



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, ADMINISTRATIVA Y
CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Análisis de recuperación de las cuentas por cobrar a clientes en la Empresa de
Repuestos Automotriz “El Body”

Autora: Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth

Tutor: MSc. Adolfo Carreño Acosta

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por guiarme en todo el proceso de mi carrera, por darme salud, fortaleza en mí día a día, para así ver hoy culminada esta etapa en mi vida. A mi hijo, quien es mi principal inspiración para superarme día a día, a mis padres y hermanos por ser los pilares fundamentales ya que gracias a su apoyo, valores, cariño he culminado con éxito los objetivos propuestos, a mi esposo quien con su paciencia y compañía también es parte de este logro hecho realidad.

Jessica Elizabeth Saraguro Saraguro

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por guiarme, cuidarme durante todo el camino y proceso de mi carrera, a mi hijo quien ha sido el motor fundamental que me impulsa a progresar y perseverar, a mis padres y hermanos por su amor incondicional, quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y creyeron en mí, ya que todo lo que soy es gracias a ellos. También a mi esposo que me ha brindado su apoyo en todo momento para no rendirme en los momentos más difíciles.

Jessica Elizabeth Saraguro Saraguro



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Análisis de recuperación de las cuentas por cobrar clientes en la empresa de Repuestos Automotriz “El Body” y problema de investigación: ¿Cómo incide la recuperación de las cuentas por cobrar clientes en la liquidez de la empresa de Repuestos Automotriz El Body, ubicada en el Cantón Camilo Ponce Enríquez de la Provincia del Azuay, Periodo 2018?,** presentado por Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth

Tutor:

MSc. Adolfo Carreño Acosta

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Análisis de recuperación de las cuentas por cobrar clientes en la empresa de Repuestos Automotriz “El Body, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el **Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN** reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el **Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.**

SARAGURO SARAGURO JESSICA ELIZABETH

C.I 0106158595

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESYT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESYT

Firma

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA: Análisis de recuperación de las cuentas por cobrar clientes en la
empresa de Repuestos Automotriz “El Body”

Autora: Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth

Tutor: MSc. Adolfo Carreño Acosta

RESUMEN

Las cuentas por cobrar se las conoce como aquellos activos que generan mayor liquidez por los importes que constituyen las retribuciones de las empresas, donde se las lleva a cabo mediante la venta de bienes y prestaciones de servicio, ya sean a corto, mediado o a largo plazo, estas ventas a créditos se las da tanto a clientes, funcionarios, terceros, entre otros.

El presente trabajo de investigación, denominado “Análisis de recuperación de las cuentas por cobrar a clientes en la Empresa de Repuestos Automotriz “El Body”, se lleva a cabo con el intención de determinar la recuperación actual de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, donde se proponer realizar un plan de mejora para la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar clientes.

Esta investigación se realizó mediante la aplicación de una metodología cualitativa - cuantitativa, con diferentes tipos de investigación, además se efectuo en base a revisiones bibliográficas a partir de artículos científicos relativos a las cuentas por cobrar clientes, credits y la liquidez de una empresa, como técnica se empleó el análisis de los estados financieros, donde

se evidenció que los problemas que surgen en la empresa es por una mala gestión dentro del departamento de crédito y cobranza, debido a que la entidad no cuenta con políticas a cumplir, donde los trabajadores no tienen un objetivo al cual acogerse, para así prevenir posibles problemas administrativos, por ende se recomienda aplicar un manual de funciones donde se establezcan políticas y objetivos a seguir y cumplir, para así fortalecer los procesos de gestión al momento de los cobros en la empresa de Repuestos Automotriz el “Body”.

PALABRAS CLAVE: Cuentas por Cobrar, Liquidez, Crédito, Clientes.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA: Análisis de recuperación de las cuentas por cobrar clientes en la
empresa de Repuestos Automotriz “El Body”

Autora: Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth

Tutor: MSc. Adolfo Carreño Acosta

ABSTRACT

Accounts receivable are known as those assets that generate more liquidity by the amounts that constitute the compensation of companies, where they are carried out through the sale of goods and services, whether short, medium or long term , these credit sales are given to customers, employees, third parties, among others.

This research work, called "Analysis of recovery of accounts receivable from customers in the Automotive Parts Company" The Body ", is carried out with the intention of determining the current recovery of accounts receivable and its impact on liquidity, where it is proposed to carry out an improvement plan for the recovery of the portfolio of accounts receivable customers.

This research was carried out through the application of a qualitative - quantitative methodology, with different types of research, and was carried out based on bibliographic reviews based on scientific articles related to accounts receivable, clients, credits and the liquidity of a company, such as This technique was used to analyze the financial statements, which showed that the

problems that arise in the company is due to poor management within the credit and collection department, due to the fact that the entity does not have policies to fulfill, where the workers do not they have a goal to which they welcome, in order to prevent possible administrative problems, therefore it is recommended to apply a manual of functions where policies and objectives to be followed and comply are established, in order to strengthen the management processes at the time of collections in the company. Automotive Parts the "Body".

KEY WORDS: Accounts Receivable, Liquidity, Credit, Clients.

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	I
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación.....	V
Certificación de Aceptación del Cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	ix
Índice general.....	xi

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Variables de la Investigación.....	3
Objetivos de la Investigación.....	3
Objetivos general.....	3
Objetivos específicos.....	3
Justificación de la Investigación.....	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos.....	6
Antecedentes Referenciales.....	13
Fundamentación Legal.....	26
Variables de la Investigación.....	37
Variables Independiente.....	37
Variables Dependiente.....	38
Definiciones Conceptuales.....	38

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la Empresa.....	44
Misión.....	46
Visión.....	46
Organigrama.....	47
Planilla de Trabajadores.....	48
Categoría y Cantidad de Trabajadores.....	49
Clientes.....	49
Proveedores.....	50
Competidores Relevantes de la Empresa.....	51
Productos.....	51
Descripción del Proceso Objeto de Estudio.....	51
Diseño de la Investigación.....	52
Metodología.....	52
Tipos de Investigación.....	53
Procedimientos a seguir en la Investigación.....	54
Técnicas e Instrumentos de la Investigación.....	55

CAPÍTULO IV

Análisis e Interpretación de los Resultados.....	56
Plan de Mejora.....	57
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	62
Bibliografía.....	63

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un contexto

Repuestos Automotriz “El Body”, es una MIPYMES, dedicada a la venta de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores, con el objetivo de que sus activos invertidos presenten una buena liquidez, y poder crecer en el mundo empresarial, brindando a sus clientes calidad en sus productos y servicios.

Repuestos Automotriz “El Body”, cuenta con un departamento contable, un área de cobranza, basándose en las cuentas por cobrar clientes, siendo parte del tema de investigación, donde se propone analizar los saldos de las cuentas por cobrar clientes con la finalidad de dar a conocer el impacto que estas tienen en la liquidez de la empresa.

Moreno Fernández (2014) indica que “Las cuentas por cobrar representan un crédito principalmente originado por venta de mercancías o servicios y se les denomina en cuenta abierta ya que operan bajo una línea de crédito basado en la solvencia del deudor y la confianza” (pág. 99).

En referencia al texto antes mencionado, Rubio Dominguez (2010) indica que “La liquidez implica (...) convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a sus obligaciones los vencimientos a corto plazo” (pág. 16).

El presente estudio se lo realiza en base a una investigación analítica de tipo explicativo el cual se enfoca en las cuentas por cobrar clientes y establecer la incidencia en la liquidez en la empresa de Repuestos Automotriz "El Body"

Se lleva a cabo este proyecto mediante la revisión de documentos y facturas de la empresa, para analizar su incidencia de la recuperación de las cuentas por cobrar clientes y su liquidez de la empresa. Lo cual representa las siguientes falencias:

- No cuenta con políticas de crédito y cobranza definidas
- No dar seguimiento oportuno a la cartera de clientes
- No tiene un control automatizado de las cuentas por cobrar clientes

Situación Conflicto

Repuestos Automotriz "El Body", es una empresa pequeña dedicada a la venta de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores. Actualmente la entidad presenta inconvenientes en el área de cobranza, afectado directamente a la liquidez de la empresa, ya que existe el incumplimiento de las cuentas por cobrar a clientes debido a su falta de control en los comprobantes.

Además la empresa Repuestos Automotriz "El Body" puede evidenciar este problema por sus constantes aplazamientos en los pagos de sus obligaciones, como el pago de sus servicios públicos, el retraso de pago a sus proveedores, también impide aprovechar oportunidades de compras, haciendo que la empresa tenga menos ingresos.

A través del análisis realizado en las cuentas por cobrar clientes de la empresa Repuestos Automotriz "El Body" se determinara el impacto que estas tienen en la liquidez, mediante la revisión de sus documentos, para poder identificar las falencias en su control de crédito y cobranza.

Delimitación del Problema

- **Campo:** Contabilidad
- **Área:** Credito y cobranza - cuentas por cobrar a clientes
- **Aspectos:** Liquidez
- **Contexto:** Repuestos Automotriz El Body
- **Provincia:** Azuay
- **Cantón:** Ponce Enríquez
- **Año:** 2018

Formulación Del Problema

¿Cómo incide la recuperación de las cuentas por cobrar a clientes en la liquidez de la empresa de Repuestos Automotriz “El Body”, ubicada en el Cantón Camilo Ponce Enríquez de la Provincia del Azuay, Periodo 2018?

Variables de la Investigación

- **Variable independiente:** Recuperación de cuentas por cobrar clientes
- **Variable dependiente:** Liquidez

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Realizar un análisis en la recuperación de las cuentas por cobrar clientes, para establecer la incidencia en la liquidez en la empresa de Repuestos Automotriz “El Body”.

Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría contable el vínculo que se establece entre las cuentas por cobrar clientes y la liquidez.
- Determinar la recuperación actual de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez.
- Proponer un plan de acciones para mejorar la recuperación de las cuentas por cobrar clientes.

Justificación e Importancia

Conveniencia

En Repuestos Automotriz “El Body”, las cuentas por cobrar representan el crédito, ofreciendo a sus clientes productos sin más respaldo que la promesa de pago oral o escrito mediante la elaboración de una factura que es establecido en un corto plazo, con un acuerdo mutuo entre el comprador y vendedor.

La elaboración del presente estudio se enfoca en el análisis de las cuentas por cobrar clientes, con el beneficio de conocer el comportamiento de la cartera vencida en relación a la liquidez de la empresa de Repuestos Automotriz “El Body”, ubicada en el Cantón Camilo Ponce Enríquez de la Provincia del Azuay”.

Implicaciones prácticas

En el desarrollo de la investigación se aplica las implicaciones Prácticas, donde la empresa Repuestos Automotriz “El Body”, facilita sus documentos de manera confiable, siendo una empresa familiar, esta permite acceder a la revisión de facturas entre otros comprobantes que ayuda en el análisis de las cuentas por cobrar de los clientes.

Utilidad metodológica

La utilidad metodológica de la investigación se enfoca en el análisis de recuperación de las cuentas por cobrar clientes en el presente periodo lectivo, se lleva a cabo este estudio, mediante la verificación de comprobantes, siendo esto, las facturas emitidas y facturas por cobrar, para así poder determinar porque inciden en la liquidez de la empresa.

La metodología implementada en el proyecto proporciona información de suma importancia, donde se conoce la verdadera situación que enfrenta la empresa, para ello se examinan las cuentas por cobrar y la liquidez, para poder mejorar la eficacia de los procesos financieros y contables.

Relevancia Social

La relevancia social del proyecto es que su principal objetivo se basa en proponer un plan de acción de mejora, siendo una estrategia para la empresa Repuestos Automotriz “El Body”, la misma que se dedica a la venta de accesorios, partes y piezas de vehículos automotores.

El presente proyecto se acoge al Objetivo 9 del Plan Nacional del Buen Vivir, basándose en la política 9.3, en referencia de “Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales”. También se basa en la “la política 9.5, la cual trata de “Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral” esto permite aumentar las modalidades de las empresas, dando capacitación que estén acordes a las necesidades y a la demanda del mercado. El desarrollo de esta investigación no solo se enfoca en la problemática del tema, sino también proponer estrategias que ayuden en el control y gestión de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

La contabilidad es tan antigua como la humanidad, esta se viene dando desde tiempos remotos, donde el hombre se dedicaba a la caza, pesca y al intercambio de sus productos, a medida que el hombre descubría sobre el comercio este se vio obligado a llevar registros y controles de sus propiedades.

Durante la expansión comercial se dio la aparición de los números y la escritura, cuyos indicios datan desde los 6.000 A.C., deduciendo que la contabilidad es una de las ciencias más antigua.

Se dice según la prehistoria, la contabilidad fue revelada alrededor de los 8000 A.C., donde las principales civilizaciones aparecen sobre la tierra, la cual el hombre tuvo que hallar la manera de dejar constancia de los hechos, así que recurrieron a símbolos y elementos gráficos, ya que eran demasiados complejos para memorizar toda la información que requerían.

Según testimonios en Roma en el tiempo de imperio las personas encargadas de llevar actividades contable eran los plebeyos, estos los realizaban sobre tablillas de marfil, donde se observan nombres escritos de esclavos, amos y fechas revisadas por liberto o cautivos.

La contabilidad ha tenido un largo trayecto a través de la historia, ya que el hombre tuvo la necesidad de cuantificar y contabilizar todo lo que posee.

En la edad media se dio un nuevo avance contable donde Francesco Datini muestra libros con imágenes contables por partida doble, siendo esta implicada por primera vez como una cuenta patrimonial.

El estudio de la partida doble se llevó a cabo por el pionero Benedetto Cotrugli Rangeo; el cual escribe un libro direccionado a la contabilidad donde explica sobre la identidad de la partida doble, señalando tres libros, el libro Diario, libro Mayor, y el Borrador, este los lleva a cabo con la necesidad de enseñar contabilidad.

Dentro de la partida doble se origina dos conceptos contables, refiriéndose al debe y al haber, siendo este parte de los libros registrables. La contabilidad fue desarrollando en el mercado por los intercambios de mercancías de registros que daban y recibían a consecuencia de estas actividades.

Como consecuencia de la expansión mercantilista, se desarrollaron grandes mercados, donde inician a vigilar y controlar los negocios, contratando a profesionales independientes para poder llevar a cabo una información contable que sea confiable y veraz.

A partir de la revolución industrial, el hombre vio la necesidad que la contabilidad era una actividad importante para sus funciones, para el cual el crecimiento de las empresas manufactureras y comerciales era indispensable llevar a cabo un control en sus registros.

Mediante la edad contemporánea la contabilidad tiene modificaciones, ya que se da el nacimiento de la naturaleza de las cuentas. Por consiguiente se crearon escuelas para iniciar estudios con principios de la contabilidad, siendo estos propensos para la solución de problemas monetarios y unidades de valor por conceptos descritos a reservas, fondos, amortizaciones, depreciaciones, entre otros.

Figura 1: Historia de la Contabilidad



Fuente: *Elaboración Propia*

La contabilidad conforme transcurría el tiempo ha venido sufriendo continuas modificaciones, entre ellas está el plan de cuentas, donde cada cuenta tiene asignado su nombre, para poder clasificarlas, entre ellas tenemos las cuentas por cobrar, siendo esta parte del tema de investigación.

Para algunos autores "Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa" (Meza Vargas, 2007, pág. 63).

Dentro de la enciclopedia para negocios las cuentas por cobrar residen del dinero que se le debe a un negocio por los bienes o servicios que provee (...) en el texto se explica que el registro en las cuentas por cobrar se lo realiza

conforme a su fecha de venta, a quién se le vende, ya sea por su cantidad y para cuándo se formará efectivo el pago, también se toma en cuenta que los procesos de crédito podrían variar, ya sean estos en períodos de días, semanas o incluso años (“Shopify Enciclopedia”, s.f).

En la tesis presentada en la Universidad Salesiana del Ecuador, “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”, Guajardo, citado en Carrera Navarrete (2017) pauta que “Las cuentas por cobrar se originan de la ventas realizadas a crédito a clientes que adquieren servicios o bienes que las compañías ofertan, o por préstamos concedidos a terceros incluidos sus empleados” (pág. 8). El mismo concluye que para tener cuentas por cobrar, primero se debe generar una producción para poder tener activos corrientes.

Los créditos son aquellos préstamos que una compañía o banco otorga a los clientes con el fin de que este dinero sea devuelto en un determinado tiempo, donde la empresa pueda obtener ganancias mediante una tasa de interés que se realiza al momento que se ejecuta el préstamo.

En la historia el crédito se da inicio mediante los préstamos que se realizaban mediante lotes, propiedades e incluso una familia por lo cual los que realizaban préstamos por tierras y estos no devolvían lo pactado corrían el riesgo de perder a sus esposas e hijos, una vez que los prestamistas no cumplían con lo pactado de la deuda, todo quedaba bajo la autoridad del acreedor, haciéndose dueño de todo inclusive de la familia, cuando la familia quedaba bajo la autoridad del acreedor podían ser vendidos como esclavos, además este se quedaba con todos las tierras y bienes que el dueño poseía.

A través del tiempo se adopta la moneda alterando el régimen económico establecido, una vez que esta se adapta y convierte una sociedad en mediterráneo se llevó a cabo los bancos comerciales, donde se inicia a dar préstamos a interés, sin poner límites a la tasa que se generaba.

En la edad media existieron cambios de la moneda y los préstamos ya no eran lo mismo, debido a que estos ya se los realizaban con intereses, y se inició a dar garantía a pesar que los préstamos se prohibieron, lo monasterios iniciaron a dar el crédito agrícola en benéfico a los feudales o cultivadores de terrenos.

Los constantes cambios que se realizaban en base a los préstamos, los orfebres adquirieron la certidumbre, además de ello se comenzó a dar uso los billetes de depósitos como herramienta de cambio.

En las particas medievales el credito se dio constantemente a corto plazo mediante un contrato llamado cambium, y los créditos que se realizaban a largo plazo se los llevaba a cabo mediante esquemas de rentas perpetuas o vitalicias.

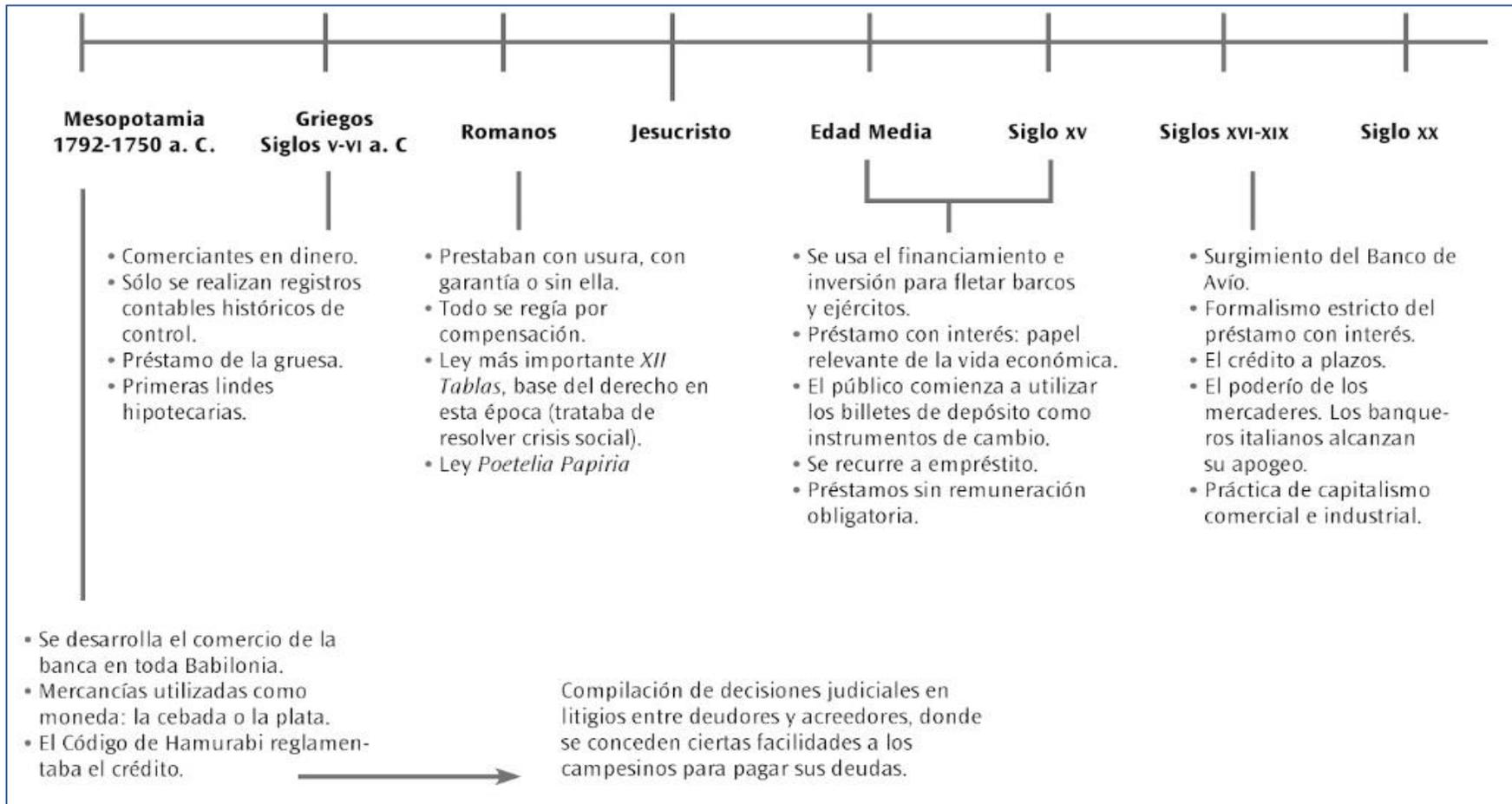
Una vez que aumentaron los préstamos, se empezaron a ver afectadas las empresas crediticias debido a la falta de liquidez y fraudes que se cometían por parte de los clientes y los saqueos de las ciudades, entre otros que afectaron a las empresas crediticias.

En la actualidad los créditos se llevan a cabo mediante la tecnología ya que existen instituciones que acortan el proceso de un préstamo generando intereses desentendiendo la cantidad de dinero que el cliente desea llevar a cabo.

Los créditos son calificados por categorías, estos se los aplica a los clientes, donde se los reconoce por su historial crediticio.

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado. (Morales J.A., Morales A., 2014, pág. 23)

Figura 2: Historia del Crédito



Fuente: Tomado del libro *Crédito y Cobranza* con autor José Antonio Morales y Arturo Morales, México, 2014, Grupo Editorial Patricia, Primera Edición Ebook., pág. 18.

Además del crédito las cuentas por cobrar se ven reflejadas en los activos corrientes de las empresas.

Samper Arias (s.f.) mediante la *página Economipedia*, indica que “El activo corriente, también llamado activo circulante o líquido, es el activo de una empresa que puede hacerse líquido (...) en menos de doce meses. Como por ejemplo, el dinero del banco, las existencias, y las inversiones financieras”.

En la actualidad las empresas conforme ha avanzado la tecnología, estas se han adaptado a sistemas que les ayuda para llevar un mejor control en las organizaciones, por ello se dice que, la contabilidad es fundamental en todas las entidades, ya que son importantes por su mayor información que se maneja en los procesos que se realizan en la administración contable y financiera de todas la empresas.

En el Ecuador gran parte de las empresas u organizaciones están regidas por los dirigentes o administradores, los cuales no asumen un análisis crediticio antes de otorgarlos al cliente, debido a que estos prefieren ganar más por ventas que por mercado, pero no caen en cuenta que esto es una avaricia para las entidades, ya que no permiten que crezcan en el mundo de los negocios.

Las empresas deben tener en cuenta el cambio que existe en el mercado, ya que es de gran importancia que se adapten para que apliquen estrategias que ayuden que la entidad crezca y a la vez satisfaga las necesidades de los clientes y de la organización cumpliendo cada uno de los objetivos propuestos.

Dentro de las empresas las cuentas por cobrar son una parte fundamental, ya que son aquellas que permiten generar liquidez como tal, pero hay que recalcar que cuando una empresa no lleva una buena administración en las cuentas esta ocasiona perdida en la empresa, para ello hay que llevar un control constante y tener una mejor gestión empresarial.

Antecedentes referenciales

La presente investigación ha tomado en cuenta diferentes definiciones, conceptos y fuentes bibliográficas de libros, tesis y artículos de varios autores, que aportan en el desarrollo y noción para el análisis y los objetivos de la presente investigación, entre las cuales se mencionan a continuación:

Contabilidad

La contabilidad es considerada como una parte fundamental para las empresas, ya que mediante al resultado de sus operaciones y la información que se brinda de la misma, permite tomar decisiones correctivas para la entidad.

Para algunos autores “La contabilidad se puede definir como el conjunto de técnicas establecidas arbitrariamente para registrar todas las operaciones que afectan al patrimonio de la empresa y a sus resultados” (Ortega Fernández, 2011, pág. 15).

Al igual que el párrafo anterior Rodríguez (2015) indica que “Contabilidad es *la técnica* mediante el cual se registran, clasifican y resumen las operaciones realizadas y los eventos económicos, naturales y de otro tipo, identificables y cuantificables que afectan a la entidad, ayudando así a tomar decisiones correctas”.

Mediante la referencia que brinda la revista el *Economista.es*. “La definición teórica viene a decirnos que la contabilidad es el Sistema de control y registro de los gastos e ingresos y demás operaciones económicas que se realizan en un negocio, empresa o entidad” (Infoautónomos, 2017).

Objetivos de la contabilidad

La contabilidad tiene como objetivo principal conocer el estado financiero de la empresa, permitiéndole tomar decisiones a sus accionistas.

En la contabilidad, el objetivo fundamental es servir de instrumento de información (...) ya que las informaciones o datos que puede suministrar la contabilidad, se concentran en [*informar la situación de la empresa, ya sea este en su aspecto económico – cuantitativo como en su aspecto económico financiero*], e [*informar los resultados obtenidos en cada ejercicio económico*] y por ultimo [*informar las causas de dichos resultados*]. (Omeñaca García, 2008, pág.10)

Conforme a la NIIF para Pymes el objetivo de los estado financieros es proporcionar información de la situación financiera, en el rendimiento y cambios financieros de una entidad, siendo estos útil para la toma de sus decisiones económicas (Mendoza & Ortiz, 2016).

Importancia de la contabilidad

Para Ortega Fernández (2011) la importancia de la contabilidad es un entorno empresarial donde los cambios tecnológicos son continuos, los hábitos de consumo son cambiantes y la competencia es agresiva, éxito de una empresa depende de que se tomen las decisiones correctas en cada momento, lo cual exige disponer de una fuente veraz de información. (pág. 15)

Estados financieros

Los estados financieros o también llamados estados contables, ayudan a conocer la situación financiera y económica de la empresa, suscitando por la necesidad del usuario según su actividad, siendo su objetivo principal informar en una fecha determinada las operaciones y resultados de la situación

financiera de la empresa, para que de esta manera el beneficiario tome decisiones económicas.

En las empresas los estados financieros ayudan en la toma de decisiones (...) ya sean tanto en la inversión, asignación de recursos financieros y crédito; como también ayudan a financiar la solvencia y liquidez de la entidad, (...) donde se generan recursos, se evalúa el origen de los recursos financieros del negocio y se forma un juicio de cómo se ha manejado el negocio y cómo evaluar de forma global para que se lleve a cabo la rentabilidad, solvencia y capacidad de crecimiento de la entidad (Moreno, 2014).

Mendoza y Ortiz, (2016) señalan que las empresas en la actualidad para lograr su estancia en el mercado y su desarrollo, deben tener un conocimiento de su situación financiera y el entorno en el que se encuentran inmersas.

Objetivos de los Estados Financieros

Celaya (2013) Indica que la situación de la empresa en su estado financiero persigue cuatro objetivos los cuales se nombran a continuación:

1. Evaluar la capacidad de la empresa para generar recursos.
2. Conocer y evaluar las razones de los diferentes entre la utilidad neta y los recursos generados y empleados en la empresa.
3. Evaluar la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones.
4. Evaluar los flujos de efectivo de la entidad.

Activo

Son los bienes, derechos y otros recursos, resultados de sucesos pasados, que la empresa controla económicamente y de los que espera obtener un beneficio (...) el conjunto de los activos de la empresa

representan la inversión contable que mantiene. Son de ejemplo de activos: los terrenos, los edificios, la maquinaria, los elementos de transporte, las existencias y los derechos de cobro a clientes. (Pérez & Veiga, 2015, pág. 21)

Clasificación del activo

Para De la Rosa; Toribio y Madrigal (s.f.) el activo se clasifica en:

1. Activos Circulantes o Corrientes.
2. Activos no circulantes

Dentro de los activos no circulantes según estos autores se incluyen:

- Activos Fijos
- Los activos intangibles.
- Las inversiones
- Los Cargos diferidos
- Otros Activos no circulantes

Cuentas

Omeñaca García (2008) indica que:

Una cuenta podría definirse como un concepto abstracto representativo de una serie de valores patrimoniales de la misma especie. Por ejemplo, en la oficina de una empresa hay sillas, mesas, estanterías, máquinas de escribir, ficheros, etc. A todos estos elementos patrimoniales se los agrupa en el concepto de "Mobiliario". Y esto es una cuenta; es decir, un concepto que se materializará en una ficha o folio de un libro. (pág. 29)

Cuentas por cobrar

Chávez, Campuzano y Alvarado (2015) indican que las cuentas por cobrar se pueden denominar deudas de buena fe. Porque al entregar el producto o servicio no existe ningún documento firmado para exigir el pago de crédito concedido. (Chávez et al., 2015)

En la tesis ostentada en la Universidad Pontificia del Ecuador, con tema “Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado”, la autora Ana Cristina Lozada Díaz (2018) indica que:

Una gestión adecuada de cuentas por cobrar debe sustentarse en aspectos que generen fuertes y permanentes relaciones comerciales, siendo imprescindible el establecimiento de normas y procedimientos tanto para el otorgamiento del crédito como para una efectiva recuperación de cartera orientadas a evitar que los clientes dejen de cumplir con los pagos en el tiempo oportuno. (pág. 9)

Objetivo de las cuentas por cobrar

Entre sus objetivos las cuentas por cobrar consisten en registrar sus operaciones ocasionadas por deudas de los clientes, principalmente son utilizadas como un mercadeo, para que de esta manera se puedan promover las ventas; y su gestión contribuya en elevar las utilidades y el rendimiento de su inversión. (Fabre & Tenesaca, 2018).

Su objetivo principal es llevar el registro de todas las operaciones producidas por adeudos de los clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Anónimo (s.f.).

Tipos de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar según su tipo pueden clasificarse en:

- Cuentas por corto plazo
- Cuentas por cobrar a largo plazo

Según lo determina la Enciclopedia Económica (s.f.) las cuenta por cobrar a corto plazo, disponen del dinero inmediato y además, el plazo de tiempo no es más de un año a diferencia de las cuentas a largo plazo que estas disponen de un plazo de tiempo de más de 1 año.

Ciclo de vida de las cuentas por cobrar

En las cuentas por cobrar su período se acuerda dependiendo el tipo de actividad que la empresa lleva a cabo, ya que la información que posee las ventas y cobranzas pueden ser bienes o servicios, por ello estas pueden ser a corto o largo plazo.

Longenecker, Petty y Palich (2012) indican que es importante para los propietarios de las pequeñas empresas establecer políticas de crédito, considerando los requerimientos de flujo de efectivo, así como la necesidad de estimular las ventas (...) para la empresas una de sus metas claves es disminuir el tiempo promedio que les toma a los clientes pagar sus cuentas y saber en cuanto tiempo toma cobrar las cuentas por cobrar (Longenecker et al., 2012).

Cuentas incobrables o de difícil cobro

Conforme lo establece el artículo 60 del Decreto 2053 de 1974, norma que fue acopiada por el Estatuto Tributario en el artículo 145, siendo este (*Deducción de deudas de dudoso o difícil cobro*)

Los contribuyentes que lleven contabilidad por el sistema de causación y deduzcan las cantidades razonables que con criterio comercial fije el reglamento como provisión para deudas de dudoso o difícil cobro, (...) esta norma fue reglamentada de diferentes maneras a lo largo del tiempo, dependiendo del tipo de contribuyente obligado a llevar contabilidad que se tratara. (Hernández, 2015, pág. 2)

El art. 145 fue modificado en el año 2016 por el art. 87, indicando a los contribuyentes obligados a llevar contabilidad (...) que podrán deducir cantidades razonables bajo el reglamento como deterioro de cartera de dudoso o difícil cobro, siempre que tales deudas se hayan originado en operaciones productoras de renta, correspondan a cartera vencida y se cumplan los demás requisitos legales. (Bermúdez Gómez, 2016)

Dentro del impuesto sobre la renta y complementarios del capítulo v – *deducciones y aspectos generales*, en el parágrafo 1 del art. 145, iTax (2016) nos indica que:

Serán deducibles por las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera, la provisión de cartera de créditos y la provisión de coeficiente de riesgo realizado durante el respectivo año gravable. Así mismo, son deducibles las provisiones realizadas durante el respectivo año gravable sobre bienes recibidos en dación en pago y sobre contratos de leasing que deban realizarse conforme a las normas vigentes. (*Ley 1607 - Estatuto Tributario*)

Mendoza Roca y Ortiz Tovar, (2016) deduce que “una vez que las cuentas de difícil cobro se clasifican como incobrables, se debe proceder a realizar la perspectiva provisión y llevarlas al gasto con el objetivo de reconocer financieramente su pérdida” (pág. 198).

Cientes

Los clientes son la parte principal dentro de la clasificación de las cuentas por cobrar, ya que corresponden a la cuenta del activo que almacena toda aquella deuda o compromiso que tienen los consumidores con la entidad, ya sean estos mediante ventas que se realiza la empresa por medio de créditos y los clientes tienen por pagar, según Dutka (2008) se debe:

Identificar a los clientes a través de la investigación del consumidor y de los estudios de empresa a empresa, adquirir información acerca de los clientes de los competidores y de los propios (...) esto ayuda a establecer un programa de trabajo para investigar con éxito la satisfacción del cliente. (pág. 31)

En la antigüedad la palabra clientes lo referían a las caretas que los actores utilizaban para ocultar su rostro, actualmente los clientes son aquellas personas que deben al negocio bienes adquiridos a crédito y a quienes no se exige garantía documenta. *Anónimo* (2008).

En los conceptos subordinados como cuentas por cobrar, se tienen a los clientes (...) como cartera, o valor de bienes y servicios que se venden a crédito y desde luego se venden a clientes (Mendoza & Ortiz, 2016).

Crédito

A través del crédito se considera que es una operación por medio de la cual un acreedor ofrece cierta cantidad de dinero a un deudor por la garantía o confianza. Tiene como objetivo, desde el punto de vista empresarial, incrementar la capacidad de gestión con la finalidad de generar mayores ingresos y rentabilidad para la empresa.

Dentro del periodo de credito se indica que:

Alargar los periodos de credito otorgados a clientes podría propiciar un incremento en el volumen de ventas paralelo al aumento de la inversion de la cuentas de clientes, pero a su vez generaría una elevación en los costos financieros de las cuentas por cobrar. (Haime L., s.f., pág. 212)

Wolfgang (2017) indica que “ el crédito es una herramienta de crecimiento personal y/o empresarial. Con el podemos disponer inmediatamente de bienes que nos tomara mucho tiempo obtener solo con nuestros recursos” (pág. 5)

Políticas de crédito

Van y Wachowicz (2001) establecen que:

Las políticas de crédito influyen de manera importante en las ventas, y la demanda del producto de una empresa. Así, en el grado que puede favorecer la demanda dependiendo de los demás factores implícitos. Como por ejemplo: período de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza y los documentos ofrecidos. (pág. 254)

Levy (s.f.) indica que las políticas de créditos se refiere al:

Procedimiento que se sigue para la recuperación de cartera vigente y de la vencida, conteniendo un análisis estadístico periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, donde se muestre cuantos días tiene de retraso, de tal manera que sirva como base de análisis y presión aquellos clientes morosos eventuales, y con mayor presión y quizás llegar a la cancelación del crédito de aquellos clientes tradicionalmente morosos. (pág.212)

Importancia del crédito

Conforme lo redacta el periódico “Eldia.es” el crédito es importante ya que su función principal es obtener dinero ajeno bajo el compromiso de devolverlo en un tiempo estipulado, con un interés adicional como una forma de pago. Es una suerte de respaldo que necesita cualquier persona o empresa para lograr sus objetivos en un corto o largo plazo. (Eldia.es, 2018)

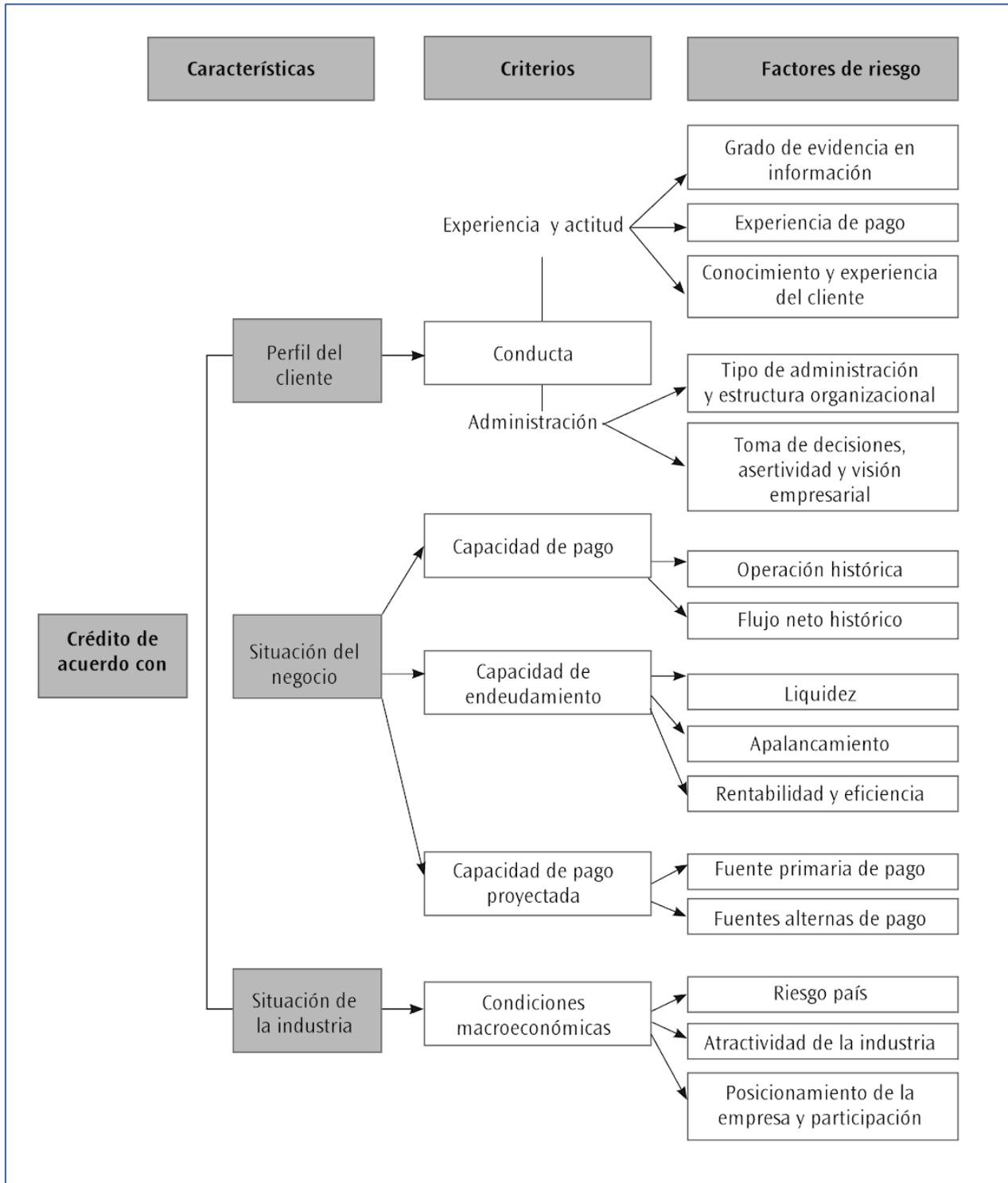
La 5 c del crédito

Las cinco C del crédito, toman el nombre de:

1. Conducta.
2. Capacidad de Pago Histórico.
3. Capacidad de Endeudamiento.
4. Condiciones Macroeconómica.
5. Capacidad de Pago Proyectada.

La 5 c del crédito son aquellas que sirven para complementar los factores de riesgos en la que se encuentra la empresa, siendo estos evaluados por medio de una análisis de crédito, para tener un mejor detalle J.A. Morales. y A. Morales (2014) muestran el siguiente cuadro:

Figura 3: Las 5 C del Crédito



Fuente: Tomado del libro *Crédito y Cobranza* con autor José Antonio Morales y Arturo Morales, México, 2014, Grupo Editorial Patricia, Primera Edición Ebook., pág.26.

Liquidez

En el mundo empresarial es importante la liquidez de la empresa, ya que esta se encarga de obtener el dinero en efectivo. Mediante la página entrepreneur, Finanzas Personales Luna (2018) expresa en que:

[La liquidez financiera de una empresa, tiene la capacidad de obtener dinero en efectivo a corto plazo, esta va a depender d sus obligaciones a las que se enfrente; es decir que un activo se convierta en dinero en efectivo].

El coeficiente de liquidez conforme lo establece el (Banco Central de Reserva [B.C.R.], 2011) es considerado como una razón o indicador financiero que mide la proporción de activos líquidos o de fácil realización con el valor exigible a corto plazo, con respecto a pasivos de corto plazo (B.C.R., 2011).

Importancia de Liquidez

Según Nava Rosillón (2009) indica que:

La importancia de determinar la liquidez, radica en proporcionar la información acerca del nivel de la misma que posee la empresa; en medida que sirve para cumplir con obligaciones generadas por la empresa, de manera que la empresa pueda mantener el ciclo de explotación normal de la empresa. (pág. 615)

Shelton Salazar (2017) mediante la revista empresarial expresa que:

Es primordial para cualquier tipo de empresa en la medida que sirve para cumplir con responsabilidades generadas por la misma. Así también la liquidez es una parte integral importante para adquirir y desarrollar habilidades y competencias claves que le permiten crear, ofrecer productos y servicios a los de su competencia. (2017)

Ratios de la liquidez

En las empresas se utilizan los ratios financieros para estudiar y calcular su capacidad, puntualidad frente a las obligaciones de pago a corto plazo, esto nos sirve para mejorar la situación en la que se encuentra la empresa, ya sea en su análisis financiero y en su gestión empresarial.

Según Oriol (2017) indica que se ofrecen información sobre la solvencia de la empresa a corto plazo, con el objetivo de analizar la liquidez de la empresa (...) para que la empresa no tenga problemas de liquidez el valor de este ratio que se calcula debe ser superior a 1, por lo cual se aconseja que el activo corriente supere las deudas a corto plazo, ya que si este es inferior a 1 quiere decir que la empresa tiene mayor probabilidad de declararse en suspensión de pagos (...) este se aconseja plantearlo mediante la fórmula del ratio de liquidez. (pág. 13)

Ecuación 1: Formula Ratio de Liquidez

$$\mathbf{Ratio\ de\ Liquidez} = \frac{\mathbf{ACTIVO\ CORRIENTE}}{\mathbf{PASIVO\ CORRIENTE}}$$

Fuente: *Elaboración Propia*

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez representa para la organización uno de los principales riesgos porque no solo deriva en situaciones como la congelación de recursos sin rentabilidad y altos costos de administración por la alta concentración en activos fijos, sino que también puede desencadenar otro tipo de consecuencias, como un máximo nivel de endeudamiento, en busca de obtener capital líquido que más adelante se va a manifestar en una baja rentabilidad debido a las obligaciones contraídas con otros bancos. (Sánchez & Millán, 2012, pág. 93)

Análisis financiero

“El análisis financiero refleja cantidades ajustadas por inflación que proporciona la información financiera válida, actual, veraz y confiable y también ayuda a pronosticar el futuro de la entidad” (García, 2017, pág. 553).

Dentro del texto en el párrafo dos García (2017) indica que “el objetivo del análisis financiero es comprender y examinar la información financiera de los registros contables de la empresa, de acuerdo a las Normas de Información Financiera (NIF), ya que se considera un punto importante para la toma de decisiones” (pág.553).

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

En las empresas se adoptas normas para que en ellas se facilite llevar a cabo la interpretación de los estados financieros y adaptarse a los cambios que existe en el mercado, mejorando la competitividad, desarrollando estrategias para que la empresa o negocio crezca como tal.

Es importante tener en cuenta que la adopción de estas normas son de vital importancia para las empresas según:

RESOLUCIÓN No. SC.Q.ICI.CPAIFRS.11.01

Adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Son determinadas bajo resolución para la elaboración de los estados financieros, estos indican:

Que el Art. 294 de la Ley de Compañías autoriza al Superintendente de Compañías, determinar mediante resolución los principios contables que aplicarán obligatoriamente en la elaboración de los estados financieros, las compañías y entidades sujetas a su control. (ICAZA PONCE, 2008)

Es de gran importancia que se determinen las resoluciones, permitiendo tomar decisiones en las empresas, ya que en ellas se obtienen los estados

financieros, controles, entre otras obligaciones a cumplir, se decreta bajo la Superintendencia de Compañías:

Que, mediante Resolución No. SC.Q.ICI.004 de 21 de agosto del 2006, publicada en el Registro Oficial No. 348 de 4 de septiembre del mismo año, la Superintendencia de Compañías dispuso que sus controladas adopten las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF”, a partir del 1 de enero del 2009. (Solines Chacon, 2011)

Las NIIF, son normas con un conjunto de estándares internacionales de contabilidad, las cuales son anunciadas por la IASB, donde esta establecer los requisitos de reconocimientos a cumplir, a la vez se encarga de la medición, presentación y de la información de las transacciones a revelar en sus entes económicos que afectan en las empresas, reflejándose estos en los estados financieros de la organización. Esta norma fue adoptada y publicada para ayudar en la situación en a que las empresas se encuentran, según la *SUPERCI (2008)* indica:

Que, con Resolución No. ADM.8199 de 3 de julio del 2008, (...) [esta fue] publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 378 de 10 de julio del 2008, ratificó la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF.” (Solines Chacon, 2011)

Dentro del contexto que indica la Superintendencia de compañías, las Normas Internacionales de Información financieras (NIIF), emite una norma para las Pequeñas y Medianas Empresas la cual señala:

Que, el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), en julio del 2009 emitió la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), cuya versión en español se editó en septiembre del mismo año. (Solines Chacon, 2011)

Las pequeñas y medianas empresas o también conocidas como PYMES son aquellas que consiguen cambiar de acuerdo a la economía en la que se

encuentra el país donde esta produce. A la vez estas son conocidas por su volumen de facturación, y por el número de sus trabajadores, siendo estos limitados ya que estas entidades no disponen de grandes recursos, según las (SUPECIAS) conforme a las NIIF, dice:

Que, las decisiones sobre a qué entidades se les requiere o permite utilizar las NIIF emitidas por el IASB recaen en las autoridades legislativas y reguladores y en los emisores de normas de cada jurisdicción de aplicación de las Normas para PYMES. (Solines Chacon, 2011)

Que, con Resolución No. SC-INPA-UA-G-10-005 de 5 de noviembre del 2010, publicada en el Registro Oficial No. 335 de 7 de diciembre del 2010, la Superintendencia de Compañías acogió la clasificación de PYMES, en concordancia con la normativa implantada por la Comunidad Andina en su Resolución 1260. (Solines Chacon, 2011)

Las NIIF conforme lo indican, estas permiten a empresarios del país afrontar de mejor manera las crisis financieras que se dan a las empresas de manera global. Según el Art. 433 la ley de compañías permite al superintendente de compañías consignar regulaciones, reglamentos y resoluciones que este crea necesarias hacer uso para el gobierno, control y vigilancia de las compañías que están bajo supervisión.

Las atribuciones conferidas por la Ley según lo indica la **SUPERCIA** resuelve el:

- **Artículo Tercero.-** Toda compañía sujeta al control de esta Superintendencia, que optare por la inscripción en el Registro de Mercado de Valores, aplicará NIIF completas, siendo su período de transición el año inmediato anterior al de su inscripción. (Solines Chacon, 2011)
- **Artículo Cuarto.-** Si una compañía regulada por la Ley de Compañías, actúa como constituyente u originador en un contrato

fiduciario, a pesar de que pueda estar calificada como PYME, deberá aplicar NIIF completas. (Solines Chacon, 2011)

La IASB permite a las empresas utilizar las normas que recaigan en las autoridades legislativas y reguladoras de cada jurisdicción, lo cual son para las NIIF completas y las NIIF para PYMES, la cual se establecen en la sección 1 de las NIIF.

Las Pequeñas y Medianas Entidades conforme la descripción de la sección 1.2, literal (b) “publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión del negocio, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación crediticia” (NIIF PARA PYMES, 2009, p14).

Las NIIF PARA PYMES (2009), manifiesta en el alcance 2.2 que:

El objetivo de los estados financieros de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. (pág. 16)

El Tratamiento Contable de las Cuentas por Cobrar (deudores) bajo las Secciones 10, 11 y 35 de NIIF para PYMES, caso fondo de empleados de CAVIPETROL, FEMCA., citado por Suarez Contreras (2016) indica que:

Según el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), 2009, NIIF para las PYMES, las cuentas por cobrar (...) son recursos controlados por la entidad, de los cuales se espera obtener, en el futuro, beneficios económicos. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de créditos (...) donde pueden presentar problemas al

otorgar los mismos, y es por eso que las entidades se centran en aplicar políticas empresariales que apoyen a una correcta administración de los cobros de estas cuentas para evitar de esta manera, quedarse sin efectivo disponible, evitando así problemas de liquidez. (pág. 91)

Las cuentas por cobrar también se la relacionan conforme a la NIC, tomando en cuenta:

Presentación de Estados Financieros (NIC 1)

Dentro de las definiciones de esta norma, el marco conceptual hace referencia que en la Preparación y Presentación de la Información Financiera establece, en el párrafo 25, que: “se supone que los usuarios tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas monetarias y del mundo de los negocios, así como de su contabilidad, y también la voluntad de estudiar la información con razonable diligencia” (NIC 1, s.f., pág. 2).

La NIC 1, (s.f.) según el numeral 78, literal (b) “Las cuentas por cobrar se desagregarán en importes por cobrar de clientes comerciales, de partes relacionadas, anticipos y otros importes” (pág. 15).

Entre otras de las normas se hace referencia en:

Norma Internacional de Contabilidad 8 Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores

Mediante la Uniformidad de esta norma, las políticas contables según el numeral 13, indica que:

Una entidad seleccionará y aplicará sus políticas contables de manera uniforme para transacciones, otros eventos y condiciones que sean similares, a menos que una NIIF requiera o permita establecer categorías de partidas para las cuales podría ser apropiado aplicar diferentes políticas (Normas internacionales de Contabilidad 8, s.f., pág. 4).

En base a las políticas contables las estimaciones de esta norma contable establece:

Como resultado de las incertidumbres inherentes al mundo de los negocios, muchas partidas de los estados financieros no pueden ser medidas con precisión, sino sólo estimadas. El proceso de estimación implica la utilización de juicios basados en la información fiable disponible más reciente. (NIC 8, s.f., pág.8)

Según la NIC 8 (s.f.) los cambios en las estimaciones contables se pueden requerir de la siguiente manera:

- a) Las cuentas por cobrar de dudosa recuperación.
- b) La obsolescencia de los inventarios.
- c) El valor razonable de activos o pasivos financieros.
- d) La vida útil o las pautas de consumo esperadas de los beneficios económicos futuros incorporados en los activos depreciables.
- e) Las obligaciones por garantías concedidas.

Préstamos y cuentas por cobrar NIC 39 - GA26

“Cualquier activo financiero no derivado con pagos fijos o determinables (incluyendo activos por préstamos, cuentas comerciales por cobrar, inversiones en instrumentos de deuda y depósitos mantenidos en bancos) puede cumplir potencialmente la definición de préstamos y partidas por cobrar” (NIC 39, Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, s.f., pág. 1996).

La NIC 39, fue mejorando por la cual esta se sustituyo por la NIIF 9, tomando el nombre de Nueva Valoración de Instrumentos Financieros, esta norma en relacion a la NIC 39, tubo cambios significativos enfocanse en la clasificacion y valoracion de los instrumentos financieros, del deterioro de valor y de la contabilidad de coberturas.

NIIF 9 Nueva Valoración de Instrumentos Financieros

Conforme a la NIIF 9 el deterioro de los activos en base al punto tres, indica:

“Existe la opción de aplicar un método simplificado para ciertos activos (cuentas por cobrar comerciales, de arrendamiento o activos contractuales) de modo que el deterioro se registre siempre en referencia a las pérdidas esperadas durante toda la vida del activo” (IFRS Center of Excellence NIIF 9, 2016, pág. 5).

La NIIF 9 tiene un alcance muy similar a la NIC 39. De modos, el alcance de NIIF 9 en relación con el deterioro se es más amplio que su predecesor e incluye activos como las cuentas por cobrar por arrendamientos y los activos contractuales de NIIF 15, que por lo demás no están en el alcance de la norma de instrumentos financieros. (IFRS NIIF 9, 2016, pág.10)

IFRS NIIF 9 (2016) acorde a la norma “En principios parece que las empresas no financieras esta evaluación puede ser relativamente sencilla, ya que muy comúnmente sus activos financieros se limitaran a cuentas por cobrar comerciales y depósitos bancarios que probablemente seguirían valorándose a coste amortizado” (pág.15).

Dentro de la NIIF 9, el enfoque simplificado para cuentas por cobrar comerciales, activos de los contratos y cuentas por cobrar por arrendamientos, en el numera 5.5.15 del literal (b), establece que:

Las cuentas por cobrar por arrendamientos que proceden de transacciones que están dentro del alcance de la NIC 17 [la cual trata sobre los “Arrendamientos”, donde su objetivo es establecer políticas contables apropiadas para su contabilización correspondiente a los arrendamientos operativos y financieros que se dan entre los arrendatarios y arrendadores], si la entidad elige como su política contable medir la corrección de valor por pérdida a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo.

Dicha política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar por arrendamientos pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar por arrendamientos operativos y financieros. (pág.16)

MINISTERIO DE FINANZAS

Derechos Monetarios

Los Derechos Monetarios según el Ministerio de finanzas del acuerdo Ministerial 067 (s.f.) del numeral 3.1.2.5. Indica que:

Los hechos económicos que representen derechos a percibir recursos monetarios, independientemente de su recepción inmediata o futura, se reconocerán en la instancia del devengado y serán registrados debitando las cuentas del subgrupo Cuentas por Cobrar, de acuerdo con la naturaleza de la transacción; las contra cuentas definirán el ingreso de gestión, la disminución del Activo o el aumento del Pasivo, según los casos, las que tendrán asociaciones presupuestarias a fin de registrar la ejecución de los ingresos del Presupuesto. (pág.18)

Disminución y baja

El ministerio de Finanzas (s.f) establece que:

“El derecho monetario a percibir por el traspaso de dominio, se registrará con débito en las Cuentas por Cobrar Venta de Activos no Financieros y crédito en la contra cuenta del subgrupo Venta de Bienes y Servicios, que corresponda” (pág.28).

Cuentas Por Cobrar

Conforme el numeral 2.1, Santos; Cárdenas; Bohórquez; Hincapié y Pérez (s.f.) indican que se reconocerán como cuentas por cobrar, los derechos adquiridos por la entidad en desarrollo de sus actividades, de los cuales se espere a futuro la entrada de un flujo financiero fijo o determinable, a través de efectivo,

equivalentes al efectivo u otro instrumento. Estas partidas incluyen los derechos originados en transacciones con y sin contraprestación (Santos et al., s.f.).

Según el numeral 2.6 relacionado a las revelaciones de las cuentas por cobrar Santos et al., (s.f.) indican que “la entidad ha transferido cuentas por cobrar a un tercero en una transacción que no cumpla las condiciones para la baja en cuentas, la entidad revelará, para cada clase de estas cuentas por cobrar (pág.11).

Entre estas clases de cuentas que indica Santos et al., (s.f.) muestran lo siguiente:

- a) La naturaleza de las cuentas por cobrar transferidas
- b) Los riesgos y ventajas inherentes a los que la entidad continúe expuesta
- c) El valor en libros de los activos o de cualesquiera pasivos asociados que la entidad continúe reconociendo.

Créditos incobrables

Extracto Arts. 10 al 15 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Los Créditos incobrables en el párrafo 6 del (Art. 9 del D.E. 539, R.O. 407-3S, 31-XII-2014), el Servicio de Rentas Internas (2010) indica:

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva.

“Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso” (S.R.I., 2010, pág. 18).

No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. (S.R.I., 2010, pág. 18)

Norma de Información Financiera C-3

La Política monetaria, crediticia, cambiaria y financiera según el Art. 302 de la sexta sección tiene como objetivo:

- 1) Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
- 2) Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
- 3) Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
- 4) Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas (...) su propósito es mantener la estabilidad de precios y equilibrios monetarios en la balanza de pagos. (pág.142)

Plan Nacional de Desarrollo

Según lo establece la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades en el Objetivo 5 del Plan Nacional de Desarrollo “Toda una vida”, el cual indica que:

La considerable inversión pública que ha realizado el Estado permite contar con niveles de conectividad adecuados, infraestructura productiva, seguridad, talento humano y entorno para los negocios, lo cual se convierte en una oportuna plataforma de condiciones para cerrar brechas de competitividad, que debe ser aprovechada por el sector privado para dinamizar la producción nacional, con lo que se permita atender al mercado interno y explotar sus oportunidades comerciales en los mercados externos. En ello las empresas públicas han tenido y tienen un rol importante, debido a que son agentes que promueven su desarrollo económico y social a través de su intervención estratégica en mercados, la provisión de bienes y servicios de calidad, y la gestión eficiente de los recursos de los sectores estratégicos. (Plan Nacional De Desarrollo, 2017, pág. 81)

Dentro de este artículo el plan nacional indica que:

Para cambiar el patrón productivo utilizado en la economía ecuatoriana a lo largo de su historia, se requiere fortalecer y potenciar la integración de las cadenas productivas locales, al incrementar la relación espontánea entre actores implicados en la provisión de bienes y servicios –desde la producción primaria hasta la llegada al consumidor–, lo cual incluye el circuito de comercialización y de incentivos afinados, bien concebidos y oportunos. (Plan Nacional De Desarrollo, 2017, pág. 81)

Además de lo ya mencionado el Plan Nacional establece que:

Es imperativo orientar la producción para la sustitución inteligente de importaciones y para generar exportaciones. Para hacerlo, por una parte, el país busca el fortalecimiento de las industrias existentes y el

crecimiento de industrias básicas como soporte para la creación de otras nuevas; por otra parte, se apuesta por un proceso de industrialización incluyente, que permita incorporar al sector productivo a la mayor parte de la población para que de esta manera los beneficios sean colectivos. A la par, no se debe descuidar el desarrollo institucional y normativo que acompañe y fomente este proceso (pág. 81)

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente

Recuperación de cuentas por cobrar clientes:

Según Bañuelos (2016) establece que:

El tener un buen flujo de efectivo es crítico no sólo para sobrevivir sino para construir una empresa fuerte y sólida. La recuperación de las cuentas por cobrar es un ingrediente clave para generar un flujo de efectivo sano. Al tolerar cuentas por cobrar vencidas su negocio está financiando a sus clientes, y al no cobrar intereses moratorios su empresa pierde capital de trabajo.

Roja (2018) determina que la estimación para cuentas incobrables o estimación para cuentas de cobro dudoso bajo la normativa establecida por el Boletín C-3 Cuentas por Cobrar (...) Norma revisada, modificada y actualizada por el CINIF, quien emitió la NIF C-3 (...) establece que el registro a resultados de la PCE debe ser en el momento en que se reconoce la cuenta por cobrar.

Variable dependiente

Liquidez:

La liquidez según González (2011) “se refiere a la capacidad de un inversor de negociar rápidamente las cantidades deseadas a precios razonables, de acuerdo con las condiciones subyacentes de oferta y demanda” (pág.13)

Para Pérez y Veiga (2015) Es la capacidad para hacer frente a los pagos a corto plazo (un horizonte anual). Aunque la liquidez contempla varios plazos, la principal es la que se refiere a los pagos más inmediatos. Para cubrirlos la empresa debe asegurar que tiene o que puede captar los fondos necesarios. (págs. 45-46)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Administración financiera

Para Van Horne & Wachowicz (2001) la administración financiera se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces, la función de los administradores financieros en lo tocante a la toma de decisiones se puede dividir en tres áreas principales: las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de los activos. (pág. 2)

La gerencia financiera se preocupa por evaluar el grado de satisfacción de los propietarios. El objetivo y la meta de los inversionistas o propietarios, (...) es obtener un grado de utilidades de acuerdo a sus expectativas. El primer paso, por consiguiente, es definir el indicador o medidor que permita verificar que tan cerca o lejos se está de este objetivo. Para el efecto se requiere definir las características de la brújula

que guía a la empresa en la búsqueda de esta meta. (Navarro Castaño, 2003, pág. 13)

Mediante la pagina finanzas, Salazar (2017) señala que:

El objetivo principal de la Administración Financiera radica en la maximización de las utilidades, pues bien, en la práctica es mucho más que eso, y lo es dado que pese a la importancia de la utilidad, existen factores tales como la sostenibilidad y el crecimiento, que hacen que el objetivo básico financiero trascienda el corto plazo.

Contabilidad

Ávila M., (2007) indica que la contabilidad “es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar todas las operaciones practicadas por unidades económicas, ya sea de manera individual o bajo la forma de sociedades, siendo estas mercantiles o civiles” (pág. 12)

La contabilidad es un sistema de informacion que identifica, mide y comunica informacion economica para facilitar, a los usuarios de la misma, el diagnóstico y la toma de decisiones. (Oriol, 2017)

Contabilidad financiera

Pérez y Veiga (2015) deducen que el principal objetivo de la contabilidad financiera es informar sobre los hechos contables de origen externo a la empresa, es decir, los relacionados con sus partícipes y es útil para ellos (incluidos los competidores). Por su relevancia y la diversidad de sus destinatarios, la contabilidad financiera es obligatoria en la generalidad de los países. (pág. 70)

Contabilidad de gestión

La contabilidad de gestión, por ser de característica, es flexible en su expresión final, es más, incluso el término “contabilidad” es muy inexacta a veces, ya que los datos son expresados mediante cuadros estadísticos y gráficos, en vez de la partida doble y los libros diarios y mayor. (Ortega S., s.f, pág. 10)

Activo

En contabilidad se le denomina así al total de los recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones; representa todo los bienes y derecho que son de propiedad del negocio. (Ávila M., 2007, pág. 17)

Recurso económico en general controlado por la empresa, resultante de sucesos pasados, del que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro. Desde el punto de vista contable un activo se caracteriza por ser un recurso controlado por la empresa con independencia de que posea o no su propiedad, un recurso originado en sucesos o transacciones pasadas y un recurso capaz de generar rendimientos o beneficios económicos en el futuro en forma de flujo de efectivo (...) este fue evolucionando a una concepción en la que únicamente se refiere el control de los mismo. (Mora, 2008, pág. 14)

Activo corriente

Recursos económicos inmersos en el ciclo normal de explotación que la empresa espera realizar, vender, consumir o convertirse en efectivo en el transcurso del mismo, así como los activos cuyo vencimiento o enajenación se espera que se produzca en el corto plazo, es decir, en un plazo máximo de un año a partir del cierre de los pasivos financieros con terceros en condiciones potencialmente favorables. (Mora, 2008, págs. 15 -16)

Son principalmente, los que circulan continuamente el ritmo de las operaciones propias de la empresa y que se esperan consumir, vender o realizar en un plazo inferior al ciclo normal de explotación. El activo corriente incluye las existencias, los derechos de cobro a los deudores y el efectivo. Aunque las existencias, habitualmente, se venden antes de un año no siempre sucede así. (Pérez y Veiga, 2015, pág. 24)

Gastos

Son las disminuciones experimentadas por el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, siempre que no obedezcan a distribuciones a los propietarios en su condición de tales. Por ejemplo un gasto es derivado del consumo eléctrico de la oficina comercial pero no lo es el pago de un dividendo a los accionistas o la reducción del capital social. (Pérez y Veiga, 2015, pág. 23)

Cuentas por cobrar

Torres; Jiménez; Pérez y M. Jiménez (2011) indican que “las cuentas por cobrar son derechos exigibles provenientes de ventas, servicios prestados, préstamos o anticipos otorgados; representan el crédito comercial que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta” (Torres, et al. 2011).

Crédito

Contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que este solo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo pudiendo utilizar el porcentaje que se desee. (J. Morales y A. Morales, 2014, pág. 50)

Interés

Retribución que se paga o recibe por utilizar o prestar una cierta cantidad de dinero por un periodo de tiempo determinado. Se calculado como un porcentaje de la cantidad prestada, incluyendo, asimismo, el factor inflación y la rentabilidad esperada. (J. Morales C. y A. Morales C., 2014)

Rentabilidad

Es la relación entre el beneficio y la inversión mantenida o activo y mide la productividad de ésta para generar beneficios. Una rentabilidad del 10% (...) genera un beneficio (...) si el origen del beneficio de explotación reside en la gestión de las inversiones y la actividad, su destino es remunerar al capital empleado. (Pérez y Veiga, 2015, pág. 42)

Liquidez

Gutierrez; Tellez y Munilla (2010) establecen que “la liquidez es cuestión de grado, ya que una falta de ella puede significar que la empresa es incapaz de hacer uso de descuentos favorables y aprovechar oportunidades que se le presentan” (pág. 2)

Riesgo

Se refiere a la posibilidad de que los resultados reales sean inferiores a los previstos y surge de la falta de certeza sobre la evolución de determinados parámetros internos o del entorno. El riesgo es la posibilidad de que suceda algo de consecuencias adversas, porque una vez sucedido ya no se trata de riesgo sino de un suceso real. (Pérez y Veiga, 2015, pág. 47)

Riesgo de liquidez

Se materializa en una pérdida ante la inexistencia de una contrapartida para deshacer una posición de mercado (Riesgo de liquidez en mercado o producto). También llamado Riesgo de contratación, es característico de mercados de oferta y demanda directas, como son los mercados no autorizados. (Feria D., 2008, pág.4)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa

Mecánica Automotriz “El Body”, creada el 25 de Agosto 1995 por el Sr. Plácido Franklin Saraguro, nacido en la parroquia Guanazán del Cantón Zaruma de la Provincia de El Oro, a lo largo de su vida se ha desempeñado por ser una persona independiente lo cual desde muy joven empezó la experiencia en la industria automotriz.

En el año 1995 llega a vivir en el cantón Camilo Ponce Enríquez, donde decide emprender una nueva experiencia en su vida como maestro mecánico, profesión por el cual aprendió en la Ciudad de Machala y otras ciudades del país, debido a la necesidad de mercado en el cantón antes mencionado, este instalo su propio taller brindado su conocimiento.

En el año 1999 emprende la aventura comercial de impulsar el nacimiento de una empresa de carácter familiar que buscaba llenar el vacío en el mercado Ponceño en la venta de accesorios y repuestos automotrices, llevando a cabo producto innovadores a precios competitivos, de esta manera nace Repuestos Automotriz “El Body”.

Repuestos Automotriz “El Body” fue creciendo de manera acelerada, consolidando las ventas del negocio, donde le permitió a lo largo de los años que se estableciera como una empresa líder en el mercado Ponceño.

Repuestos Automotriz “El Body” a pesar de haber tenido gran acogida en el mercado, tuvo un declive ocasionando pérdidas que afectó a la empresa, lamentablemente el incremento de ventas no fue de evolución paralela en la estructura administrativa y de controles internos de la organización.

La empresa el Body tuvo serios inconvenientes administrativos que en un momento se vio en una crisis financiera que la obligó a replantearse toda su estructura operativa donde se vio obligado a refinanciarse de sus operaciones crediticias.

Fortalecidos por la adversidad, agradecidos por la fidelidad de sus clientes, y seguros de la calidad y exclusividad de los productos, la empresa el Body acudió a una fusión estratégica que involucró cambios en el año 2013.

La empresa de Repuestos Automotriz “El Body”, es caracterizada en el mercado como una empresa familiar por el sr. Plácido Franklin Saraguro, el cual toma la decisión de darle la administración a su hijo Stalin Saraguro, empresa por el cual adquiriere una nueva administración con visión de crecimiento en el mercado ponceño con dimensiones a corto, mediano y largo plazo; consolidándose a competir en la venta de accesorios y repuestos automotrices.

Con presencia y trayectoria en el mercado, la empresa automotriz el Body se fortalece retomando nuevos bríos, pese a la proliferación de nuevas empresas en el mismo rol y las adversidades del mercado, Repuestos Automotriz “El Body” se reinventa, actualiza e incurre con entusiasmo en un mercado que nunca había abandonado del todo, y a partir de ese momento y hasta el día de hoy una vez más Repuestos Automotriz “El Body” recibe la respuesta positiva de una clientela fiel, segura y satisfecha de la calidad de productos y servicio que con el esfuerzo cotidiano procuran a todo lo largo y ancho del territorio Ponceño.

Una vez más la empresa Repuestos Automotriz “El Body” incorpora nuevas líneas de productos con el objetivo de proveer a nuestros clientes una solución

integral a sus necesidades. El objetivo principal es lograr una permanente mejora en las actividades comerciales a fin de dar un servicio y productos de buena calidad que asegure de manera eficaz una solución a su distinguida clientela.

Misión

Somos una empresa que provee a nuestros clientes una amplia variedad y alta calidad de repuestos para automóviles a corto y largo plazo, brindando un excelente servicio, a través de un equipo de trabajo capacitado que satisface las necesidades de nuestros clientes y brinda una buena asesoría al momento de sus compras.

Visión

Ser una empresa líder en la comercialización de repuestos automotrices de vehículos, y tener altos índices tanto en la calidad como en el servicio de los repuestos para estar en la desarrollo de la tecnología y adaptarnos a los cambios que se presentan en el mercado para satisfacer las necesidades de nuestros cliente.

ORGANIGRAMA

REPUESTOS AUTOMOTRIZ EL BODY

Estructura Organizativa - Principales áreas de la Empresa.

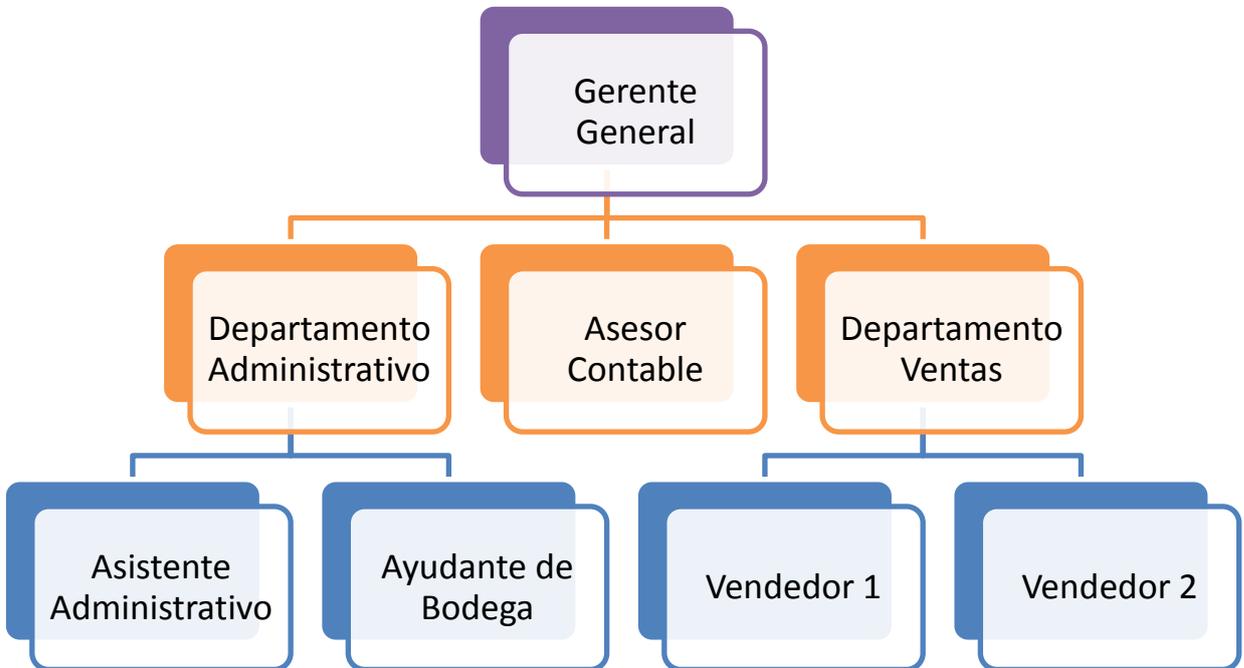


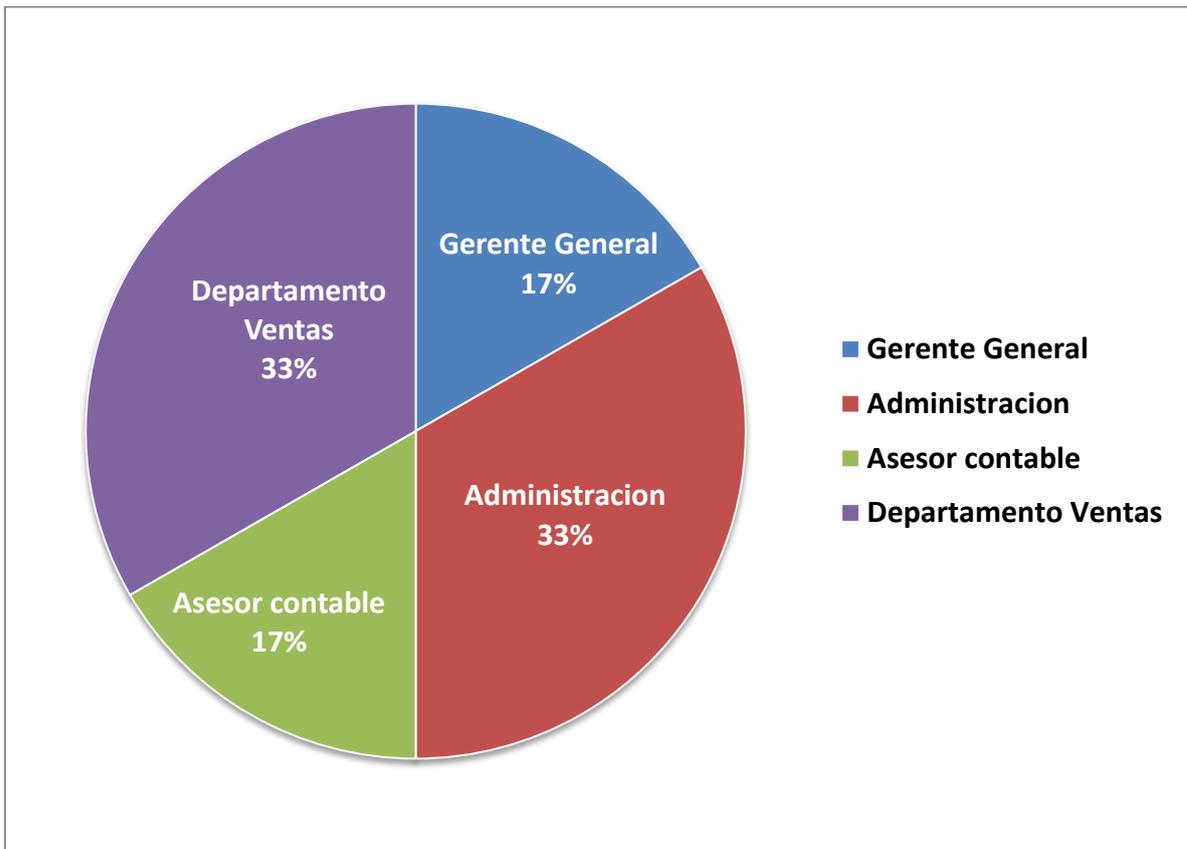
Figura 4: Estructura de la Empresa

Fuente: *Elaboración propia*

Plantilla total de trabajadores

El personal de Repuestos Automotriz “El Body” se encuentra diversos en las áreas administrativas y comerciales para dar cumplimiento a los objetivos establecidos a corto y largo plazo en base a la misión. El siguiente cuadro muestra como divide el personal en la empresa de Repuestos Automotriz el Body.

Gráfico 1: *Plantilla total de trabajadores*



Fuente: *Elaboración propia*

Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Tabla 1: Total de trabajadores

GRUPO EMPRESARIAL	
PUESTO OCUPACIONAL	N° TRAJADORES
Gerente general	1
Administración	2
Asesor contable	1
Departamento Ventas	2
TOTAL	6

Fuente: *Elaboración propia*

Clientes

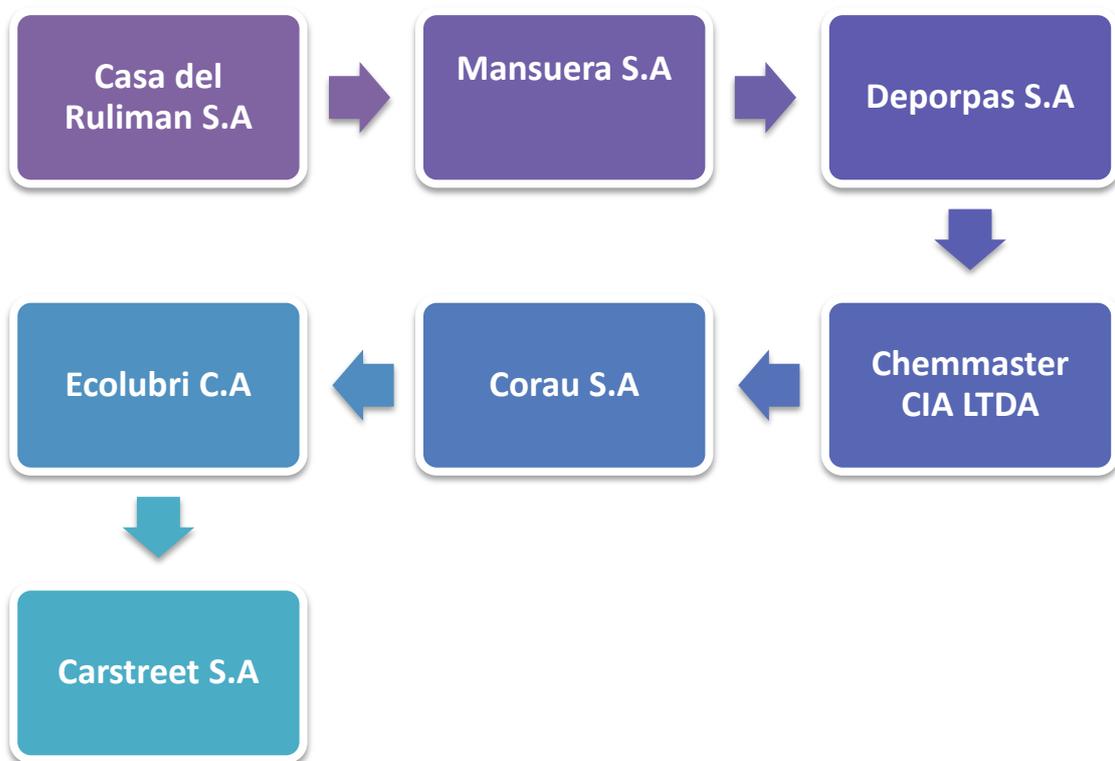
Los principales clientes de la empresa se relacionan a continuación:

- Cuerpo de Bomberos de Ponce Enríquez
- Cuerpo de Bomberos de Balao
- GAD Municipal de Ponce Enríquez
- Multinegocios Gamboa Cía. Ltda.
- Grumintor S.A
- Gaona Carrión castillo Gaocas S.A
- Dirección distrital educación 01D07 Ponce Enríquez
- Compañía Hermanos Bermeo Cabrera
- Agriplaza S.A

Proveedores

Respuesta Automotriz El Body, para facilitar y brindar excelentes productos de calidad que asegure de manera eficaz a su clientela, cuenta con 9 proveedores para cubrir las demandas de sus clientes.

Figura 5: Proveedores de la empresa



Fuente: *Elaboración propia*

Competidores relevantes de la empresa

Respuesta Automotriz El Body diariamente compite con diferentes tipos de empresa que cumplen el mismo rol, ofreciendo variedad de ofertas de manera que la competencia del mercado crezca.

- Servisam
- Autorepuestos Ocaña
- Multinegocios Campoverde
- Rey Car

Productos

- Lubricantes
- Suspensión
- Rodamientos
- Frenos
- Partes de motor
- Partes Eléctricos
- Entre otros.

Descripción del proceso objeto de estudio

En Repuestos Automotriz “El Body” las cuentas por cobrar nacen por las ventas facturadas de los bienes y servicios prestados por la empresa a crédito, siendo esto un activo que genera liquidez para la empresa.

El proceso de las cuentas por cobrar que lleva a cabo la empresa inicia con la emisión de las facturas, llevando registros de manera ordenada de todos los movimientos que se efectúa en los días estipulados por ambas partes (empresa – cliente), una vez que se estipula las partes se tiene en cuenta que se debe recuperar las ventas a créditos en un plazo acordado, caso contrario que el cliente no cancele hasta la fecha acordada, la entidad mantiene una

cartera óptima, por ello se debe verificar que la recuperación sea en forma oportuna para evitar que la factura se convierta en una cuenta incobrable.

Para evitar que la empresa se vea afectado por las cuentas incobrable se comunica al cliente que mantiene una deuda con la entidad, lo cual se acordó una fecha plazo para hacer su respectivo pago, ya sea en efectivo o depósitos bancarios, en el caso que se realice un depostido se debe presentar dicho baucher y se valida dicho pago mediante el monitoreo del sistema del banco en cual fue depositado, luego se registra el pago para saldar la cuenta por cobrar.

Las cuentas por cobrar en las empresa son relevantes ya que la acogida oportuna del efectivo permite tener en forma y cede a cubrir en tiempo las obligaciones que se tiene tanto con los empleados y los proveedores.

Diseño de la Investigación

Metodología

La presente investigación se basa en una metodología que permite hallar soluciones y tomar decisiones que sean de beneficio para la empresa. La cual utilizó una metodología cualitativa – cuantitativa.

Quecedo y Castaño (2008), definen a la **investigación cualitativa** como una arte, a la vez deducen que “es flexible en cuanto al modo de conducir los estudios, siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos están al servicio del investigador; el investigador no está supeditado a un procedimiento o técnica” (p. 9).

La metodología cualitativa ayuda en el análisis del área de las cuentas por cobrar, recopilado datos que luego se analizan para poder emitir criterios, opiniones y juicios de valor útiles para el problema. A la vez este enfoque cualitativo trata de buscar un modelo que sirva de apoyo para prever y recuperar la morosidad, teniendo en cuenta los hechos históricos y la

necesidad de mejorar el control de las cuentas por cobrar clientes, ya que la liquidez es la parte más sensible de los estados financieros de la empresa.

Por otra parte la **metodología cuantitativa** según García, Peña y Rodríguez indican que se persigue describir la población general, ignorando los detalles de cada elemento particular. Por ello trabajan con grandes tamaños muestrales que sean representativos de la población objeto de estudio e intentan construir modelos generales sobre el comportamiento de esa población, considerada como un todo (García, et al. 2007, p. 128)

Esta metodología permite examinar los datos de la empresa "El Body" mediante la revisión de sus comprobantes, donde se realiza el análisis de la recuperación de las cuentas por cobrar clientes y porque afecta en la liquidez. La investigación cuantitativa es importante, porque estudia aspectos particulares y generaliza desde una sola perspectiva.

Tipos de Investigación

En el presente estudio, se toma en cuenta diferentes tipos de investigación que permiten analizar la problemática de la empresa de Repuestos Automotriz "El Body", a continuación se mencionan los siguientes tipos de investigación:

Investigación Descriptiva: "Es caracterizar algo, describirlo con propiedad por lo regular se recurre a medir alguna o varias de sus características, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de cualquier fenómeno que sea sometido a análisis" (Cid, 2011, p. 33).

Es descriptiva en el estudio, porque se detalla los hechos que se dan en el área de crédito y cobranzas, los mismos que determinarán la cartera y el control de morosidad de los clientes.

Investigación Explicativa: Para Sampieri (2010) la investigación explicativa son estudios que van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder

a las causas de los eventos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué dos o más variables están relacionadas.

Dentro del proyecto se utiliza este tipo de investigación porque se brindará una información relevante, donde se determina las cuentas por cobrar clientes sobre la liquidez, permitiendo exponer el problema existente.

Procedimiento a seguir en la investigación

La presente investigación se llevó a cabo mediante la elaboración de diferentes técnicas o métodos a seguir, para ello se realizó un plan donde las actividades necesarias para cumplir con la investigación se asentó en la documentación de la empresa de Repuestos Automotriz El Body.

Mediante el problema que se presentó en este estudio, se tomaron variables para conformar el marco conceptual, referencial y legal y así poder definir los conceptos principales, subconceptos, entre otros que ayuden a profundizar el tema a tratar.

Además este estudio se encausa en una investigación cualitativa y cuantitativa y en diferentes tipos de investigación así como la investigación descriptiva y explicativa. E igualmente se enfocó en una técnica de observación, donde se analizó diferentes tipos de comprobantes y documentos como balances, estados de resultados, que permitieron llevar a cabo el proceso de análisis e interpretación para así poder realizar un análisis general sobre el problema que presenta la entidad.

A través de este estudio se analizó la recuperación de las cuentas por cobrar clientes, para establecer la incidencia en la liquidez en la empresa de Repuestos Automotriz el Body, la cual mediante los objetivos de la investigación se propuso un plan de acción de mejora para la recuperación de las cuentas por cobrar clientes de la empresa.

Técnicas e Instrumentos de la investigación

Recolección de datos

La recolección de datos según H. Sampieri, F. Collado y Baptista (2010) implica que:

Una vez que seleccionamos el diseño de investigación apropiado y la muestra adecuada (probabilística o no probabilística), de acuerdo con nuestro problema de estudio e hipótesis (si es que se establecieron), la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de análisis o casos (participantes, grupos, organizaciones, etcétera). (pág. 198)

Esta técnica permite conocer que tipo de investigación se aplica dentro del estudio, identificando las variables del tema, y aplicado un método inductivo y deductivo en el caso que sea ineludible, para ello se debe identificar que tipo de muestra se aplica ya sea esta probabilística como no probabilística.

Instrumento: Análisis documental

según Bernal Torres (2010) indica que el análisis documental “consiste en una análisis de la información escrita de un determinado tema, con el propósito de establecer diferencias, etapas, porturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio (pág. 111).

Se entiende por esto todo material que se puede acudir como fuente de referencia sin que se altere su naturaleza o sentido. Como principales documentales son (libros, periódicos, revistas, conferencia, entre otros), documentos fílmicos (películas, diapositivas, etcétera) y documentos grabados (discos, cintas, casetes, etcétera). (Bernal Torres, 2010, pág. 111)

Esta técnica se aplica para analizar los estados financieros e información coadyudante que nos revele información de las variables en estudio, información bibliográfica (libros, textos, tesis, etcétera); así como los diversos aspectos relacionados con la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Diagnostico de situación actual de las cuentas por cobrar clientes

La Empresa de Repuestos Automotriz “El Body” actualmente no cuenta con normas y procedimientos establecidos en un manual de funciones, por lo tanto no se cumple con los objetivos de la empresa.

La entidad debido a estos percance se ve afectada por las cuentas por cobrar clientes en el área de crédito y cobranza, debido a la falta de entrenamiento del personal, por lo tanto estos no tienen una base de las normas y procedimiento aplicar en el área ya mencionado, perjudicando su cargo al momento de conceder un crédito y poder relizar el cobro pertinente a los clientes y sobre todo el riesgo que implica a las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa afectando asi los resultados esperados.

Es importante señalar que la empresa de Repuestos Automotriz “El Body” no mantiene un control sobre las cuentas vencidas, por ende debería ser fundamental que se lleve acabo la recuperacion de su cartera ya que su fuente de ingreso son sus ventas, por la cual se tiene el efectivo para su normal funcionamiento en sus actividades.

Por consiguiente se evidencia que la empresa no cuenta con procesos establecidos, lo cual debería tener métodos y técnicas que lleven un orden cronológico y pasos a seguir sobre la gestión de cobranza para que las personas encargadas de dicha función apliquen y lleven a cabo al momento de realizar su gestión dentro del departamento, y así se obtengan mejores

resultados en su recuperación de cartera y no se vea afectada la empresa en un futuro.

PLAN DE MEJORA

Este proyecto se realizó con el fin de mejorar el problema de liquidez que existe en la empresa de Repuestos Automotriz “El Body”, la cual es encargada de brindar productos y servicios a sus clientes, con el fin de ser una empresa líder en el mercado, la cual brinde productos de calidad y tenga la mejor atención al cliente, a la vez cumpla con las obligaciones y pueda mejorar la rentabilidad de la empresa.

La propuesta de esta investigación está direccionada con el objetivo de determinar la recuperación actual de las cuentas por cobrar de la cartera vencida, proponer un plan acción de mejora en su situación financiera, establecer un sistema para mejor control de las cuentas por cobrar y así poder ayudar al mejoramiento de la liquidez de la entidad.

Este plan consta en:

- Establecer Políticas a cumplir en el departamento de créditos y cobranza, para poder reducir el riesgo que existe en la recuperación de cartera
- Aplicar un sistema que ayude al control de las cuentas por cobrar, este sistema nos ayuda a llevar un registro que muestra la información de forma actual conforme se la vaya realizando, de este modo ayuda en el control de las cuentas.
- Dar capacitación al personal encargado del crédito y cobranza, para así fortalecer el área afectada y poder tener un personal más efectivo y poder disminuir la cartera vencida que provoca falta de liquidez.

Para cumplir con los objetivos ya mencionados se necesita llevar a cabo un plan de mejora en las acciones donde se debe incluir al personal de las

diferentes áreas del departamento contable, lo cual se señala lo siguiente:

- Realizar un registro de los clientes con deudas saldadas y clientes con deudas por cobrar.
- Disponer un registro de deudas mas antiguas, es decir deudas de años anteriores.
- Establecer y efectuar políticas de crédito y cobranza.
- Dar seguimiento a reportes de resultados obtenidos.

PLAN DE MEJORAS

PROPUESTA DE MEJORA:	Proponer un plan de acciones de mejora para la recuperación de la cuentas por cobrar clientes.				
META:	Realizar un análisis en las cuentas por cobrar clientes para controlar la Liquidez de la empresa de Repuestos Automotriz "El Body"				
RESPONSABLE:	Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth				
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Analizar las Cuentas por Cobrar para controlar y mejorar la Liquidez de la Empresa.	Gerente General, el Sr. Saraguro Saraguro Stalin, Dueño de la Entidad.	<p>Instaurando Políticas a cumplir en el Dpto. de creditos y cobranza.</p> <p>Acogiendose a un sistema que ayude al control de las cuentas por cobrar de la empresa.</p>	<p>Para ayudar a mejorar el control de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa.</p> <p>Para llevar una mejor gestión y tener una información actualizada de lo que ocurre en el momento.</p>	<p>Empresa de Repuestos Automotriz "El Body"</p> <p>Área de las Cuentas por Cobrar Clientes - Dpto.de Crédito y Cobranza de la Empresa "El Body"</p>	En el presente Perido lectivo y Periodos Futuros.

Fuente: *Elaboración propia*

CONCLUSIONES

Luego de haber analizado y aplicado diferentes métodos y técnicas dentro de la investigación se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- La empresa de repuestos automotriz el Body no cuenta con un manual de funciones que le permita llevar un mejor control en su administración, por lo tanto esto causa problemas en la entidad.
- Existe una mala gestión en la administración de la empresa, donde el área de cuentas por cobrar se ve afectada por la falta de control, dentro de esta área se ve mayor cantidad de cuentas incobrables, provocando que exista falta de liquidez en la organización.
- La empresa de Repuestos Automotriz el Body, no cuenta con Políticas que le permita cumplir en el departamento de crédito y cobranza, por lo tanto no se tiene toda la información necesaria para los clientes.

RECOMENDACIONES

- Aplicar un manual de funciones donde se adopten normas que ayuden a llevar un mejor control en la administración de la empresa y en el área de cuentas por cobrar, capacitando al personal para que cumplan dicha función al momento de otorgar un crédito y realizar una cobranza.
- Implementar un plan de acción de mejora para el departamento de Credito y Cobranza y aplicar correctamente los procedimientos a seguir en las cuentas por cobrar clientes, permitiendo realizar un análisis económico financiero para poder conocer la incidencia en los beneficios de la empresa.
- Establecer políticas y procedimientos para que ayude al departamento de crédito y cobranza a otorgar créditos de una manera correcta, ya que de este modo se puede llevar una mejor gestión y disminuir el riesgo de tener mayor cuentas incobrables vencidas.

Bibliografía

Banco Central de Reserva. (Marzo de 2011). Obtenido de Glosario de
Términos Económicos:

<http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>

ICAZA PONCE, M. (10 de Noviembre de 2008). Superintendencia de
Compañías. *Art. 294 de la Ley de Compañías.*

Acuerdo Ministerial 067. (s.f.). *Ministerio de Finanzas.* Obtenido de
[https://www.finanzas.gob.ec/wp-](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/Anexo_Acuerdo-Ministerial-067-Normativa-de-Contabilidad-Gubernamental.pdf)

[content/uploads/downloads/2016/04/Anexo_Acuerdo-Ministerial-067-](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/Anexo_Acuerdo-Ministerial-067-Normativa-de-Contabilidad-Gubernamental.pdf)

[Normativa-de-Contabilidad-Gubernamental.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/04/Anexo_Acuerdo-Ministerial-067-Normativa-de-Contabilidad-Gubernamental.pdf)

Anónimo. (2008). Obtenido de

[http://cursocontaduria1.blogspot.com/2008/11/administracin-financiera-
de-cuentas-por.html](http://cursocontaduria1.blogspot.com/2008/11/administracin-financiera-de-cuentas-por.html)

Anónimo. (s.f.). *Contaduria-blogspot.* Obtenido de

[http://cursocontaduria1.blogspot.com/2008/11/administracin-financiera-
de-cuentas-por.html](http://cursocontaduria1.blogspot.com/2008/11/administracin-financiera-de-cuentas-por.html)

Argibay, J. C. (2009). Muestra en Investigación Cuantitativa. *Redalyc*, 13(1), 13-
29.

Ávila M., J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad.* Mexico: Umbral.

Bañuelos, S. (28 de julio de 2016). *mx.com*. Obtenido de t21.com./opinion/artecobrar/2016/07/28/como-recuperar-sus-cuentas-cobrar-mas-eficientemente

Bermúdez Gómez, H. (28 de Noviembre de 2016). *LEGUIS*. Obtenido de Comunidad Contable: <http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/Contrapartidas/deudas-de-dificil-cobro.asp>

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales* (Tercera Edición ed.). (O. F. Palma, Ed.) Bogotá, Colombia: E-Book.

Bustamante C., G. (Julio de 2011). Aproximación al muestreo estadístico en investigaciones científicas. *Scielo*, 10, 476-480.

Carrera Navarrete , S. I. (Julio de 2017). Analisis de la Gestion de las Cuentas por Cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. 1-85. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Celaya Figueroa, R. (2013). *Contabilidad basica un enfoque basado en competencias* (Primera ed.). Mexico: CENGAGE LEARNING.

Chávez C.; Campuzano V.; Alvarado A., G. (2015). *Contabilidad Intermedia* (Primera ed.). (J. M. Córdova, Ed.) Ecuador: UTMACH.

Cid, A. (2011). *Investigacion, Fundamentos y Metodología* (Segunda ed.). Mexico.

COMISION LEGISLATIVA Y CODIFICACION. (2011). Obtenido de Codificación

No. 000. RO/ 312:

http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_comp.pdf

De la Rosa; Toribio y Madrigal, V. (s.f.). *enciclopediadetareas*. Obtenido de

<https://www.enciclopediadetareas.net/2010/08/clasificacion-del-activo.html>

Dutka, A. (2008). *Manual de American Marketing Association para la satisfacion del cliente* (Granica ed.). Argentina.

Eldia.es. (16 de Febrero de 2018). *La importancia del crédito para el crecimiento empresarial y personal*.

Enciclopedia Económica. (s.f.). Obtenido de

<https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-cobrar/>

Fabre Campozano, S., & Tenesaca Gavilanez, M. (Enero de 2018). *Eumed net*.

Obtenido de CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ:

file:///C:/Users/Michelle/AppData/Local/Temp/Temp1_control-cuentas-cobrar.zip/control-cuentas-cobrar.pdf

Feria Domínguez, J. (2008). *El Riesgo de Mercado su medición y control*.

España: Delta.

García Merino; Peña Cerezo; Rodríguez Castellanos, J. (2007). Métodos cuantitativos versus métodos cualitativos en la Economía de los Negocios. *Redalyc*, 3(2), 117 - 150.

García Segura, C. (2017). Importancia del análisis financiero en una empresa fletera. *eumed*, 551-559.

González Urteaga, A. (2011). *Liquidez, volatilidad estocástica y saltos* (Publican ed.). España: Santander - Universidad de Cantabria.

Gutierrez; Tellez y Munilla, M. (29 de Marzo de 2010). La Liquidez Empresarial y su Relación con el Sistema Financiero. *Redalyc*, 11(2), 1 - 10.

H. Sampieri, F. Collado y Baptista, R. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL.

Haime Levy, L. (s.f.). *Planeacion financiera en la empresa moderna*. Isef - Lider.

HERNÁNDEZ CORZO, D. A. (24 de Septiembre de 2015). *deloitte*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/tax/DocumentsBoletinAsesor/impuestoscorporativos/octubre/quinta/Concepto%2026681%20de%202015.pdf>

Icicat. (2018). Obtenido de Artículo 145. Deducción de deudas de dudoso o difícil cobro.: <https://www.icicat.co/estatuto-tributario/libro-i/item/214-articulo-145-deduccion-de-deudas-de-dudoso-o-dificil-cobro>

IFRS Center of Excellence. (2016). NIF 9 Instrumentos Financieros lo que hay que saber desde la perspectiva de las eempresas no financieras. *deloitte*, 1-33.

Infoautónomos. (s.f.). *El Economista.es*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2017, de <https://infoautonomos.economista.es/contabilidad/introduccion-la-contabilidad/>

iTax. (2016). Obtenido de Art 145. Deducción De Deudas De Dudoso O Difícil Cobro: <https://www.itax.com.co/estatuto-tributario-online/art-145/>

J. Morales C. y A. Morales C., J. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera - Ebook ed.). México: Patrica S.A.

J. Morales y A. Morales, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera - Ebook ed.). México: Patrica S.A.

Levy, L. H. (s.f). *Planeacion financiera en la empresa moderna*. México: Ediciones Fiscales ISEF.

Longenecker; Petty; Palich, J. (2012). *Administracion de Pequeñas Empresas - Lanzamiento y Crecimiento de iniciativas de emprendimientos* (16a. ed.). España: cengage learning.

Lozada Díaz, A. C. (Junio de 2018). Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil". Ecuador.

- Luna, N. (2018). Liquidez financiera: ¿qué es y por qué es importante? *Entrepreneur*.
- Mejia Jervis, T. (s.f.). *lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/>
- Mendoza Roca; Ortiz Tovar, C. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración* (Ecoe ed.). Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Meza Vargas, C. (2007). *Análisis de Cuentas* (Primera ed.). Costa Rica: EUNED.
- Mora, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión* (Vol. 3). España: Ecobook.
- Moreno Fernández, J. A. (2014). *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa* (4ta - Actualizada con la Normas de Información Financiera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Moreno, J. (2014). Contabilidad Superior. Mexico.
- Nava Rosillón, M. (Febrero - Octubre de 2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Redalyc*, 14(48), 606-628.
- Navarro Castaño, D. (2003). *Administración Financiera* (Primera ed.). Colombia: Sede Manizales.

NIC 1. (s.f.). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/1_NIC.pdf

NIC 39. (s.f.). *Norma Internacional de Contabilidad*. Obtenido de IASCF: <http://www.facpce.org.ar:8080/miniportal/archivos/nic/NIC39.pdf>

NIC 39. (s.f.). *Norma Internacional de Contabilidad*. Obtenido de IASCF: <http://www.facpce.org.ar:8080/miniportal/archivos/nic/NIC39.pdf>

NIIF PARA PYMES. (Julio de 2009). *Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)*. 1-257.

Normas internacionales de Contabilidad 8. (s.f.). *NIC 8*. Obtenido de Ministerio de Economía y Finanzas: https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/8_NIC.pdf

Omeñaca García , J. (2008). *Contabilidad General* (11a ed.). España: Deusto.

Omeñaca García, J. (2008). *Contabilidad General* (11a ed.). Barcelona, España: Deusto.

Oriol, A. (2017). *Ratios Sectoriales* . Barcelona - España: Profit.

Ortega Fernández, M. (2011). *Dirección y Gestión de Empresas - Contabilidad Básica* (Quinta ed.). España: Vertice.

Ortega S., J. (s.f). *Introducción a la Contabilidad de Gestión*. Madrid: Comillas.

- Otzen & Manterola, T. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 35(1), 227-232.
- Pérez y Veiga, J. (2015). *La Gestión Financiera de la empresa* (Primera ed.). España: Esic.
- Plan Nacional De Desarrollo. (2017). *Ecuador Plan Nacional toda una vida*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, Senplades.:
<https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/EcuadorPlanNacionalTodaUnaVida20172021.pdf>
- Plan Nacional del Buen Vivir - Objetivo 9 - política 9.3 y 9.5. (2017).
- Quecedo; & Castaño, R. (2008). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Redalyc*(14), 5-39.
- Rodríguez, D. (20 de Julio de 2015). *Contabilidad.com.do*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2018, de Contabilidad Impuestos y Finanzas:
<https://contabilidad.com.do/contabilidad/>
- Roja Tamayo, M. (4 de Enero de 2018). *Sinergia Inteligente*. Obtenido de <http://sinergiainteligente.com/publicaciones/2018/01/04/cuentas-cobrar-dificil-recuperacion/>
- Rubio Dominguez, P. (2010). ANALISIS DE LA LIQUIDEZ Y SOLVENCIA. En *Manual de Analisis Financiero* (págs. 16-64). Madrid - España.

Salinas M. , A. M. (Enero - Marzo de 2004). Metodos de Muestreo. *Redalyc*, 7(1), 121-123.

Samper Arias, J. (s.f.). *Economipedia*. Recuperado el s.f., de <http://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>

Sampieri. (2010). *Eumed*. Obtenido de Enciclopedia Virtual: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/disenos_de_la_investigacion.html

Sánchez M; Millán S., X. (Enero - Junio de 2012). Medición del riesgo de liquidez. Una aplicación en el sector cooperativo. *Redalyc*, 8(1), 90 - 98.

Santos Calderón, J. M. (2017). *NORMAS PARA EL RECONOCIMIENTO, MEDICIÓN, REVELACIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS HECHOS ECONOMICOS*. Obtenido de Contaduría General de la Nación: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty;jsessionid=VPnIJIium1_VJNXXdwUfj30rzulB01k-mp-3ZkGgC-2KcKUReL5s!-1860676741?nodeId=%2FOCS%2FMHCP_WCC-105173%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased

Santos; Cárdenas; Bohórquez; Hincapié; Pérez, J. (s.f.). *Minhacienda*. Obtenido de Contaduría General de la Nación: http://www.minhacienda.gov.co/HomeMinhacienda/ShowProperty;jsessionid=VPnIJIium1_VJNXXdwUfj30rzulB01k-mp-3ZkGgC-2KcKUReL5s!-1860676741?nodeId=%2FOCS%2FMHCP_WCC-105173%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased

Servicio de Rentas Internas. (2010). *SRI*. Obtenido de <file:///C:/Users/Michelle/Downloads/Art.%2010%20Deducciones.pdf>

Shelton Salazar, W. (8 de Abril de 2017). *revistaempresarial.com*. Obtenido de <https://revistaempresarial.com/finanzas/factory/liquidez-factor-clave-exito-empresas/print>

Shopify Enciclopedia. (s.f). Obtenido de Cuentas por Cobrar: <https://es.shopify.com/enciclopedia/cuentas-por-cobrar>

Shopify Enciclopedia. (s.f). Obtenido de Cuentas por Cobrar: <https://es.shopify.com/enciclopedia/cuentas-por-cobrar>

Solines Chacon, P. (2011). *Superintendencia de Compañías*. Obtenido de <https://www.iasplus.com/en/binary/americas/0902ecuadorresolution.pdf>

Suarez Contreras, J. P. (2016). *Tratamiento Contable*. Obtenido de <http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/1768/1/TRATAMIENTO%20CONTABLE%20DE%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20%28DEUDORES%29%20BAJO%20LAS%20SECCIONES%2010%2C%2011%20Y%2035%20DE%20NIIF%20PARA%20PYMES.pdf>

Torres, J. F. (noviembre de 2011). "La administración de las cuentas por cobrar y su efecto en la eficiencia económica de la Empresa de Materiales de la Construcción. Las Tunas". *Eumed*(146).

Torres; Jiménez; Pérez y Jiménez, R. (2011). LA ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA EFICIENCIA

ECONÓMICA DE LA EMPRESA DE MATERIALES DE LA
CONSTRUCCIÓN. LAS TUNAS. *Eumed*(146).

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2001). *Fundamentos de la administracion
financiera*. Mexico: Pearson Educacion.

Wolfgang, E. (2017). *¡Quiero un Crédito!* (Primera ed.). México: Selector.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Análisis de recuperación de las cuentas por cobrar clientes en la empresa de Repuestos Automotriz “El Body” y problema de investigación: ¿Cómo incide la recuperación de las cuentas por cobrar clientes en la liquidez de la empresa de Repuestos Automotriz El Body, ubicada en el Cantón Camilo Ponce Enríquez de la Provincia del Azuay, Periodo 2018?,** presentado por Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



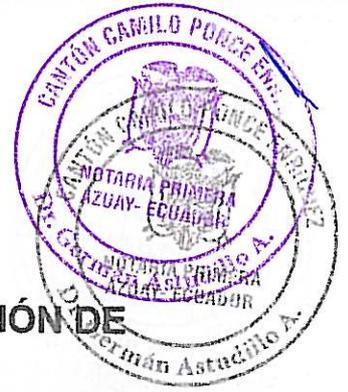
Egresada:

Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth

Tutor:



MSc. Adolfo Carreño Acosta



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Saraguro Saraguro Jessica Elizabeth, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Análisis de recuperación de las cuentas por cobrar clientes en la empresa de Repuestos Automotriz "El Body, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

SARAGURO SARAGURO JESSICA ELIZABETH

C.I 0106158595



REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCION GENERAL DE IDENTIFICACION Y REGISTRO CIVIL

CECULA: 010615859-5

CIUDADANIA: C

APELLIDOS Y NOMBRES: SARAGURO SARAGURO JESSICA ELIZABETH

DIGITO VERIFICADOR: B

UBI: ORO

MACHALA

FECHA DE EMISION: 2008-07-21

NACIONALIDAD: ECUATORIANA

SEXO: F

ESTADO CIVIL: SOLTERO

BACHILLERATO ESTUDIANTE

SARAGURO SARAGURO FLAVIO FRANKLIN

APELLIDOS Y NOMBRES: SARAGURO MONTERO LUZ ELBA LU

UBI: A

FECHA DE EMISION: 2008-08-07

CERTIFICADO DE VOTACION
4 DE FEBRERO 2019

011 JUNTA N°

011-355 NUMERO

0106158595 CECULA

SARAGURO SARAGURO JESSICA ELIZABETH
APELLIDOS Y NOMBRES

AZUAY PROVINCIA

CAMLO PONCE ENRIQUEZ CANTON

CAMLO PONCE ENRIQUEZ PARROQUIA

La fotocopia que antecede (firmas) es igual al original que se presentó para su evidencia.

Camilo Ponce, a 22 de 2019

Dr. Germán B. Astudillo
NOTARIO PRIMERO DEL CANTÓN
CAMILO PONCE ENRIQUEZ



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



[Handwritten signature]

Número único de identificación: 0106158595

Nombres del ciudadano: SARAGURO SARAGURO JESSICA ELIZABETH

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/EL ORO/MACHALA/MACHALA

Fecha de nacimiento: 21 DE JULIO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SARAGURO SARAGURO PLACIDO FRANKLIN

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: SARAGURO MONTERO LUZ EULALIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 7 DE JUNIO DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 22 DE ENERO DE 2019
 Emisor: GERMAN BOLIVAR ASTUDILLO ASTUDILLO - AZUAY-CAMILO PONCE ENRIQUEZ-NT AZUAY - CAMILO PONCE ENRIQUEZ

N° de certificado: 191-191-87436



151-191-87436

[Handwritten signature]

Ltdo. Vicente Tarano G.
 Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación





Factura: 002-004-000017224



20190115000D00033



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190115000D00033

Yo, el Sr. NOTARIO(A) GERMAN BOLIVAR ASTUDILLO ASTUDILLO de la NOTARÍA ÚNICA, comparece(n) JESSICA ELIZABETH SARAGURO SARAGURO portador(a) de CÉDULA 0106158595 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en CAMILO PONCE ENRÍQUEZ, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), es(son) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia en fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. CAMILO PONCE ENRÍQUEZ, a 22 DE ENERO DEL 2019, (17:15).

JESSICA ELIZABETH SARAGURO SARAGURO
CÉDULA: 0106158595

NOTARIO(A) GERMAN BOLIVAR ASTUDILLO ASTUDILLO
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN CAMILO PONCE ENRÍQUEZ

IAD

ELIZABETH

ALA

JKLIN

RIQUEZ-NT 1





DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N. 2019011500000033

DOY FE: Que la fotocopia que antecede en 3 fojas(s) es igual al original que se presentó para su evidencia.

Camilo Ponce, a 23 de 01 del 2019.

Dr. Germán B. Astudillo
NOTARIO PRIMERO DEL CANTON
CAMILO PONCE ENRIQUEZ



Fact

RAZÓN:
gual(es)
racticad:
ertificac
xclusiva
CAMILO P



Factura: 002-004-000017249



20190115000C00055

FIEL COPIA DE DOCUMENTOS EXHIBIDOS EN ORIGINAL N° 20190115000C00055

RAZÓN: De conformidad al Art. 18 numeral 5 de la Ley Notarial, doy fe que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) que corresponde(n) a y que me fue exhibido en 3 foja(s) útil(es). Una vez practicada(s) la certificación(es) se devuelve el(los) documento(s) en 3 foja(s), conservando una copia de ellas en el Libro de certificaciones. La veracidad de su contenido y el uso adecuado del (los) documento(s) certificado(s) es de responsabilidad exclusiva de la(s) persona(s) que lo(s) utiliza(n).

CAMILLO PONCE ENRÍQUEZ, a 23 DE ENERO DEL 2019, (17:02).

NOTARIO(A) GERMAN BOLIVAR ASTUDILLO ASTUDILLO
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN CAMILO PONCE ENRÍQUEZ



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akatep.

Nombres y Apellidos del Colaborador

CEGESCY

Luis Alberto Akatep.

Firma

