., & Guevara, L. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, período 2018*. Obtenido de Universidad Nacional De San Martín – Tarapoto: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3772/CONTAB.%20RIOJA-%20Llenifer%20Diaz%20Navarro%20%26%20Lesly%20Judith%20Guevara%20Tineo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Llerena, D. (2016). *Propuesta De Medidas De Control De Riesgos Mecánicos En Los Procesos De Fabricación Y Mantenimiento De Estructuras Metálicas*. Obtenido de Universidad Internacional SEK: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2363/1/TESIS%20METALMECANICA%20FINAL.pdf>
- Lloor, B. (2018). *Estudio de la evolución del sector metalmecánico cuya actividad es la fabricación de metales comunes en el Ecuador en el período 2010-2015*. Obtenido de Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6090/1/T2557-MAE-Lloor-Estudio.pdf>
- Lopez, L. (2018). *Aplicación De Un Planeamiento Financiero Para Mejorar La Rentabilidad De La Empresa Coesti S.A. Estacion De Servicio Año 2017*. Obtenido de Universidad Privada del Norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13281/Lopez%20Brice%20C3%B1o%20Lauro%20Amarildo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”*. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Merino, I., & Hernández, C. (2016). *Análisis financiero de la empresa ACRUX C.A, Guayaquil 2016*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13968/1/Tesis%20Analisis%20Financiero%20de%20la%20empresa%20ACRUX%20C.A.pdf>
- Mora, M. (2016). *Las Políticas Contables Y La Importancia En Las Notas De Los Estados Financieros En Las Pymes*. Obtenido de Universidad Laica Vicente

- Rocafuerte: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1339/1/T-ULVR-1217.pdf>
- Morales, K., & Carhuacho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar de la empresa Aquasport S.A.C. *Revista TES*, 21-40.
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta De Control Interno Para Cuentas Por Cobrar En La Empresa Promocharters*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>
- Ortiz, J., Pulido, A., & Erazo, R. (2019). *Análisis financiero de la empresa Luis Enrique Cubillos y cia ltda. Para la evaluación económica y contable del periodo 2017-2018*. Obtenido de Universidad Santiago de Cali: <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/1781/AN%C1LISIS%20FINANCIERO%20DE.pdf;jsessionid=7A61519D14627780FD02BCD737A76726?sequence=1>
- Pérez, A. (2018). *Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Corporación Universitaria Americana*. Obtenido de TDEA: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/409/La%20cuentas%20por%20cobrar%20y%20su%20incidencia.pdf;jsessionid=A36908FE336911D5DAA4E7D848D63903?sequence=1>
- Ponce, O., Morejón, M., Salazar, G., & Baque, E. (2019). *Introducción a las finanzas*. Alicante: Editorial Area de Innovacion y Desarrollo S.L.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Revista Cofin Habana*, 268-283.
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2019). Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Liquidez En La Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *Revista Balance´s*.
- Quispe, P. (2020). *Propuesta De Sistema De Control Interno Para Mejorar El Proceso De Facturación En La Eps Marañón S.R.L. Jaén Quispe*. Obtenido de Universidad Señor Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%20C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rodriguez, A. (2019). *Control Interno De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Compañía Asotecom Sa, Periodo 2017*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala:
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14077/1/TTUACE-2019-CA-CD00184.pdf>
- Ruiz, B. (2016). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A*. Obtenido de Instituto Universitario Aeronautico:
<https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/503/1/Tesis%20Bosque%20-%20Ruiz.pdf>
- Sarduy, M., & Intriago, C. (2018). La gestión del capital de trabajo en el sector turístico. *Cofín Habana. 12. (Número 2).* , 337-349.
- Solano, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018*. Obtenido de Universidad Laica Vicente Rocafuerte:
<https://cutt.ly/ynHgaVP>
- Vera, J. (2016). *Aplicación Del Sistema Costos Por Órdenes De Trabajo Y Su Incidencia En La Rentabilidad De La Empresa Industrial De Poliestireno, Nexpol S.A.C*. Obtenido de Universidad Autónoma del Perú:
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/356/1/VERA%20CASTRO%20JARY%20JIM.pdf>
- Vergel, O., & Joya, L. (2020). *Análisis de la rentabilidad financiera de los procesos de inversión estatal en una empresa de servicios públicos. Un estudio de caso*. Obtenido de Corporación Universitaria Minuto De Dios:
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/11508/TE.GF_VergelOscar-JoyaLuis_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Verónica, S. (2018). *Diseño De Un Manual De Políticas De Créditos Y Cobranzas Para Disminuir La Cartera Vencida De La Empresa Mueblerías Palito S.A., Periodo 2017-2018*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual%20de%20Pol%20ticas%20de%20cr%20ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerias%20Palito.pdf>
- Vivanco, M. (2017). Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 247-252.
- Zambrano, J. (2018). *Incendencia De La Morosidad De Las Cuentas Por Cobrar En La Rentabilidad Y La Liquidez: Estudio Caso De La Empresa Pronaca Planta De*

Aves Valle Hermoso, 2016. Obtenido de Universidad Tecnológica Equinoccial:
http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/19870/1/9686_1.JENNY%20ZAMBRANO.pdf

ANEXOS

Anexos 1. Cuestionario de entrevistas



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

CUESTIONARIO DE ENTREVISTAS

1. ¿Cómo estructura la empresa su fase de administración de créditos a clientes?

2. ¿Cómo estructura la empresa su fase de administración de contabilidad de créditos o cuentas por cobrar?

3. ¿En qué forma se gestiona la parte de cuentas por cobrar por parte de la empresa?

4. ¿Qué acciones toman en el caso de cuentas incobrables o morosidad de clientes?

5. ¿Cómo afecta la demora de pago de los clientes de créditos en la parte financiera de la empresa?

6. ¿Qué tratamiento contable se da por la empresa a las cuentas incobrables?

7. ¿Aplican nota de débitos para en su profeso de recuperación de cobro?

8. ¿Cuentas con políticas en la asignación de créditos y seguimiento de cobranza?

9. ¿Cómo se ha visto afectada la rentabilidad del negocio por la cuenta por cobrar?

10. Desde su perspectiva ¿Debería estipularse una estrategia de mejora para la administración de las cuentas por cobrar?

Anexos 2. Cuestionario de ficha de observación



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

CUESTIONARIO DE FICHA DE OBSERVACIÓN

Enunciados	¿Cumple?		Observación
	Si	No	
1. ¿Cuentan con políticas para brindar créditos a clientes?			
2. ¿Cuenta con lineamientos para estipular periodos de cobro?			
3. ¿Emplean registros de cada transacción de crédito?			
4. ¿Implementan medidas de cobro de créditos y recuperación de cartera?			
5. ¿Se lleva control para la cartera por cobrar?			
6. ¿Se diseñan indicadores financieros para las cuentas por cobrar?			
7. ¿Presenta problemas de cobros?			
8. ¿Se aprovisiona contablemente las cuentas por cobrar en mora o incobrables?			
9. ¿Su rentabilidad depende de las gestiones de crédito?			

10. ¿Posee un flujo de todo el proceso administrativo de las cuentas por cobrar?			
--	--	--	--