



**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:

**PROPUESTA DE MEJORAS PARA EL PROCEDIMIENTO CONTABLE
DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA DISTRIBUIDORA PLAZA
SMART DURANTE EL PERIODO 2017**

Autora: Aleska Pilar Andrade Vaca

Tutora: Ing. Elizabeth Tomalá

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

En este proceso de estudio durante estos años realizado, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con fe, paciencia y sabiduría todo se puede realizar. A mi familia que se sacrificaron y estuvieron a mi lado alentándome a continuar y no rendirme en mis estudios, ellos fueron un pilar fundamental en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo, especialmente dedicado a: Mi mama Pilar, mi hermano Fernando.

Aleska Pilar Andrade Vaca

AGRADECIMIENTO

Este agradecimiento va dirigido primeramente a Dios por haberme dado las fuerzas, la voluntad, y perseverancia necesaria para seguir adelante, y poder concluir este trabajo, a mi familia que me han dado impulso para superarme en mis estudios, y siempre han estado conmigo en todo momento, gracias por su motivación, a mi tutora Ing., Elizabeth Tomalá por el tiempo dedicado, gracias por el apoyo, ánimo y paciencia brindada en el desarrollo de esta tesis, y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

Aleska Pilar Andrade Vaca



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora 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: **“Propuesta de Mejoras para el Procedimiento Contable de las Cuentas por Cobrar en la Distribuidora Plaza Smart durante el Periodo 2017”**, y problema de investigación: **¿Cómo la ejecución del procedimiento contable actual limita la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa PLAZA SMART en el periodo 2017?**, presentando por Aleska Pilar Andrade Vaca como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

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

Egresado:

Aleska Pilar Andrade Vaca

Tutora:

Ing. Elizabeth Tomalá

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE
TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **Aleska Pilar Andrade Vaca** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de Mejoras para el Procedimiento Contable de las Cuentas por Cobrar en la Distribuidora Plaza Smart durante el periodo 2017**”, de la modalidad de **presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **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*.



Firma

Aleska Pilar Andrade Vaca

No. de cedula: 0931785117





Factura: 001-006-000056968



20190901038D11371

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901038D11371

Ante mí, NOTARIO(A) HUMBERTO ALEJANDRO MOYA FLORES de la NOTARÍA TRIGÉSIMA OCTAVA , comparece(n) ALESKA PILAR ANDRADE VACA portador(a) de CÉDULA 0931785117 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 19 DE JUNIO DEL 2019, (10:09).


ALESKA PILAR ANDRADE VACA
CÉDULA: 0931785117


NOTARIO(A) HUMBERTO ALEJANDRO MOYA FLORES
NOTARÍA TRIGÉSIMA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0931785117

Nombres del ciudadano: ANDRADE VACA ALESKA PILAR

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/TARQUI

Fecha de nacimiento: 27 DE ENERO DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: EMPLEADO PRIVADO

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ANDRADE GONZALO MANUEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: VACA MACIAS MARLENE PILAR

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 10 DE MARZO DE 2015

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 19 DE JUNIO DE 2019

Emisor: HUMBERTO ALEJANDRO MOYA FLORES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 38 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 196-234-83925



196-234-83925

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a enlinea@registrocivil.gob.ec

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.

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

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: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TEMA:**

Propuesta de Mejoras para el Procedimiento Contable de las Cuentas por Cobrar en la Distribuidora Plaza Smart durante el periodo 2017.

Autor: Aleska Pilar Andrade Vaca

Tutora: Ing. Elizabeth Tomalá

Resumen

La empresa PLAZA SMART DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CNT EP la cual se dedica a la venta de servicios de cnt (planes y chip), teniendo como punto principal el problema que ocasiona el mal procedimiento contable y administrativo en las cuentas por cobrar al no contar con sistema actualizado contable, políticas de crédito vigentes, y manual de procedimientos, causa limitaciones, impidiendo la recuperación de la cartera de crédito. El propósito de la investigación estuvo orientado a proponer mejoras al procedimiento contable actual de las cuentas por cobrar de la entidad, se fundamentó el estudio en los aspectos teóricos sobre procedimiento contable enfatizado en las cuentas por cobrar. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo, explicativo, los métodos de investigación utilizados son cualitativos y cuantitativos. La entrevista y la encuesta fueron utilizadas como técnicas de la metodología. Se propuso diseñar políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar, como recomendación realizar una capacitación al personal sobre las actualizaciones del procedimiento contable y políticas de créditos de las cuentas por cobrar.

Cuentas por Cobrar

Procedimientos

Políticas



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TEMA:**

Propuesta de Mejoras para el Procedimiento Contable de las Cuentas por Cobrar en la Distribuidora Plaza Smart durante el periodo 2017.

Autor: Aleska Pilar Andrade Vaca

Tutora: Ing. Elizabeth Tomalá

Abstract

The company PLAZA SMART DISTRIBUTOR AUTHORIZED OF CNT EP which is dedicated to the sale of services of cnt (plans and chip), having as main point the problem that causes the bad accounting and administrative procedure in accounts receivable when not having system updated accounting, current credit policies, and procedures manual, causes limitations, preventing the recovery of the credit portfolio. The purpose of the research was to propose improvements to the current accounting procedure of the accounts receivable of the entity, the study was based on the theoretical aspects of the accounting procedure emphasized in the accounts receivable. The types of research used were descriptive, explanatory, the research methods used are qualitative and quantitative. The interview and the survey were used as methodology techniques. It was proposed to design policies and procedures for the control of accounts receivable, as a recommendation to train staff on the updates of the accounting procedure and credit policies of accounts receivable.

Accounts receivable

Procedure

Credit Policies

ÍNDICE GENERAL

CARATULA.....	ii
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi

CAPITULO I EL PROBLEMA

1.PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	1
1.1. Ubicación del Problema en un contexto	1
1.2. SITUACION DEL CONFLICTO.....	2
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA	3
1.4. Delimitación del problema.....	3
1.5. VARIABLES.....	3
1.5.1. Variables dependientes:.....	3
1.5.2. Variables independientes:.....	3
1.6. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.7. OBJETIVOS.....	4
1.7.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.8. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	5

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2. FUNDAMENTACION TEORICA	7
2.1. Antecedentes históricos.....	7
2.2. Marco teórico	12
2.2.1. Importancia de las cuentas por cobrar	12
2.2.2. Cuentas por cobrar en una empresa.....	12
2.2.3. Tipos de cuentas por cobrar.....	13
2.2.4. Proceso de control de las cuentas por cobrar	14
2.2.5. Políticas de crédito	16
2.2.6. Consideraciones a la hora de desarrollar una política de crédito. 18	
2.2.7. Contenido de una política de crédito.....	18
2.2.8. Análisis financiero	19
2.2.9. Liquidez corriente	20
2.2.10. Rotación de cuentas por cobrar	21
2.2.11. Ciclo del efectivo	21
2.2.12. Ciclo operativo	23
2.3. FUNDAMENTACION LEGAL	25
2.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	26
2.4.1. Variables independientes:.....	26
2.4.2. Variables dependientes:.....	27
2.5. GLOSARIO DE TÉRMINOS	27

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	30
Misión	30
Visión	30
3.2. Estructura Organizativa	31
3.2.1. Plantilla total de trabajadores	31
3.2.2. Clientes, proveedores	32
3.2.3. Principales productos o servicios	32
3.3. Diseño de investigación	33
3.3.1. Métodos de investigación.....	33
3.3.1.1. <i>Cualitativo</i>	33
3.3.1.2. <i>Cuantitativo</i>	33
3.3.2. Tipo de Investigación	34
3.3.3. Descriptiva	34
3.3.4. Explicativo	34
3.3.5. Población	35
3.3.6. Muestra	36
3.4. Técnicas e instrumento.....	37
3.4.1. Encuesta	37
3.4.2. Entrevista	37
3.5. Procedimiento o pasos a seguir en la investigación	37

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados	39
4.1.1. Análisis de entrevista al Gerente.....	39
Análisis general	41
4.1.2. Análisis de entrevistas a colaboradores	41
4.2. Estado de Situación Financiera	44
4.2.1. Análisis financiero	45
4.2.2. Rotación de Cuentas por cobrar.....	46
4.2.3. Ciclo de conversión del efectivo.....	46
4.3. Desarrollo de problemas en el proceso de cobranzas (causas y efectos).	47
4.3.1. Denominación, causas y mejoras.....	47
4.3.2. Plan de Mejoras	48
4.4. Desarrollo de la propuesta.....	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS.....	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de distribución de empleados	32
Tabla 2 Proveedores y cliente plaza smart	32
Tabla 3 Productos y servicios de plaza smart.....	32
Tabla 4 Población de la investigación.....	35
Tabla 5 Muestra de la investigación.....	36
Tabla 6 Estado de situación financiera 2018 - 2017	44
Tabla 7 Liquidez corriente.....	45
Tabla 8 Rotación de cuentas por cobrar	46
Tabla 9 Problemas en el proceso de cobranzas	47
Tabla 10 Denominación, causas y mejoras	47
Tabla 11 Plan de mejora.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la empresa	31
Figura 2 Liquidez corriente	45

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Niif c-3 - cuentas por cobrar objetivo	60
Anexo 2. Reglamento de aplicación de la ley de régimen tributario interno decreto no. 2411	61
Anexo 3. Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.....	62
Anexo 4. Ley orgánica de telecomunicaciones	64
Anexo 5 Modelo de la entrevista a colaboradores	66
Anexo 6 Modelo de la entrevista al gerente general	66
Anexo 7 Solicitud de crédito	67

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. Ubicación del Problema en un contexto

La contabilidad en toda empresa, negocio e incluso para las personas naturales, es considerado un sistema de control y registro de los gastos e ingresos que se realizan durante un ejercicio económico que realiza una empresa o entidad.

El objetivo de la contabilidad es proveer información veraz sobre los resultados de la entidad obtenidos en un periodo de tiempo determinado, la cual sirve para tomar decisiones correctas sobre todos a las personas que lleva consigo la administración de un negocio.

Los registro de cuentas por cobrar dependen de las ventas, mismas que pueden ser por conceptos diferentes como: mercaderías o prestación servicios, donde su forma de pago puede ser a contado o a crédito documentado, este término cuentas por cobrar significa el compromiso por parte del cliente de cancelar en una fecha futura, sea de manera verbal o a plazos establecidos por ambas partes, además el cliente recibe un soporte físico o comprobante de venta el mismo que queda registrado en la contabilidad como un registro.

Por lo cual se dice que las cuentas por cobrar presentan el derecho que tiene la organización de exigir a los clientes que establecieron créditos, el pago del adeudo derivado de la venta realizada. La importancia de este registro es dar a conocer mediante la contabilidad las cuentas por cobrar que tiene la entidad, mediante este registro, permite ver el grado de liquidez de efectivo, el saldo real de los clientes y los ingresos de la empresa, por lo tanto, este registro es muy importante dentro del ámbito empresarial.

En otros términos, las cuentas por cobrar vendrían a ser referencia de la definición de los activos, es un recurso económico de la entidad que generara beneficio económico en el futuro.

En la empresa PLAZA SMART realiza venta de chips, y servicios de telefonía fija e internet y televisión y servicios móviles(planos celulares) las mismas que se realizan a los clientes, estas son canceladas a contado y a crédito , a personas frecuentes y que llevan tiempo en la entidad, son canceladas en forma de crédito pero no evalúan sus pedidos anteriores ni fijan un plazo establecido de pago, sino establecen diálogos entre ambas partes, y ha contado más para personas nuevas que no se conoce con frecuencia.

1.2.SITUACION DEL CONFLICTO

La empresa PLAZA SMART DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE CNT EP la cual se dedica a la venta de servicios de cnt (planes y chip) , teniendo como punto principal el problema que ocasiona el mal procedimiento contable y administrativo en las cuentas por cobrar al no contar con sistema actualizado contable, políticas de crédito vigentes establecidas por la empresa, y un manual de procedimientos, causa limitaciones, impidiendo la recuperación de la cartera de crédito de forma adecuada y a su vez no permite presentar información real en los reportes de los clientes y estados financieros de la entidad.

La gestión de la cobranza es realizada por un solo responsable, que tiene a cargo de asistente de cobranza, cuya función es dar seguimiento a los clientes respectivos cobros. Esta función se realiza mediante la información que se obtiene de una base de datos de los clientes donde se ponen todos los ingresos y despachos que se realizan a la gestión del cobro es evidenciada en reportes semanales y mensuales dirigidos a la contadora donde se detalla los cobros vencidos y los cobros realizados, la empresa PLAZA SMART no consta en la actualidad con una política de crédito.

La organización no aplica evaluaciones de créditos pues se otorga a todos sus clientes los servicios, tiene como procedimiento de facturación recibir un correo que deje como constancia el pedido de los chips una vez almacenados se procede a facturar a los clientes (pero dichos comprobantes no siempre son a

nombre de los clientes que en verdad llevan el producto, ni tampoco al valor que los compran) y luego a la entrega de mercadería.

La contadora indica que el volumen refleja una cartera de facturas vencidas y no cobradas con valores muy elevados, otra situación que presenta es que no existe un buen control de los anticipos recibidos por parte de los clientes por ende esto ocasiona errores al momento de realizar las cobranzas y molestia de algunos clientes. El estudio es enfocado a realizar el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa que presenta como problema un alto índice de cuentas por cobrar que pueden llegar a convertirse en cuentas incobrables, afectando la liquidez de la empresa, que ya con cuenta con cuenta con esos futuros pagos.

1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo la ejecución del procedimiento contable actual limita la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa PLAZA SMART en el periodo 2017?

1.4. Delimitación del problema

Campo: Contable

Área: Financiera

Aspecto: Cuentas por cobrar

Cantón: Guayaquil

Período: 2017

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variables dependientes:

Proceso Contable

1.5.2. Variables independientes:

Cuentas por cobrar

1.6. EVALUACIÓN DEL PROBLEMA.

DELIMITADO: El problema limita la recuperación de las cuentas por cobrar por no llevar un registro correcto de la contabilidad en la empresa PLAZA SMART en el periodo 2017

CLARO: La falta de un procedimiento de control interno en la entidad no permite desempeñar correctamente las actividades del área contable en la entidad con claridad.

EVIDENTE: El personal que se encuentra encargado del área contable debe tener consigo pleno conocimiento del ámbito a desarrollar y a su vez recibir una capacitación adecuada de las actividades a realizar que sean dependientes de su cargo y de la empresa

CONCRETO: La limitación de las cuentas por cobrar es debido al incumplimiento del procedimiento contable de la entidad en cuanto a políticas de crédito.

RELEVANTE: El procedimiento contable actual limita la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa PLAZA SMART en el periodo 2017.

1.7. OBJETIVOS

1.7.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer mejoras en el procedimiento contable y su incidencia en las cuentas por cobrar de la empresa PLAZA SMART Distribuidor Autorizado de CNT EP periodo del 2017

1.7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fundamentar aspectos teóricos sobre las cuentas por cobrar
2. Analizar la ejecución del procedimiento contable actual de la empresa
3. Proponer nuevas mejoras en el procedimiento contable de las cuentas por cobrar.

1.8. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Con la intención de basar esta investigación se hizo imprescindible la revisión de algunos trabajos investigativos, que con anterioridad son con respecto a las teorías correspondientes al procedimiento contable para el control contable y administrativo y recuperación de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidor Autorizado de CNT EP PLAZA SMART.

Las evidencias señalan que la entidad no cuenta con un proceso de auditoría interna específico. De la misma manera, el recurso humano no está capacitado para la realización de las actividades dado que no tiene el conocimiento necesario sobre las actividades a cargo que conlleva el departamento contable.

Lo anteriormente expuesto permite a la investigación reconocer lo valioso que es para la organización contar con un departamento de auditoría interna y con personal capacitado, que maneje la información y sepa las funciones o responsabilidades que le corresponden.

Además, las cuentas por cobrar son de mucha importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que se realizan en la actualidad son a crédito respaldadas con facturas, las cuales están registradas en la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar, siendo una de las claves en el desarrollo del éxito de los negocios, son ingresos esperados a ser recibidos a corto, mediano y largo plazo.

De igual manera, los ingresos son un factor de importancia entre las cuales, las ventas a crédito son las más aplicadas en las organizaciones, pero a su vez presentan beneficios que provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de una política de administración del crédito.

Este proyecto es de mucha importancia ya que permitirá obtener información teórica relacionada a las cuentas por cobrar, para respaldo de la problemática referida en la investigación de la empresa PLAZA SMART.

La investigación dará a notar cuales son las carencias comunes del manejo de cuentas por cobrar, buscando solucionar los problemas frecuentes y contribuyendo al aumento de los resultados financieros de la entidad, mediante propuestas de políticas de crédito que ayuden a mejorar significativamente la administración de las cuentas por cobrar de la empresa PLAZA SMART.

La empresa PLAZA SMART, al no contar con un control interno de cobranzas ya sean a clientes o empleados, ocasiona un retraso del flujo de efectivo, afectando la parte financiera de la empresa y retrasando los pagos a proveedores y empleados (como los pagos de los beneficios sociales). Hechas las observaciones anteriores se pretende diseñar políticas de créditos y un sistema de control interno que servirá como modelo para empresas que manejan la misma actividad económica o en su defecto no tengan establecidos los mismos procedimientos eficientes para cuentas por cobrar.

En toda empresa de cualquier índole surge la necesidad de establecer procedimientos que aseguren la confiabilidad al distribuir las funciones del personal dando como resultado el registro adecuado de las transacciones realizadas. En las empresas de mediano tamaño o familiares son distintos los procedimientos, controles y sistemas; en relación con las organizaciones de mayor dimensión.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2. FUNDAMENTACION TEORICA

2.1. Antecedentes históricos

La contabilidad ha existido durante siglos, es una parte crítica del negocio, el mantenimiento de registros y la vida en general. El primer registro de contabilidad ocurrió hace miles de años en Mesopotamia y se ha convertido en el elemento intrincado de los negocios y la vida que es hoy. Los primeros registros contables se encontraron hace más de 5.000 años entre las ruinas de la antigua Mesopotamia. En ese momento, las personas dependían de la contabilidad para llevar un registro del crecimiento de la cosecha y la manada. Utilizaron técnicas de contabilidad que todavía se utilizan hoy en día para determinar si hubo un excedente o una escasez después de que se cosecharan los cultivos en cada temporada (Atilano, 2014).

Más tarde, durante el reinado del Imperio Romano, la contabilidad continuó evolucionando, con la enumeración de cantidades referente a la distribución de la gente, concesiones de tierra, construcción de templos, dinero a veteranos militares, ofrendas religiosas y dinero gastado en espectáculos teatrales y eventos de gladiadores. Este descubrimiento alude al alcance de la información contable disponible para el emperador, que probablemente luego usó para fines de planificación y toma de decisiones. Los historiadores romanos también registraron los ingresos públicos, la cantidad de dinero en la tesorería del estado, los impuestos, los esclavos, los libertos y más (Rodríguez, 2016)

La contabilidad en el antiguo Egipto se había desarrollado de manera similar a la Mesopotamia. Las tabletas de arcilla en las que se escribieron los registros de impuestos más antiguos se encontraron 3000 años antes del nacimiento de Cristo. En estas tabletas de arcilla se anotaron los registros contables de lino y aceite que en ese momento representaban el impuesto que debía pagarse al Rey.

El desarrollo de la escritura, el comercio y la producción, acompañados por la acumulación de capital, influyeron en el desarrollo del sistema de registro de la actividad económica. En el período del Renacimiento, como fue el caso en el arte, la ciencia, la literatura, la arquitectura y la filosofía, la contabilidad progresó. El desarrollo de la contabilidad se abordó la creciente necesidad de información financiera.

El pilar contable moderno es el sistema contable secundario (doble). A pesar de las circunstancias y los cambios en el entorno empresarial, este sistema ha demostrado ser útil y eficaz durante más de cinco siglos. El sistema de doble registro en contabilidad se formó de tal manera que cada censo de cada transacción económica consta de dos aspectos que afectan al menos a dos cuentas. Los derechos de propiedad en contabilidad se presentan como pasivo para el propietario del capital y como pasivo para los acreedores: $\text{Activos} = \text{Pasivos} + \text{Capital}$.

El gran desarrollo de la economía y el intercambio comercial en la era del capitalismo condujo al desarrollo de la contabilidad, desde el momento en que surgió el sistema contable de doble cara hasta la fecha, los desarrollos contables en todo el mundo han sufrido cambios significativos. El desarrollo contable avanzó cuando Gran Bretaña construyó su fortaleza económica (en el siglo XVIII como un siglo de comercio global) (Gutierrez, 2015).

A medida que las empresas crecieron en tamaño, se hizo cada vez menos común para los propietarios mantener registros y registros contables, así como los empleados más comúnmente como contadores cuando las empresas comenzaron a dominar el entorno empresarial. Los gerentes se separaron de los dueños y comenzaron a no involucrarse día a día en la dirección de negocios. Así que había una necesidad de supervisores gerentes. La auditoría de los registros financieros se convirtió en una regla y esto contribuyó eficazmente al desarrollo de la profesión contable.

Además de la contabilidad, el proceso de cobranza es un procedimiento que debe estar debidamente formalizado, por lo que es importante analizar la historia de este procedimiento y de las cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar han sido una opción para que las empresas compren y aumenten el flujo de efectivo por más tiempo de lo que tenía un nombre. Por supuesto, los métodos han cambiado y se han refinado a lo largo de la historia, pero durante mucho tiempo ha sido una opción para que una empresa compre bienes y los pague de manera flexible, más adelante. El siguiente análisis es un vistazo atrás a la historia de dónde y cuándo se fundaron las cuentas por cobrar y cómo ha evolucionado hasta convertirse en lo que hoy se conoce.

En 2000 a. C. los fundadores de las cuentas por cobrar, los mesopotámicos, crearon una forma de factorización similar a la empleada hoy en día, al permitir a las empresas comprar bienes y pagar más tarde (Gálvez, 2016). Las primeras reglas oficiales de cuentas por cobrar se pusieron a disposición en el Código de Hammurabi.

Para el periodo de 1300s-1400s las cuentas por cobrar toman forma en Inglaterra y se convierten en una ruta comercial más popular en la industria de la confección. Los artículos de ropa que llegaban a Inglaterra a menudo viajaban largas distancias y los transportistas tendrían que esperar para recibir el pago una vez que se realizó la entrega. Con la introducción del financiamiento de las cuentas por cobrar, los transportistas pudieron recibir una parte del pago de inmediato, que cubría los costos de equipos y suministros (Meza, 2017).

Luego, en el 1600s los colonos del "Nuevo Mundo" utilizaron cuentas por cobrar para poder vivir de las materias primas disponibles que han descubierto. Los colonos enviarían tabaco, piel, algodón y madera a Inglaterra. Los colonos ofrecerían anticipos en efectivo según la solidez de las cuentas por cobrar de los clientes. Llegar al 1800s gracias a la revolución industrial, el financiamiento de las cuentas por cobrar se hizo aún más popular (Castillo, 2017). Los prestamistas de crédito comenzaron a ver la "solventía crediticia" de un cliente.

A principios de 1900 las industrias como textiles, prendas de vestir y transporte comenzaron a usar las cuentas por cobrar como una fuente importante de financiamiento. Comenzaron a usar el factoring como una forma de continuar comprando sus materias primas (Maza, 2015). El financiamiento de las cuentas por cobrar les permitió lidiar con largos ciclos de ventas cuando el transporte y la distribución de bienes aún no eran del todo confiables.

Para los años cuarenta algunos bancos de EE. UU. Comienzan a ofrecer opciones de factorización de cuentas por cobrar, en lugar de solo un modelo de empresa a empresa. El factoraje alcanza un volumen de \$ 2.5 mil millones en 1948. Y en 1970s-1980s desde que los bancos se unieron al negocio de la factorización, las tasas de interés comenzaron a subir extremadamente altas y las regulaciones se hicieron más estrictas. Como resultado, las empresas de factoring de cuentas por cobrar privadas comenzaron a crecer.

Para la actualidad, gracias al aumento de la tecnología, es aún más fácil para las pequeñas y medianas empresas ofrecer extensiones de crédito sin el uso de un banco. El software de gestión de cuentas por cobrar basado en la nube permite a las empresas gestionar el departamento de cuentas por cobrar a un costo menor, al tiempo que ofrece más servicios.

Hay varios pasos en el proceso de cobranza de deuda y es importante tener en cuenta la forma en la que se va abordar al deudor. De hecho, debido a que la deuda financiera puede ser una situación difícil, se ha establecido una legislación para guiar el proceso de cobranza y garantizar la recuperación de la deuda.

El cliente que adquiere la deuda, tiene un plazo fijado para realizar el pago antes de que se informe a las agencias de crédito. Durante este tiempo, el acreedor intentará comunicarse con el deudor por teléfono, correo electrónico o carta para obtener su pago y cualquier recargo por demora.

Después de 30 días, la deuda se transfiere a otro departamento de la misma compañía que se especializa en recuperar la deuda morosa, reportando la morosidad a una agencia de crédito y cerrar la cuenta de crédito del deudor.

Después de 180 días, el acreedor generalmente contrae la deuda o la cancela de sus libros y la vende a una agencia de cobro de deudas.

Una vez que la deuda pertenece a una agencia de cobranza, el acreedor enviará la información de la reclamación y la documentación de respaldo al cobrador de deudas, notificando que la persona no pagó de acuerdo con los términos del acuerdo. La cuenta ahora está activa y los esfuerzos de recuperación de deuda incluyen lo siguiente:

- El contacto telefónico comienza con el intento de acordar el pago del saldo pendiente y garantizar que se realicen los pagos.
- Si el deudor no coopera con la resolución de la deuda, el servicio de cobro de deudas actualiza al cliente con detalles sobre el envío de la reclamación a los abogados afiliados.
- La reclamación remitida está firmada por el cliente y se envía a los abogados afiliados, y si los abogados recomiendan una acción legal, se proporcionan los requisitos de la demanda.
- Si el cliente autoriza la acción legal y acepta los requisitos de la demanda, la demanda se prepara y se presenta. Si el cliente no desea iniciar una acción legal, el servicio de cobro de deudas procesa la reclamación por un período adicional de 60 días y luego se cierra.
- Se sirve la denuncia. Si el deudor presenta una respuesta, comienza el proceso de descubrimiento y se establece una fecha de prueba. Si el deudor no responde, los abogados presentan una sentencia por defecto.
- Si se otorga una sentencia a favor del acreedor, los abogados presentarán una Orden de embargo adjunto, intentarán localizar los activos del deudor e iniciarán los pasos para satisfacer la sentencia (gravámenes bancarios, embargos, embargos, etc.).

2.2. Marco teórico

2.2.1. Importancia de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son un aspecto importante del análisis fundamental de una empresa. Las cuentas por cobrar son activos corrientes, por lo que son una medida de la liquidez o capacidad de una compañía para cubrir obligaciones a corto plazo sin flujos de efectivo adicionales.

Los analistas fundamentalmente a menudo evalúan las cuentas por cobrar en el contexto de la facturación, que denominan índice de rotación de las cuentas por cobrar, que mide el número de veces que una empresa ha cobrado el saldo de sus cuentas por cobrar durante un período contable. Un análisis adicional incluiría el análisis de días de ventas pendientes, que mide el período de cobro promedio para el saldo de las cuentas por cobrar de una empresa durante un período específico (Landeta & Cortes, 2017).

Una buena contabilidad requiere que se haga una estimación de cualquier monto en Cuentas por cobrar que no sea probable que se cobre. La cantidad estimada se reporta como un saldo de crédito en una cuenta de contraprestación, como la Provisión para cuentas dudosas. Este saldo de crédito hará que se reduzca la cantidad de cuentas por cobrar que se informa en el balance general. Cualquier ajuste a la cuenta de provisión también afectará los gastos de cuentas incobrables, que se informa en el estado de resultados.

2.2.2. Cuentas por cobrar en una empresa

Las empresas registran las cuentas por cobrar como activos en sus balances, ya que existe una obligación legal para que el cliente pague la deuda. Además, las cuentas por cobrar son activos corrientes, lo que significa que el saldo de la cuenta se debe al deudor en un año o menos. Si una empresa tiene cuentas por cobrar, esto significa que ha realizado una venta a crédito, pero aún no ha cobrado el dinero al comprador. Esencialmente, la compañía ha aceptado un crédito de corto plazo de su cliente (Diaz A. , 2016).

La mayoría de las compañías operan permitiendo que una parte de sus ventas se realice a crédito. A veces, las empresas ofrecen este crédito a clientes frecuentes o especiales que reciben facturas periódicas. La práctica permite a los clientes evitar la molestia de realizar pagos físicamente a medida que se produce cada transacción. En otros casos, las empresas ofrecen habitualmente a todos sus clientes la posibilidad de pagar después de recibir el servicio. Por ejemplo, las compañías eléctricas suelen facturar a sus clientes después de que los clientes recibieron la electricidad. Mientras la compañía de electricidad espera que sus clientes paguen sus facturas, la compañía considera las facturas impagas como parte de sus cuentas por cobrar.

2.2.3. Tipos de cuentas por cobrar

Las entradas de cuentas por cobrar son útiles para las empresas y sus proveedores porque hacen posible que las empresas tengan un flujo constante de suministros según sea necesario. Se pueden utilizar varios tipos de entradas de cuentas por cobrar para observar la relación entre el propietario de la empresa y el titular de la cuenta (Hernandez, 2017).

- **Cuentas por cobrar.** - La relación de cuentas por cobrar básica que existe entre el propietario de la empresa y el prestamista se produce cuando el propietario de la empresa otorga crédito al deudor para ayudar al deudor a financiar las operaciones existentes. Estos tipos de préstamos aumentan los activos actuales de la empresa y se contabilizan en el libro mayor y en la cuenta de cuentas por cobrar del prestatario. La transacción se anota de manera que a la cuenta se le acredite el monto prestado, lo que aumenta los activos del prestamista.
- **Documentos por cobrar.** - Las cuentas a cobrar de los documentos son similares a las cuentas por cobrar básicas, pero tienden a diferir en términos de la cantidad de tiempo que el prestatario puede tomar para pagar la cuenta. Mientras que el pago de las cuentas por cobrar básicas se debe realizar dentro de los dos meses posteriores a la extensión del préstamo, una cuenta de notas por cobrar se asegura con un pagaré y

generalmente se paga dentro de un año. Al igual que con las cuentas por cobrar básicas, este tipo de cuenta aumenta los activos de la empresa.

- **Cuentas por cobrar comerciales.** - Las cuentas por cobrar comerciales son similares a los otros tipos de cuentas por cobrar, ya que son activos de la compañía que aumentan cuando la transacción se registra en los libros de contabilidad correspondientes. Estos son, sin embargo, un resultado directo de las ventas de la empresa. Cuando un cliente compra un producto y se le otorga un crédito a corto plazo para pagar el préstamo, esto se indica como una entrada de cuentas por cobrar en la cuenta de cuentas por cobrar actuales.
- **Deudas incobrables.** - Las cuentas a veces se quedan en mora cuando el prestatario se declara insolvente o carece de flujo de efectivo para pagar sus deudas actuales. Cuando esto ocurre, el acreedor tiene varias opciones para contabilizar esta morosidad de pago. Cuando está claro que la cuenta no se pagará en absoluto, la deuda puede ser cancelada y luego se convierte en una deducción de impuestos. El Servicio de Impuestos Internos permite a las empresas cancelar estas deudas hasta cierto punto. El acreedor también puede anotar la deuda como una provisión, lo que le permite contabilizar la deuda en el corto plazo mientras espera el pago del deudor.

2.2.4. Proceso de control de las cuentas por cobrar

Los controles sobre las cuentas por cobrar realmente comienzan con la creación inicial de una factura del cliente, ya que debe minimizar varios problemas durante la creación de las cuentas por cobrar antes de poder tener un conjunto completo de controles sobre este activo clave. Luego, los controles abarcan el mantenimiento adecuado de las cuentas por cobrar y su eliminación mediante pagos de los clientes o la generación de notas de crédito (Guevara, 2015). Los controles clave a considerar son:

- **Requerir aprobación de crédito antes del envío.** - Tendrá problemas para cobrar las cuentas por cobrar si se envía un pedido a un cliente con

una mala calificación crediticia. Por lo tanto, requiera la aprobación firmada del departamento de crédito en todas las órdenes de venta sobre un monto determinado en dólares.

- **Verificar los términos del contrato.** - Si hay condiciones de pago inusuales, verifíquelas antes de crear una factura. De lo contrario, las cuentas por cobrar contendrán facturas que los clientes se niegan a pagar.
- **Revisar las facturas.** - Si una factura por un monto grande en dólares contiene un error, el cliente puede demorar el pago hasta que envíe una factura revisada. Considere requerir la revisión de facturas más grandes para mitigar este problema.
- **Autorizar notas de crédito.** - Las personas que tienen acceso a los pagos de clientes entrantes podrían interceptar el efectivo entrante y luego crear una nota de crédito para cubrir sus huellas. Un paso en la prevención de este problema es requerir la aprobación formal de un gerente para las notas de crédito, que luego son verificadas posteriormente por el personal de auditoría interna.
- **Restringir el acceso al software de facturación.** - Como se acaba de mencionar, alguien podría interceptar los pagos entrantes de los clientes y ocultar el robo con una nota de crédito. Debe proteger con contraseña el acceso al software de facturación para evitar la generación ilícita de notas de crédito.
- **Segregar deberes.** - Como se acaba de mencionar, nadie debe ser capaz de manejar los pagos de clientes entrantes y crear notas de crédito, o de lo contrario podrán tomar el dinero y cubrir sus huellas con notas de crédito. Por lo tanto, asigna estas tareas a diferentes personas.
- **Revisar las entradas de diario de cuentas por cobrar.** - Las transacciones de cuentas por cobrar casi siempre pasan por un diario de ventas en el software de contabilidad que genera sus propios asientos contables. Por lo tanto, casi nunca debería haber una entrada de diario manual en la cuenta de cuentas por cobrar. Debes investigar estas entradas cuidadosamente.

- **Auditoría de paquetes de facturas.** - Después de completar las facturas, debe haber un paquete en el archivo que contenga la orden de venta, la autorización de crédito, el conocimiento de embarque y una copia de la factura.
- **Hacer coincidir las facturas con el registro de envío.** - Es posible que los artículos se envíen sin la factura correspondiente, o viceversa. Para detectar estas situaciones, haga que el personal de auditoría interna compare las facturas con el registro de envío e investigue cualquier diferencia.
- **Auditar la aplicación de los recibos de efectivo.** - El personal de contabilidad puede aplicar incorrectamente los recibos de efectivo para abrir facturas, tal vez ni siquiera aplicarlos a las cuentas de los clientes correctos. Haga que el personal de auditoría interna rastree periódicamente una selección de recibos de efectivo a las facturas de los clientes para verificar la aplicación de efectivo adecuada.

2.2.5. Políticas de crédito

Es en esta generación que muchas personas pueden acceder a los créditos. Incluso si las personas no pueden realmente comprar los productos y servicios que desean, pueden encontrar los medios para aprovechar las cosas y los servicios a través del crédito. Sin embargo, a medida que llega la fecha de vencimiento del pago, causa muchos dolores de cabeza a muchos propietarios de negocios, incluido el personal, porque los clientes no pueden pagar a tiempo. Hay algunos que pagarían tarde y el peor de los casos es que hay muchos que no pagan más en absoluto (Madroño, 2016).

A medida que aumenta el número de personas que utilizan créditos, también aumenta la necesidad de que los dueños de negocios manejen los problemas relacionados con el crédito. Es entonces cuando el papel de las políticas y procedimientos de crédito entran en juego. Las políticas y procedimientos de crédito permiten administrar a los clientes existentes y también a los entrantes y, lo que es más importante, a mantener el negocio en marcha. Las políticas y

procedimientos de crédito contienen los pasos sobre las medidas que debe la entidad cuando se encuentre con problemas relacionados con el crédito, como el hecho de que los clientes no paguen en la fecha de vencimiento establecida (Valle, 2016).

El otorgamiento de crédito comercial es una poderosa ayuda para la venta, y es una base fundamental sobre la cual se construyen todas las relaciones comerciales. Tanto el vendedor como el comprador obtienen ventajas de las facilidades de crédito, pero el riesgo de demora o falta de pago es asumido por el vendedor: riesgo en forma de falta de pago y costo en forma de gastos por intereses incurridos desde la fecha de la venta hasta el recibo de los fondos.

Una política de crédito es necesaria para mostrar la forma en que la empresa pretende hacer negocios y evita confusiones y posibles malentendidos. La necesidad de políticas de la compañía con respecto a la salud y seguridad, fumar, empleo, etc., están bien fundadas y se aceptan como normales y necesarias, y esto debería aplicarse igualmente a la operación de crédito. Las compañías exitosas han establecido durante mucho tiempo sus enfoques operativos preferidos para la función de crédito y cómo se integra en la organización (Caro & Guardiola, 2018):

- Involucrar a todos los jefes funcionales relevantes en la configuración del negocio para el futuro;
- Aclarar las "mejores prácticas" y resolver inconsistencias en los procedimientos;
- Definir responsabilidades y objetivos laborales.
- Evitar las disputas internas y ahorrar un valioso tiempo de gestión;
- Tapar cualquier "fuga de beneficios" causada por actitudes y procedimientos caóticos.
- Garantizar que todas las operaciones cumplan con el enfoque corporativo en la ganancia neta; y
- Asegurarse de que todas las operaciones cumplan con la ley del territorio.

2.2.6. Consideraciones a la hora de desarrollar una política de crédito.

La política de crédito no se puede producir de forma aislada, sin ninguna referencia a influencias o circunstancias externas. Se debe tener mucho en cuenta al desarrollar una política de crédito, que incluye:

- La fuerza del vendedor en el mercado;
- El capital necesario para financiar las ventas del vendedor;
- Los términos de crédito que el vendedor obtiene de sus propios proveedores;
- La gama de clientes (tipos y tamaños);
- Márgenes de utilidad neta disponibles;
- Cualquier arreglo especial, incluyendo plazos más largos y / o cuotas;
- Presiones competitivas, es decir, "lo que están haciendo los demás";
- El tipo y la naturaleza de los bienes suministrados, por ejemplo, cuanto más corta sea la vida útil de los bienes, más corto debe ser el período de crédito (un comprador puede perder interés en pagar si los bienes o servicios se han ido);
- La solvencia del cliente;
- El propio ciclo de efectivo del comprador: si un comprador está vendiendo al por menor, los términos de un vendedor pueden ser cortos, pero si su proceso comercial dura mucho tiempo, el crédito puede ser mucho más largo;
- Las ventas estacionales pueden ser mayores en épocas específicas del año;
- Los incentivos para impulsar las ventas pueden incluir servicios de crédito adicionales; y
- La existencia de cualquier garantía por la exposición crediticia.

2.2.7. Contenido de una política de crédito

Los documentos de política crediticia pueden ser declaraciones de intenciones de una página o volúmenes importantes en un conjunto limitado de pautas

corporativas. Sea cual sea el formato, siempre debe ser emitido por la alta dirección y mostrar una fecha para su revisión con actualizaciones provisionales según lo exijan las circunstancias. Los contenidos útiles serían:

- Una declaración simple de los objetivos comerciales de la empresa;
- Una lista de los tipos de clientes de la empresa y sus sectores comerciales;
- Las condiciones completas de venta, tal como se expiden a los clientes;
- Las condiciones de venta que afectan la gestión del crédito, por ejemplo; o el rango de condiciones de pago; o reglas de descuento en efectivo; o alcance de términos especiales, pagos anticipados, cuotas, extensiones, etc. o intereses de multas, y o reserva de título;
- Niveles de deuda incobrables y método de reservas o provisiones;
- Métodos para evaluar a los clientes, explicar las calificaciones crediticias y los códigos de riesgo;
- Ordenar referencias y listas de parada, acciones y circulación;
- Métodos de seguimiento

2.2.8. Análisis financiero

El análisis financiero es el proceso de evaluación de negocios, proyectos, presupuestos y otras entidades relacionadas con las finanzas para determinar su desempeño e idoneidad. Normalmente, el análisis financiero se usa para analizar si una entidad es estable, solvente, líquida o lo suficientemente rentable como para justificar una inversión monetaria (Pungitore, 2016). Al mirar a una compañía específica, un analista financiero realiza un análisis al enfocarse en el estado de resultados, el balance general y el estado de flujo de efectivo.

El análisis financiero se utiliza para evaluar las tendencias económicas, establecer políticas financieras, elaborar planes a largo plazo para la actividad empresarial e identificar proyectos o empresas para la inversión. Esto se hace a través de la síntesis de números y datos financieros.

Una de las formas más comunes de analizar los datos financieros es calcular los ratios a partir de los datos para compararlos con los de otras compañías o con el propio desempeño histórico de la compañía. Por ejemplo, el rendimiento de los activos (ROA) es una proporción común utilizada para determinar la eficiencia de una empresa en el uso de sus activos y como una medida de la rentabilidad. Esta relación podría calcularse para varias empresas similares y compararse.

Las razones financieras son comparaciones matemáticas de cuentas o categorías de estados financieros. Estas relaciones entre las cuentas de los estados financieros ayudan a los inversionistas, los acreedores y la administración interna de la compañía a comprender qué tan bien se está desempeñando una empresa y las áreas que necesitan mejoras (Kaffury, 2015).

Los ratios financieros son las herramientas más comunes y generalizadas para analizar la situación financiera de una empresa. Las proporciones son fáciles de entender y fáciles de calcular. También se pueden utilizar para comparar diferentes empresas en diferentes industrias. Dado que una relación es simplemente una comparación matemática basada en proporciones, las empresas grandes y pequeñas pueden utilizar relaciones para comparar su información financiera. En cierto sentido, las relaciones financieras no toman en consideración el tamaño de una empresa o la industria. Las proporciones son solo un cálculo en bruto de la posición financiera y el rendimiento.

2.2.9. Liquidez corriente

Los índices de liquidez analizan la capacidad de una empresa para pagar tanto sus pasivos actuales como vencen, así como sus pasivos a largo plazo como se vuelven actuales. En otras palabras, estos índices muestran los niveles de efectivo de una empresa y la capacidad de convertir otros activos en efectivo para pagar los pasivos y otras obligaciones actuales (Mendoza & Ortiz, 2016).

Se determina con la siguiente ecuación:

Ecuación 1 – Liquidez corriente

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

La liquidez no es solo una medida de cuánto efectivo tiene una empresa. También es una medida de lo fácil que será para la compañía reunir suficiente efectivo o convertir activos en efectivo. Los activos como las cuentas por cobrar, las operaciones con valores y el inventario son relativamente fáciles para que muchas compañías se conviertan en efectivo en el corto plazo. Por lo tanto, todos estos activos entran en el cálculo de liquidez de una empresa (Supercías, 2015).

2.2.10. Rotación de cuentas por cobrar

El volumen de negocios de las cuentas por cobrar es un índice de eficiencia o actividad que mide cuántas veces una empresa puede convertir sus cuentas por cobrar en efectivo durante un período (Supercías, 2015). En otras palabras, el índice de rotación de las cuentas por cobrar mide la cantidad de veces que una empresa puede cobrar sus cuentas por cobrar promedio durante el año.

Ecuación 2 – Rotación de cuentas por cobrar

$$\text{Rotacion de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

2.2.11. Ciclo del efectivo

El ciclo de conversión de efectivo (CCC por sus siglas en inglés) es una métrica que expresa el tiempo (medido en días) que tarda una empresa en convertir sus inversiones en inventario y otros recursos en flujos de efectivo de ventas. También llamado Ciclo de operación neto o simplemente Ciclo de efectivo, CCC intenta medir cuánto tiempo está atado cada dólar de ingreso neto en el proceso

de producción y ventas antes de que se convierta en efectivo recibido (Kaffury, 2015).

Esta métrica toma en cuenta cuánto tiempo necesita la compañía para vender su inventario, cuánto tiempo le toma cobrar las cuentas por cobrar y cuánto tiempo tiene para pagar sus facturas sin incurrir en multas.

CCC es una de varias medidas cuantitativas que ayudan a evaluar la eficiencia de las operaciones y la administración de una empresa. Una tendencia de valores de CCC decrecientes o constantes durante varios períodos es una buena señal, mientras que los crecientes deberían conducir a una mayor investigación y análisis basados en otros factores. Se debe tener en cuenta que CCC solo se aplica a sectores seleccionados que dependen de la gestión de inventario y las operaciones relacionadas. Consta de las siguientes secciones:

Periodo de conversión del inventario: tiempo promedio que se requiere para convertir los materiales en productos terminados y venderlos en una fecha posterior; es el tiempo durante el cual el producto permanece en el inventario a lo largo de varias etapas de terminación. El periodo de conversión del inventario se calcula dividiendo el inventario entre el costo de artículos vendidos por día.

Ecuación 3 – Periodo de conversión del inventario

$$\text{Periodo de conversión del inventario} = \frac{\text{Inventario}}{\text{Costo de ventas por día}} = \frac{\text{Inventario}}{\frac{\text{Costo de ventas}}{360}}$$

Periodo de cobranza de las cuentas por cobrar: tiempo promedio que se requiere para convertir las cuentas por cobrar de la empresa en efectivo, es decir, para cobrar el efectivo después de que se hizo la venta. El periodo de cobranza de las cuentas por cobrar, que también recibe el nombre de días de ventas pendientes de cobro, se calcula dividiendo las cuentas por cobrar para el promedio de ventas a crédito por día.

Ecuación 4 – Periodo de cobranzas de cuentas por cobrar

$$\text{Periodo de cobranzas de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias a crédito}} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas a crédito}}{360}}$$

Periodo de diferimiento de las cuentas por pagar: tiempo promedio que transcurre entre la compra de las materias primas y la mano de obra y el pago de efectivo correspondiente. Se calcula dividiendo las cuentas por pagar entre el costo de venta por día.

Ecuación 5 – Periodo de diferimiento de las cuentas por pagar

$$\text{Periodo de diferimiento de las cuentas por pagar} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Costo de ventas}}{360}}$$

Ciclo de conversión del efectivo: cálculo de la cifra neta de los tres periodos que acaban de definirse, lo que da como resultado un valor igual al tiempo transcurrido entre los gastos reales en efectivo de la empresa para pagar (para invertir en) recursos productivos (materiales y mano de obra) y sus entradas de efectivo provenientes de la venta de productos (es decir, el plazo transcurrido entre el pago de la mano de obra y los materiales y la cobranza de las cuentas por cobrar).

Por consiguiente, el ciclo de conversión del efectivo es igual al tiempo promedio durante el cual un dólar se encuentra invertido en activos circulantes. De este modo, el ciclo de conversión del efectivo puede expresarse mediante la siguiente ecuación:

$$\begin{aligned} \text{Ciclo de conversión del efectivo} \\ &= \{\text{periodo de conversión del inventario}\} \\ &+ \{\text{periodo de cobranza de las cuentas por cobrar}\} \\ &- \{\text{periodo de diferimiento de las cuentas por pagar}\} \end{aligned}$$

2.2.12. Ciclo operativo

El ciclo operativo es el período promedio de tiempo requerido para que una empresa realice un desembolso inicial de efectivo para producir bienes,

venderlos y recibir efectivo de los clientes a cambio de los bienes, esto es útil para estimar la cantidad de capital de trabajo que una empresa necesitará para mantener o hacer crecer su negocio (Miranda, 2017).

A menudo se compara con el ciclo de conversión de efectivo porque utiliza las mismas partes componentes. Sin embargo, lo que es diferente es que un ciclo operativo analiza estos componentes desde la perspectiva de qué tan bien la empresa está administrando los activos de capital operacional, en lugar del impacto que estos componentes tienen en el efectivo.

Los siguientes son todos los factores que influyen en la duración del ciclo de operación:

- Las condiciones de pago extendidas a la empresa por sus proveedores. Las condiciones de pago más largas acortan el ciclo operativo, ya que la empresa puede retrasar el pago en efectivo.
- La política de cumplimiento de pedidos, ya que una tasa de cumplimiento inicial supuestamente mayor aumenta la cantidad de inventario disponible, lo que aumenta el ciclo operativo.
- La política de crédito y las condiciones de pago relacionadas, ya que un crédito más flexible equivale a un intervalo más largo antes de que los clientes paguen, lo que extiende el ciclo operativo.

Una empresa con un ciclo operativo extremadamente corto requiere menos efectivo para mantener sus operaciones, por lo que aún puede crecer y vender a márgenes relativamente pequeños. A la inversa, una empresa puede tener grandes márgenes y aun así requerir financiamiento adicional para crecer incluso a un ritmo modesto, si su ciclo operativo es inusualmente largo. Si una empresa es un revendedor, entonces el ciclo de operación no incluye ningún tiempo para

la producción; es simplemente la fecha desde el desembolso inicial de efectivo hasta la fecha del recibo de efectivo del cliente.

2.3. FUNDAMENTACION LEGAL

NIIF C-3 cuentas por cobrar

Con referente a la aplicación de la Norma de Información Financiera (NIF) C-3, en relación a la empresa analizada, basa su enfoque en la identificación de las cuentas e instrumentos para cobrar los rubros existentes en el margen financiero de la institución y los efectos que ocasiona al momento de emitir estados de resultados financieros. Esta norma es aplicable en la empresa sujeto de estudio, puesto que integra todos los instrumentos financieros analizando las operaciones que se dan a diario con toda normalidad, como lo es la venta de bienes que generen cuentas por cobrar. (Ver Anexo 1)

Reglamento de aplicación de la ley de régimen tributario interno decreto No. 2411

Con la finalidad de comprender los términos relacionados con las actividades comerciales que realizan las empresas, se definen los siguientes criterios emitidos por el ente regulador, que son las bases tributarias legales y contables con las que se trabaja de acuerdo con la normativa del país.

Créditos incobrables

Indica que este tipo de valores serán deducibles de las provisiones para créditos incobrables generado por la actividad normal de las operaciones ejercidas por la empresa basándose en la Ley del Régimen Tributario Interno, los créditos que cumplan con las condiciones necesarias serán eliminados con cargo a la provisión antes mencionada. (Ver Anexo 2)

Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

Este reglamento se centra en la estipulación de la validez de los diferentes documentos que la empresa en cuestión puede utilizar como comprobante de ventas, siempre y cuando defina la información necesaria de ambas partes, tanto del comprador como de la empresa, a su vez también se debe especificar las características de la venta fijando valores, y formas de pago. (Ver Anexo 3)

Ley orgánica de Telecomunicaciones

Bajo el régimen de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones existen artículos que se basan en salvaguardar los derechos de los clientes, entre los que se menciona que la empresa debe mantener informado al usuario de todos los valores que adeuda con la organización evitando cobros indebidos, así mismo recalca las obligaciones que deben cumplir como usuarios que se encuentren suscritos algún servicio de los que ofrece la empresa analizada, entre las que resalta que el usuario debe mantenerse al día con todo los pagos, para evitar inconvenientes. (Ver Anexo 4)

2.4. VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Variables independientes:

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar es el saldo de dinero que se debe a una empresa por los bienes o servicios entregados o utilizados, pero que aún no han sido pagados por los clientes. Dicho de otra manera, las cuentas por cobrar son cantidades de dinero que los clientes deben a otra entidad por los bienes o servicios entregados o utilizados a crédito, pero que aún no han sido pagados por los clientes (Arena, 2016).

Las cuentas por cobrar se refieren a las facturas pendientes que tiene una empresa o al dinero que los clientes le deben. La frase se refiere a las cuentas que una empresa tiene derecho a recibir porque ha entregado un producto o

servicio. Las cuentas por cobrar o cuentas por cobrar representan una línea de crédito extendida por una compañía y normalmente tienen términos que requieren los pagos debidos en un plazo de tiempo relativamente corto, que van desde unos pocos días a un año fiscal o calendario.

2.4.2. Variables dependientes:

Proceso Contable

El ciclo contable, también conocido comúnmente como proceso contable, es una serie de procedimientos en la recopilación, procesamiento y comunicación de información financiera. El ciclo contable se refiere a las tareas específicas involucradas en completar un proceso contable. La duración de un ciclo contable puede ser mensual, trimestral, semestral o anual. Puede variar de una organización a otra, pero el proceso sigue siendo el mismo (Cabezas, 2015).

La información financiera se presenta en informes denominados estados financieros. Pero antes de que puedan prepararse, los contadores deben recopilar información sobre las transacciones comerciales, registrarlas y recopilarlas para obtener los valores que se presentarán en los informes.

2.5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acreedor: una entidad a la que la organización adeuda dinero.

Capital: Una cantidad de financiamiento provisto para permitir que una empresa adquiera activos y mantenga sus operaciones.

Cuenta por cobrar. - Las cuentas por cobrar es una cuenta de activos actuales que realiza un seguimiento del dinero que los terceros le deben a usted. Nuevamente, estos terceros pueden ser bancos, compañías o incluso personas que le pidieron prestado dinero.

Crédito. - El crédito es un dinero prestado que puede utilizar para comprar bienes y servicios cuando los necesite. Obtiene crédito de un otorgante de

crédito, a quien acepta devolverle el monto que gastó, más los cargos financieros aplicables, en un momento acordado.

Cuentas incobrables. - Las cuentas incobrables son cuentas por cobrar, préstamos u otras deudas que prácticamente no tienen posibilidad de ser pagadas. Una cuenta puede volverse incobrable por muchas razones, incluida la quiebra del deudor, la incapacidad de encontrar al deudor, el fraude por parte del deudor o la falta de documentación adecuada para demostrar que existe una deuda.

Control. - El control se asocia en gran medida con el poder y tiene el poder de influir en las personas, las decisiones o los procesos. En un entorno empresarial, el control se utiliza generalmente como una forma de garantizar que los procesos de una organización estén logrando sus objetivos.

Cobranza. - Es la acción o función que realiza una agencia de cobranza o cobrador de deudas es una entidad utilizada por los prestamistas para recuperar los fondos vencidos o las cuentas que están en mora.

Efectivo: efectivo en caja y depósitos en un banco que pueden ser retirados a pedido.

Financiamiento de cuentas por cobrar. - La compra del valor nominal de las cuentas por cobrar o facturas de una empresa por parte de una empresa de factoring con un descuento a cambio de un adelanto de efectivo inmediato, generalmente en forma de transferencia bancaria. Igual que “cuentas por cobrar de financiamiento”.

Gasto: un gasto es causado por una transacción o evento que surge como resultado de una disminución en el interés de propiedad durante las actividades ordinarias de la empresa.

Informe de antigüedad de las cuentas por cobrar. - Un informe financiero que muestra cuánto tiempo han estado pendientes las facturas de cada cliente.

Liquidez. - La liquidez es la medida en que un activo se puede comprar o vender rápidamente sin afectar el precio del activo. Un activo que puede venderse rápidamente por su valor total se dice que es altamente líquido

Margen Operativo: Utilidad operativa como porcentaje de las ventas.

Normas de crédito. - Son las pautas emitidas por una compañía que se utilizan para determinar si un prestatario potencial es solvente. Los estándares de crédito a menudo se crean después de un análisis cuidadoso de los prestatarios anteriores y las condiciones del mercado.

Pasivos: Obligaciones de transferir beneficios económicos a otra entidad debido a eventos o transacciones pasadas.

Periodo contable. - Un período contable es un intervalo de tiempo establecido durante el cual las funciones contables se realizan, se agregan y se analizan, incluido un año calendario o un año fiscal. El período contable es útil para invertir porque los accionistas potenciales analizan el desempeño de una compañía a través de sus estados financieros que se basan en un período contable fijo.

Periodo de crédito. - El período de crédito es la cantidad de días que un cliente puede esperar antes de pagar una factura. El concepto es importante porque indica la cantidad de capital de trabajo que una empresa está dispuesta a invertir en sus cuentas por cobrar para generar ventas. Por lo tanto, un período de crédito más largo equivale a una mayor inversión en cuentas por cobrar.

Provisión: Una responsabilidad de tiempo o cantidad incierta.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

En la presente investigación describimos la actividad económica del negocio Plaza Smart Distribuidor Autorizado de CNT EP la misma que tiene como propietario o representante legal, al Gerente General Plaza Zambrano Pedro Antonio con Ruc 1301813612001, esta empresa es una PYMES, negocio familiar que funciona bajo el nombre comercial PLAZA SMART misma sucursal que fue inaugurada en el año 2014 la misma que en la actualmente sigue desempeñando la labor de compra y prestación de servicios de CNT, como lo es la venta de chips prepago y pos pago, servicios de telefonía, internet e antena de televisión y servicio de líneas pos pago. El papel que desempeña como distribuidor se rige a cumplir metas mensuales de todos sus servicios las mismas que son establecidas por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Misión

Brindamos a nuestros clientes la mejor experiencia de servicios convergentes de telecomunicaciones y Tics, para su desarrollo e integración al mundo, impulsando el crecimiento de nuestra gente y creando valor para la sociedad

Visión

Ser una de las distribuidoras líderes en servicios convergentes de telecomunicaciones y Tics del Ecuador, a través de la excelencia en nuestra gestión y la experiencia que le ofrecemos a nuestros clientes; que sea orgullo de los ecuatorianos.”

3.2. Estructura Organizativa

En la siguiente ilustración se presenta el organigrama de la empresa PLAZA SMART

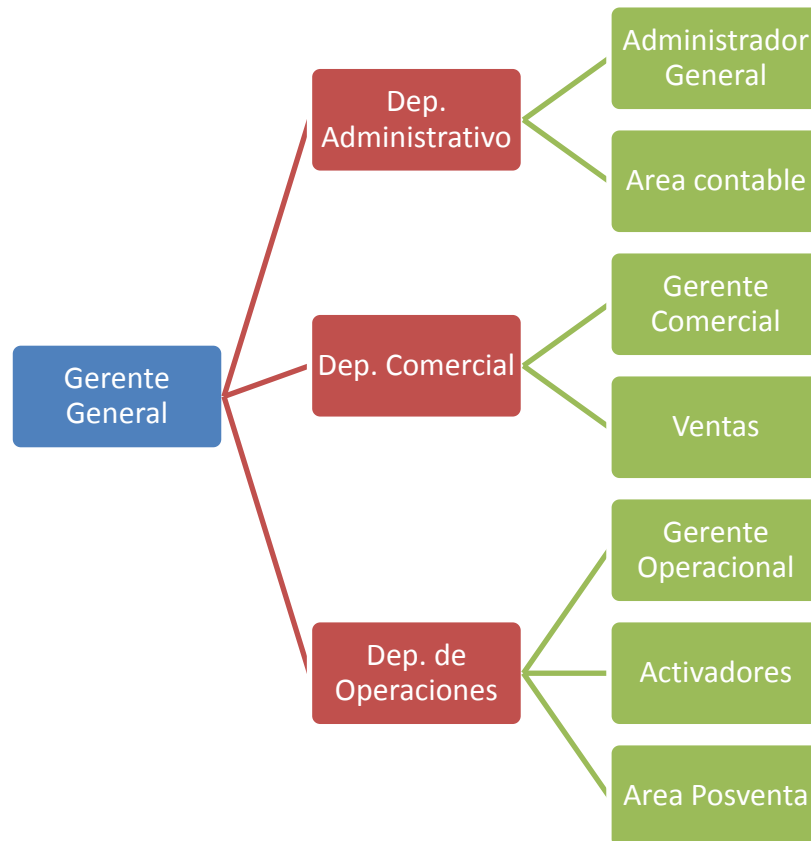


Figura 1 Organigrama de la empresa

Fuente: PLAZA SMART

Elaborado por: Autora

3.2.1. Plantilla total de trabajadores

La distribución de empleados entre departamentos se encuentra definido de acuerdo como se encuentra estipulado en la tabla a continuación, esta distribución se realiza para conocer la cantidad de colaboradores.

Tabla 1 Tabla de distribución de empleados

Departamento	Numero
Gerente General	1
Dep. Administrativo	2
Dep. Comercial	5
Dep. Operaciones	6
Total de Colaboradores	14

Fuente: PLAZA SMART

Elaborado por: Autora

3.2.2. Clientes, proveedores

Como se menciona en ocasiones anteriores la empresa PLAZA SMART, es un distribuidor autorizado de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, sin embargo, se considera importante definir los principales clientes que mantiene esta organización como se estructura en la siguiente tabla:

Tabla 2 Proveedores y cliente PLAZA SMART

Proveedores	Clientes
Corporación Nacional de Telecomunicaciones	Asesores Comerciales independientes que compran la mercadería
Computron/Comercial roldan	Asesores Comerciales independientes que trabajan en la comercialización de las ventas de servicios

Fuente: PLAZA SMART

Elaborado por: Autora

3.2.3. Principales productos o servicios

Entre los principales productos y servicios que brinda la empresa PLAZA SMART Distribuidor Autorizado de CNT EP son los que se detallan a continuación:

Tabla 3 Productos y Servicios de Plaza Smart

Productos y servicios		
Productos	Servicios Fijos	Servicios Pospago
SimCard Prepago	Telefonía Móvil	Telefonía Fija
SimCard Pospago	Internet	
	Tv DTH	

Fuente: PLAZA SMART

Elaborado por: Autora

3.3. Diseño de investigación

3.3.1. Métodos de investigación

3.3.1.1. Cualitativo

Según lo expresado por Herrera (2017), El conjunto de herramientas de recopilación de datos de un investigador cualitativo es bastante versátil, y abarca desde técnicas completamente desestructuradas hasta semi-estructuradas. Los métodos cualitativos más comúnmente aplicados incluyen entrevistas individuales, discusiones grupales (grupos focales) y observaciones de comportamiento.

Por lo tanto, resulta relevante su aplicación en el contexto de la presente investigación debido a que se necesita conocer de forma detallada la perspectiva que presenta el Gerente General, con respecto a la problemática que presenta Plaza Smart con respecto al manejo de las cuentas por cobrar.

3.3.1.2. Cuantitativo

De acuerdo a lo expresado por López & Sandoval (2016):

Las técnicas cuantitativas generalmente comprenden varias formas de cuestionarios y encuestas, entrevistas estructuradas, así como una observación del comportamiento basada en esquemas explícitos de codificación y categorización, los procesos cognitivos y afectivos de tal manera que se pueden obtener resultados numéricos (López & Sandoval, 2016)

Según lo mencionado con anterioridad, cabe recalcar que esta metodología es de utilidad para la presente investigación, pues se necesita conocer la opinión de todos los colaboradores de la organización con respecto al manejo que se le da a las cuentas por cobrar en la empresa Plaza Smart mediante la aplicación de encuestas, pues un análisis cuantitativo disminuye el tiempo de procesamiento de una mayor cantidad de información exponiéndola de forma numérica.

3.3.2. Tipo de Investigación

3.3.3. Descriptiva

La investigación descriptiva se puede explicar cómo una declaración de cosas, ya que en la actualidad el investigador no tiene control sobre la variable. Además, los estudios descriptivos pueden caracterizarse simplemente como un intento de determinar, describir o identificar lo que es. La investigación descriptiva está dirigida a arrojar luz sobre problemas o problemas actuales a través de un proceso de recopilación de datos que les permite describir la situación de una manera más completa de lo que era posible sin emplear este método (Díaz & Nuñez, 2015).

En el presente trabajo investigativo, los estudios descriptivos se utilizan para describir diversos aspectos presentes en la problemática. En su formato popular, la investigación descriptiva está siendo aplicada en la descripción de las características y el comportamiento de la población de la muestra. Una característica importante de la investigación es la relación que presenta con las variables, cumpliendo con los propósitos principales de los estudios descriptivos se pueden explicar al describir, explicar y validar los resultados de la investigación.

3.3.4. Explicativo

La investigación explicativa, se realiza para identificar el alcance y la naturaleza de las relaciones de causa y efecto. Se pueden realizar investigaciones causales para evaluar los impactos de cambios específicos en las normas existentes, diversos procesos. Este tipo de estudios se centran en un análisis de una situación o un problema específico para explicar los patrones de relaciones entre variables. Los experimentos son los métodos de recolección de datos primarios más populares en estudios con diseño (Calduch, 2014).

Es pertinente su aplicación en el presente trabajo investigativo, pues genera la presencia de relación entre la causa y efecto de la mala administración de las cuentas por cobrar de la empresa que se presta como objeto de estudio,

enfocando el papel de los instrumentos de investigación a la identificación de las razones detrás de una amplia gama de procesos, así como también, evaluar los impactos de los cambios en las normas existentes.

3.3.5. Población

De acuerdo a lo explicado por (Franco, 2014) expresa:

Que una población está determinada por sus características definitorias. Por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población o universo, siendo la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación.
(Franco, 2014)

La población de una investigación es generalmente una gran colección de individuos u objetos que es el foco principal de una consulta científica. Es en beneficio de la población que se realizan investigaciones, sin embargo, la población suele presentarse tamaños exorbitantes, donde el evaluar a cada elemento que la conforma puede resultar muy costoso y la utilización de mucho tiempo, siendo necesario la aplicación de las técnicas de muestreo según convenga a la investigación, siendo considerado como población de la investigación el gerente general de la organización y algunos colaboradores

Tabla 4 Población de la investigación

Ítem	Estratos	Frecuencias	Porcentajes
1	Colaboradores	13	94%
2	Gerente General	1	6%
	Total	14	100%

Realizado por: Autora

3.3.6. Muestra

Según lo mencionado por Sampieri (2014):

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán los datos correspondiente a la investigación, que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (Sampieri 2014).

Una muestra es simplemente un subconjunto de la población, surgiendo de la incapacidad de los investigadores para probar a todos los individuos en una población previamente especificada, esta debe resultar representativa de la población considerada siendo válida para la realización de análisis estadísticos a la información recopilada.

Para la determinación de la muestra se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, que de acuerdo con Scheaffer & Mendenhal (2017) es aquella en la cual los elementos no poseen la misma probabilidad de ser elegidos. Por lo que, en base a este muestreo, se seleccionó por conveniencia al gerente general para realizar la entrevista y a tres colaboradores del área de cuentas por cobrar de la empresa. El detalle de la muestra se presenta a continuación.

Tabla 5 Muestra de la investigación

Elemento	Cantidad	Técnica empleada
Gerente	1	Entrevista
Personal de cuentas por cobrar	3	Encuesta
Total	4	

Fuente: Información proporcionada por la empresa

Realizado por: Autora

3.4. Técnicas e instrumento

3.4.1. Encuesta

Cuando se trata de encuestas, hay varias formas de recopilar los datos necesarios para la investigación. Elegir el mejor método de recolección de datos y los partícipes es una decisión crítica, y no en todas las ocasiones se pueden usar los mismos métodos. Algunos métodos son mejores para las encuestas de empleados, mientras que otros son más adecuados para las encuestas de clientes. Algunas encuestas requieren el uso de múltiples métodos de recopilación de datos para recopilar datos suficientes para poder tomar decisiones acertadas. Por esta razón, se considerará a 3 colaboradores de la organización para el levantamiento de datos

3.4.2. Entrevista

Las entrevistas en persona mantienen un enfoque más personal y pueden generar confianza y cooperación entre los encuestados. Los mejores entrevistadores podrán leer señales no verbales para dirigir mejor la entrevista. También es la mejor forma de realizar entrevistas que pueden incluir temas delicados con respecto al problema tratado, en este caso las respuestas obtenidas serán de índole cualitativo, con respecto a la presente investigación se realizara la aplicación de una entrevista al gerente de la empresa Plaza Smart distribuidor autorizado de CNT EP.

3.5. Procedimiento o pasos a seguir en la investigación

Para la realización del presente trabajo investigativo fue necesario el planteamiento del problema que se evidencia en las operaciones de la empresa Plaza Smart, específicamente en el proceso de cobranza, definiendo la situación actual que presenta el proceso en cuestión, brindando una evaluación directa del problema, que nos permitió estipular objetivos a cumplir para poder determinar una posible solución a la problemática.

Bajo el contexto metodológico es fundamental definir que el método de investigación aplicado recae sobre un enfoque cualitativo, pues la herramienta de recopilación ejecutada es la entrevista semi estructurada, enfocada en la obtención de información que ayudo a la determinación de ciertas cualidades pertenecientes al escenario del problema. Su tipología se fundamenta en la descriptiva, pues la misma permita la aclaración de las dudas surgidas, a conforme se dé el avance de la investigación, logrando determinar de forma acertada las características del problema en la sección de crédito y cobranza, adicionalmente se encuentra a su vez orientada hacia un enfoque explicativo, pues este factor metodológico, agiliza la determinación de la relación entre la causa y efecto del problema.

Ya efectuada la metodología sobre la que se trabajó, fue necesario la identificación de la población sobre la que se realizó el proceso de recopilación de información relevante, manteniendo a consideración que sean elementos que se encuentren estrechamente ligados a la problemática analizada. El análisis de la información recopilada es un pilar fundamental para poder diseñar un plan de mejora, mismo que se encuentra acorde al cumplimiento de los objetivos del trabajo, otorgando una solución basada en los resultados obtenidos de los datos recabados. Comenzando con un análisis financiero de la situación en la que se encuentra la organización, poniendo en práctica el uso de indicadores. Una vez determinada la situación actual, se plante el plan de mejoras, el cual consiste en determinar las causas y efectos del problema, estipulando las posibles mejoras, para su posterior desarrollo en un manual de políticas y procedimiento, orientado al proceso del manejo de las cuentas por cobrar de la organización.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se requirió de la aplicación de la entrevista como técnicas de recolección de la información de mayor relevancia en relación a la problemática presentada en la organización Plaza Smart, para esto fue necesario el desarrollo de un banco de preguntas enfocadas a los puntos considerados importantes dentro del problema en el procedimiento que se aplica a las cuentas por cobrar de la empresa.

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Análisis de entrevista al Gerente

¿Cuenta con un programa de capacitación para el personal a cargo de las cuentas por cobrar?

R. La empresa no cuenta con un programa de capacitación al personal a cargo de las cuentas por cobrar. Se espera que estos colaboradores cuenten con los conocimientos necesarios para la realización de sus funciones. Un punto que la gerencia se ha enfocado en mayor parte es la generación de ventas.

Análisis

Al interrogar al gerente sobre un programa de capacitación dirigido hacia los colaboradores del área cuentas por cobrar se tiene que no existe un plan de capacitación. Esto ha dado como resultado el mal manejo de las cuentas por cobrar de la entidad, afectando a su flujo de efectivo. Por otro lado, de acuerdo al entrevistado la gerencia se ha enfocado más a la generación de ventas en lugar del control de las ventas a crédito y las cuentas por cobrar de la entidad, observándose una tendencia hacia el crecimiento de los ingresos, pero no hacia el control organización de las cuentas por cobrar.

¿Existen políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar?

R. Las políticas y procedimientos no han sido establecidas formalmente. Por lo que se deja mucho al juicio de los colaboradores en cuanto al tratamiento de las cuentas por cobrar de la entidad.

Análisis

De acuerdo a las palabras del entrevistado, no existen políticas y procedimientos formales para el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa. Esto ha dado fragilidad al tratamiento de las cuentas, las cuales presentan errores en sus contabilizaciones y no reflejan el valor razonable real de las cuentas. Además, la falta de estas políticas y procedimientos han aumentado la cartera vencida de la empresa e impactado directamente en el saldo de las mismas, llegando a tener problemas en consolidar los valores reales que son adeudados por el cliente.

¿Considera que un manual de políticas y procedimientos contribuye a la mejora en el control de las cuentas por cobrar?

R. Sí En la empresa han existido intentos de formalizar los procedimientos, pero estos no se han sido llevados a cabo, por lo que considero que tales políticas contribuirían a la mejora del control de las cuentas por cobrar.

Análisis

De acuerdo con lo mencionado por el entrevistado, la empresa ha presentado intentos de formalizar las políticas y procedimientos respecto a las cuentas por cobrar de la entidad. Sin embargo, no se ha dado la debida importancia para llegar a una formalización consolidada, por lo que los problemas de la entidad relacionados con las cuentas por cobrar han aumentado.

Análisis general

Luego de la entrevista, se presentan las siguientes conclusiones a la investigación. La falta de capacitación por parte de la gerencia dirigida hacia el personal que labora directamente con las cuentas por cobrar, ha incidido directamente en el control de las mismas, puesto que se deja al juicio de los colaboradores. Además, la falta de esta capacitación ha incidido directamente en el registro y el manejo de los clientes que presentan altos niveles de atraso en sus pagos, por lo que no ha habido una gestión eficiente de las cobranzas.

Por otro lado, los intentos de los administradores de establecer políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar no se han ejecutado ante la falta de formalismo y un aumento del interés de aumentar las ventas, pero un descuido de en el control de los créditos otorgados a los clientes.

4.1.2. Análisis de entrevistas a colaboradores

En la presente sección a desarrollar se muestra los principales resultados de las encuestas realizadas a 3 colaboradores encargados de las cuentas por cobrar de la empresa. Los resultados obtenidos se muestran a continuación.

- 1. ¿Ha recibido una capacitación constante en la empresa sobre el manejo de las cuentas por cobrar?**
 - **C1:** No
 - **C2:** No
 - **C3:** No

Análisis

Al preguntar sobre el estado de las capacitaciones dirigidas al área de las cuentas por cobrar de la empresa, los tres encuestados afirmaron que no reciben una capacitación constante que les permita mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la entidad.

2. ¿Considera que las políticas y procedimientos de la empresa contribuyen a la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar?

- **C1:** No
- **C2:** No
- **C3:** No

Análisis

La pregunta sobre las políticas y procedimientos trató indagar el estado, manejo y contribución de las políticas y procedimientos a la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar. Los encuestados proporcionaron una respuesta negativa ante esta pregunta, demostrando que las políticas no contribuyen a la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar, indicando esto que es necesario la revisión de tales políticas orientadas hacia un plan de mejoras en la empresa y el aumento de la liquidez de la misma.

3. De las siguientes opciones, ¿Cuál considera usted que describe el nivel de afectación del mal manejo de las cuentas por cobrar en la empresa?

- **C1:** Considero que el nivel de afectación mantiene un índice alto
- **C2:** Bajo mi percepción sostengo la creencia de que su afectación es alta
- **C3:** Consideraría que la relevancia que presente el nivel de afectación es medio bajo

Análisis

Al indagar la percepción interna del personal sobre el mal manejo de las cuentas por cobrar, se tiene que 2 de los 3 entrevistados afirman que existe un nivel alto de impacto en la salud financiera de la empresa, mientras que solo uno afirma que hay un nivel medio de impacto. Esto indica claramente que la entidad tiene problemas en su salud financiera.

4. De las siguientes opciones, ¿Cuál considera usted que describe el nivel de fortaleza de los controles del proceso contable de la empresa?

- **C1:** Considero que los controles ejecutados por la organización son débiles, pues ocasionan problemas.
- **C2:** Considero que son débiles.
- **C3:** Dadas las circunstancias afrontada, considero que las fortalezas evidenciadas en el control del proceso contable de la empresa son débiles.

Análisis

En el estudio del proceso contable de la empresa, se tiene que todos los encuestados afirman que el proceso contable de la entidad es débil. En base a esto, se considera el hecho de que un proceso contable débil aumente el nivel de errores por parte de los empleados que se encuentran dentro del proceso aumente, así como el riesgo de fraude y baja el nivel de detección de errores.

5. ¿Considera que el establecimiento de políticas y procedimientos contribuiría a la mejora en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa?

- **C1:** Si considero que el establecimiento de este tipo de procedimientos contribuiría de forma positiva
- **C2:** Claro, un control en el proceso que gestiona las cuentas por cobrar sería de gran ayuda.
- **C3:** Si mantener una guía mediante políticas y procedimientos agilizaría el proceso del manejo de las cuentas por cobrar

Análisis

Al indagar sobre la aceptación de políticas y procedimientos dirigida al área de cuentas por cobrar, se tuvo un 100% de aceptación a la propuesta de creación de tales políticas. Esto nace de la necesidad de mejorar el área de recaudación

dentro de la entidad, con el fin de aumentar flujo de dinero hacia las cuentas de la empresa y así mejorar la liquidez de la misma.

4.2. Estado de Situación Financiera

En la presente imagen se visualiza el balance general de la compañía Plaza Smart DA de CNT EP correspondiente a los periodos 2018 – 2017.

Tabla 6 Estado de Situación Financiera 2018 - 2017

DISTRIBUIDORA PLAZASMART		
Estado de Situación Financiera		
Al 31 de Diciembre de 2018 - 2017		
En dólares americanos, se excluyen centavos		
<u>Activos</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
<u>Activos corrientes</u>		
Efectivo y equivalentes al efectivo	16.306	26.393
Cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar neto	515.809	475.170
Inventarios	32.355	15.984
Servicios y otros pagos anticipados	8.066	8.066
Activos por impuestos corrientes	52.522	15.983
Otros activos corrientes	204.000,00	-
Total activos corrientes	829.057	541.595
<u>Activos no corrientes</u>		
Propiedades y equipos, neto	2.151.815	2.197.105
Otros activos no corrientes	1.832.650	747.873
Total activos no corrientes	3.984.465	2.944.979
Total activos	4.813.522	3.486.573
<u>Pasivos</u>		
<u>Pasivos corrientes</u>		
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	1.008.749	1.124.516
Obligaciones acumuladas	76.804	65.506
Pasivos por impuestos corrientes	8.141	7.245
Total pasivos corrientes	1.093.695	1.197.266
<u>Pasivo no corriente</u>		
Cuentas por pagar largo plazo	2.148.595	710.073
Total pasivos no corrientes	2.148.595	710.073
Total pasivos	3.242.289	1.907.339
<u>Patrimonio</u>		
Aportaciones	1.006.380	1.006.356
Reservas	44.328	40.109
Utilidad del ejercicio	991	13.236
Superavit del Revaluación de propiedad, planta y equipo	519.533	519.533
Total patrimonio	1.571.233	1.579.234
Total pasivos y patrimonio	4.813.522	3.486.573

4.2.1. Análisis financiero

En el presente análisis financiero se analiza la situación de la entidad referente a las cuentas por cobrar, con el fin de determinar su salud financiera. A continuación, se presentan los indicadores con los cuales se realizó el estudio.

Tabla 7 Liquidez corriente

Indicador	Fórmula	2017		2018	
Liquidez corriente	Activo corriente	541.595	0,45	829.057	0,76
	Pasivo corriente	1.197.266		1.093.484	

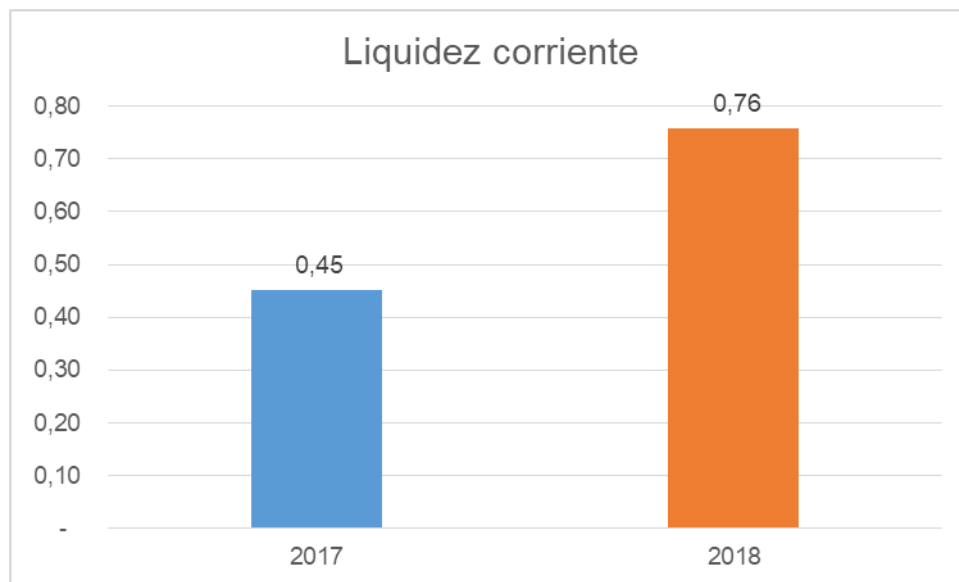


Figura 2 Liquidez corriente

Los resultados indican claramente que la entidad tiene problema de liquidez. Para el año 2017 la empresa presentaba un indicador de liquidez de 0,45 mientras que para el año 2018 el indicador de liquidez se ubicó en 0,76. Es decir, para el año 2017 la entidad contaba con 0,45 unidades monetarias para cubrir cada unidad de deuda, dejando un déficit de 0,55 unidades monetarias. Para el año 2018 la situación se repite, dejando un déficit de 0,24 unidades monetarias. Esto indica que la entidad presenta un problema en el cumplimiento de sus pagos en el corto plazo.

4.2.2. Rotación de Cuentas por cobrar

Tabla 8 Rotación de cuentas por cobrar

Indicador	Fórmula	2018	
Rotación de cuentas por cobrar	Ventas	1.083.284,93	2,10
	Cuentas por cobrar	515.808,61	

Para el año 2018 la rotación de cuentas por cobrar se ubica en 2,10 veces. Es decir, las cuentas por cobrar en promedio para el 2018 rotaron 2,10 veces, lo que quiere decir que el flujo de efectivo disminuyó y se afectó la liquidez de la entidad, como se demostró con el indicador de liquidez.

4.2.3. Ciclo de conversión del efectivo

El ciclo de conversión de efectivo centra la atención en el tiempo que transcurre entre la fecha en la cual la compañía realiza los pagos, o invierte en la manufactura de inventario, y la fecha en la cual recibe los flujos de entradas de efectivo o realiza un rendimiento en efectivo a partir de su inversión en la producción. El modelo se presenta de la siguiente manera:

$$\text{Ciclo de conversión del efectivo} = \text{Periodo de conversión del inventario} + \text{Periodo de cobranza de las cuentas por cobrar} - \text{Diferimiento de las cuentas por pagar}$$

Dentro del estudio, se tienen los siguientes resultados.

Periodo de conversión del inventario	=	11,51
Periodo de cobranza de las cuentas por cobrar	=	171,41
Diferimiento de las cuentas por pagar	=	358,80

De acuerdo al resultado, se requiere un promedio de 11 días para convertir el inventario en productos terminados y en venderlo, posteriormente se requiere un

periodo promedio de 171 días para recaudar las cuentas por cobrar; sin embargo, se requieren de 359 días para realizar el pago a los proveedores.

4.3. Desarrollo de problemas en el proceso de cobranzas (causas y efectos).

Tabla 9 Problemas en el proceso de cobranzas

Causas	Efectos
Falta de políticas de crédito	Crédito a clientes no idóneos
No se aplican las normas legales	Incremento de la cartera vencida
Falta de políticas y procedimientos	Aumento de errores por parte de los colaboradores

4.3.1. Denominación, causas y mejoras

Tabla 10 Denominación, causas y mejoras

Cómo se denomina	Causa	Mejora
Falta de recursos	No existen las políticas para otorgar crédito.	Configurar políticas de créditos
Ineficiente manejo financiero	Mal manejo de la cartera por cobrar	Diseñar métodos de recaudación.
Poco control de las normas legales para el crédito.	Falta aplicación de las normas legales.	Capacitar sobre el control contable y tributario
Personal no capacitado	No existe un programa de capacitación	Plan de capacitación para el personal
Poca revisión	No existe revisión de los procesos para el control de cartera	Diseñar procedimientos para la recuperación de cartera.

4.3.2. Plan de Mejoras

Dentro de la presente sección se desarrolla el plan de mejora para la gestión de las cuentas por cobrar de la entidad. Se presenta a continuación.

Tabla 11 Plan de mejora

Oportunidad de mejora: el control de las cuentas por cobrar de la DISTRIBUIDORA PLAZASMART permitirá mejorar la entrada de flujo de efectivo y la liquidez de la empresa.					
Meta: Diseñar políticas y procedimientos para el control efectivo de las cuentas por cobrar.					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Mejora en los procesos de recuperación de cartera	Departamento de contabilidad	Diseñar procedimientos y políticas para el aumento de flujo procedente de las cobranzas de la empresa	La salud financiera de la entidad se ha visto afectada a causa del mal manejo de las cuentas por cobrar. Esto ha sido causado por la falta de procedimientos para las cuentas por cobrar de la entidad, así como las políticas para el otorgamiento de créditos, lo que ha resultado en un aumento considerable de la cartera vencida.	DISTRIBUIDORA PLAZASMART	2019

4.4. Desarrollo de la propuesta

DISTRIBUIDORA PLAZASMART	Manual de Políticas y Procedimientos	Fecha:
		Revisión

DISTRIBUIDORA PLAZASMART	PROCESO	C-PCT-01
	CUENTAS POR COBRAR	

Objetivo

Establecer los lineamientos para el manejo de las cuentas por cobrar, originadas por los créditos a clientes y obtener una recreación óptima de la cartera.

Alcance

Inicio: Venta a crédito.

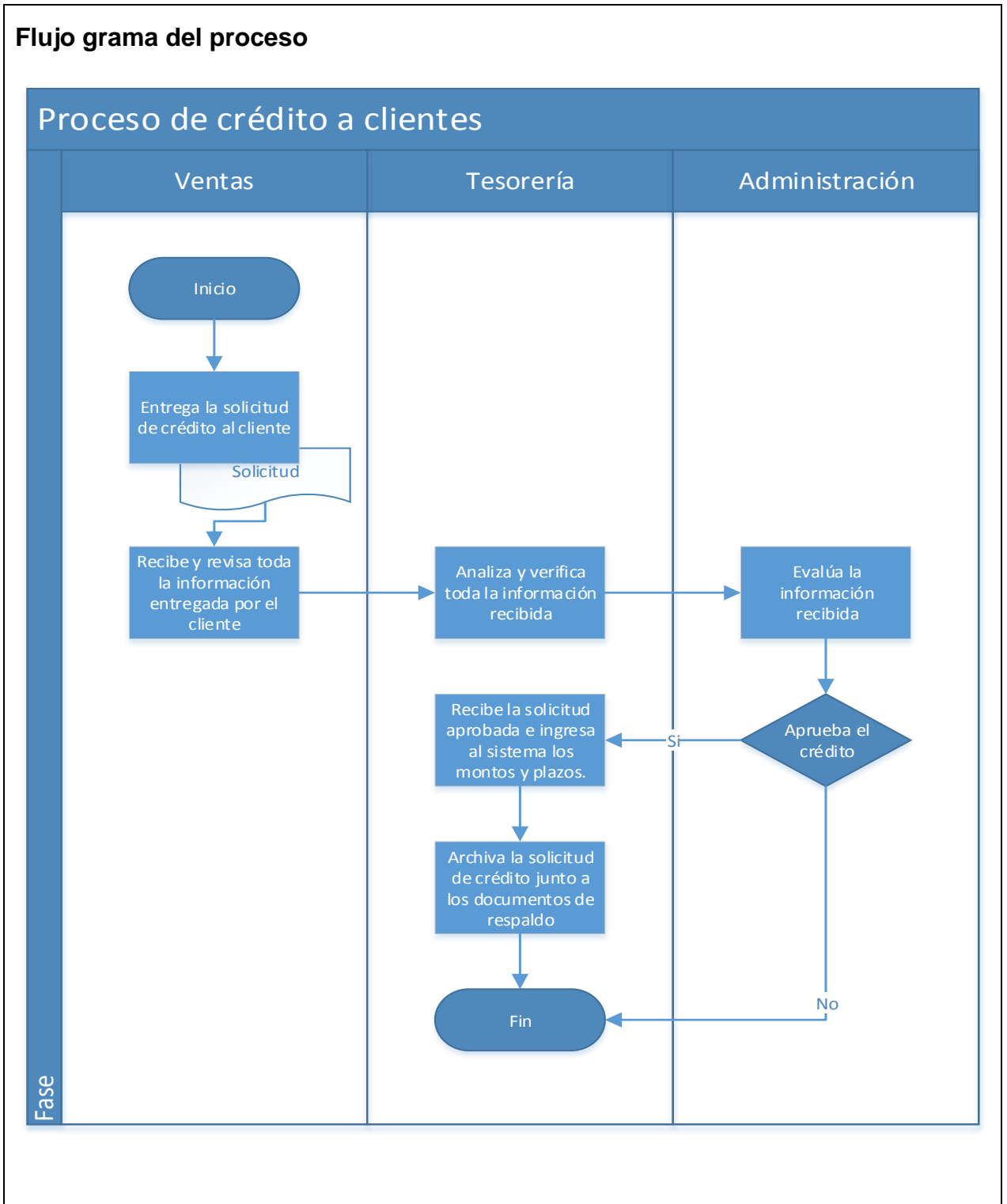
Fin: Conservar los comprobantes de ventas.

Políticas de control

- Los valores y vencimientos de crédito son justificados por el gerente de ventas
- Tesorería tiene que realizar el rastreo de la cartera y la adecuada recuperación de la cartera.
- El cliente llena la solicitud de crédito, y tiene que argumentarlo con la documentación correspondiente para realizar la venta a crédito.
- Los clientes nuevos no pueden ser solicitantes de crédito hasta después de 3 meses de continuidad, durante este tiempo el cliente tiene que realizar compras al contado.
- El valor de crédito concedido será calculado por un promedio de las compras que haya realizado al contado, durante los primeros tres meses de relación con la organización.
- El incremento del crédito será para clientes antiguos y recurrentes que no hayan caído en mora.
- Se tiene que recapacitar la cartera vencida, cuando se hayan recuperado las cuentas por cobrar en el momento establecido
- Tesorería dará seguimiento a clientes para la recuperación de la cartera vencida.
- Se considera difícil recuperación cuando los registros de deuda superen los 60 días de vencimiento.
- Al momento de necesitar soporte legal, contratar un asesor y mostrar la documentación de respaldo.
- El asesor legal tiene que analizar el caso y elaborar un plan para gestionar la cartera vencida. Si no existe una solución, se tiene que informar al gerente general para la toma de decisiones financieras.
- Se considera incobrable, cuando no se haya realizado la gestión oportuna por más de un año.
- La provisión de incobrables, tiene que cumplir con lo siguiente: (Artículo 10 de la Ley de Régimen Tributario Interno, numeral 11)
 - Cumplirse un tiempo superior a 5 años desde el vencimiento del crédito.
 - Anular la acción para la recaudación del crédito
 - En caso de quiebra o crisis del deudor
 - Si la parte deudora es una sociedad, esta tiene que haber cerrado definitivamente

Descripción del procedimiento : crédito a clientes		
Nº	Responsable	Actividad
1	Ventas	Entregar la “Solicitud de Crédito” al cliente, requiriendo toda información solicitada en el formato.
2	Ventas	Recibir y examinar la solicitud de crédito, de la misma manera los documentos de acompañamiento.
3	Tesorería	Confirmar la información del cliente, para razonar el crédito solicitado, mediante las siguientes pautas:
		El historial del solicitante
		Experiencia de pago
		La capacidad de pago
	Monto de compras	
4	Administración	Observar y valorar determinadamente la información, para aprobar o rechazar el crédito.
5	Tesorería	Recibe la solicitud de crédito e ingresa al sistema. Detallar los valores y plazos del crédito, para realizar la facturación.
6	Tesorería	Se tiene que guardar la solicitud, junto con los documentos de respaldo al momento de aprobarse el crédito.

Flujo grama del proceso



CONCLUSIONES

Se concluye la alta importancia del control en las cuentas por cobrar de la entidad. Para el adecuado control de las mismas es necesario contar con conocimientos actualizados en el tratamiento contable de tales cuentas. Por tal motivo fue necesario el análisis de la información científica sobre la estructura de estas cuentas.

El análisis financiero de la empresa reveló que tiene problemas de liquidez. Esto a causa del poco flujo de efectivo hacia las cuentas de la empresa. Para determinar esta situación fue necesario el empleo de los ratios financieros que dieron como resultado una liquidez de 0,45 y 0,76 para el 2017 y 2018, respectivamente. Esto dejó un déficit de 0,55 y 0,24 para aquellos años.

Finalmente, luego del estudio de la información se determina que un manual de políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar contribuiría a la mejora en la recaudación del dinero para la entidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar una capacitación al personal que maneja las cuentas por cobrar de la entidad, con el fin de tener estrategias que sirvan para el aumento de la recaudación de los valores el incremento de los flujos de efectivo hacia las cuentas de la empresa.

Se sugiere que la entidad aplique las políticas y procedimientos diseñados en el presente documento para la mejora del control de las cuentas por cobrar de la entidad.

Finalmente, la entidad debe de revisar las políticas y procedimientos diseñados, con el fin de determinar si siguen cumpliendo con lo esperado, si se ajustan a las necesidades de la empresa o si necesitan ser actualizadas para que se ajusten a los cambios del mercado.

Bibliografía

- Ana., G. Á. (pág. 32).
- Arena, S. (2016). *Importancia de los rubros de las cuentas por cobrar*. Obles.
- ARIANA, M. (1 de JULIO de 2013). *AUDITORIA INTERNA PARA EL CONTROL CONTABLE Y ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EMPRESAS CONCESIONARIAS DE MUNICIPIO MARACAIBO*. Obtenido de AUDITORIA INTERNA PARA EL CONTROL CONTABLE Y ADMINISTRATIVO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN EMPRESAS CONCESIONARIAS DE MUNICIPIO MARACAIBO: file:///C:/Users/pc/Downloads/3401-13-07331%20(3).pdf
- Arroyo, V. (s.f.). 2004.
- Atilano, J. (2014). *Historia de la contabilidad y los costos*. Veritas.
- Cabezas, Y. (2015). *Proceso contable y su influencia en las empresas*. Venil.
- Calduch, R. (2014). *Metodods y tecnicas de investigacion internacional*. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/835-2018-03-01-Metodos%20y%20Tecnicas%20de%20Investigacion%20Internacional%20v2.pdf>
- Caro, N., & Guardiola, M. (2018). Árboles de clasificación como herramienta para predecir dificultades financieras en empresas Latinoamericanas a través de sus razones contables. *Contaduría y administración*.
- Carrera, S. (Julio de 2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castillo, P. (2017). *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*. Obtenido de Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa

Nagpur S.A.: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1965/1/T-ULVR-1775.pdf>

Castro, D. A., & Castro, A. M. (2014). *CREDITO Y COBRANZAS*. Recuperado el 26 de 10 de 2018, de CREDITO Y COBRANZAS: <file:///C:/Users/ATENCION01/Desktop/pendiente/9786074383652.pdf>

Catacora, F. (1998).

Cerda. ((2001), pág. 6.).

Chiriboga. ((2008), pág. 63).

Chiriboga. ((2008), Pág. 58).

Diaz, A. (2016). *Cuentas por cobrar y rentabilidad financiera*. Viloria.

Diaz, V., & Nuñez, A. (2015). Artículos científicos, tipos de investigación. *Revista de Ciencias Investigativas*.

Diccionario de Finanzas. ((2009), pág. 107).

Esteban, H. E. (2002). *Historia de la Contabilidad*. Obtenido de Historia de la Contabilidad:

<https://www.aeca.es/old/comisiones/historia/lahistoriadelacontabilidad.htm#arriba>

Franco, H. (2014). Poblacion y muestra. *Revista de Investigadores*.

Gálvez, C. (2016). *Cuentas por cobrar, teoría y aplicación*. Chile: Universidad del BIO-BIO.

GIOVANNY, G. (11 de 05 de 2002). *ADMINISTRACION DE CUENTAS POR COBRAR POLITICAS DE CREDITO Y COBRO*. Obtenido de ADMINISTRACION DE CUENTAS POR COBRAR POLITICAS DE CREDITO Y COBRO: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

Granados. ((2002), pág. 132).

Guajardo. ((2008), pág. 35.).

Guevara, J. (2015). *Sistema de control interno para los procesos de recaudacion*. Lancer.

Gutierrez, F. (2015). *Evolucion historica de la contabilidad de costes y gestion*. Lancer.

Hernandez, C. (2017). *Evaluacion de creditos y las cuentas por cobrar* . Aris.

Herrera, J. (2017). *La investigación cualitativa*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx:8080/jspui/bitstream/123456789/1167/1/La%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa.pdf>

Hidalgo. ((2010)).

Hitt, M. (2016). *Administración*. México: Pearson.

Horngren, C. T., Jr, W. H., & Oliver, M. (2010). http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28090/mod_resource/content/0/CONTABILIDAD_hongren_harrison_oliver_2010-pdf_smallpdf.com_.pdf. Obtenido de http://www.facetvirtual.unt.edu.ar/pluginfile.php/28090/mod_resource/content/0/CONTABILIDAD_hongren_harrison_oliver_2010-pdf_smallpdf.com_.pdf.

Julien-Labruyère, R. M. (2014). *CREDITOS Y COBRANZAS*. Obtenido de *CREDITOS Y COBRANZAS*: <file:///C:/Users/pc/Downloads/9786074383652.pdf>

Kaffury, M. (2015). La administración financiera y el control total de la calidad: algunos elementos de importancia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 39-46.

Koontz. (2013). *el comercio en la antigüedad*. Obtenido de el comercio en la antigüedad.

- Landeta, J., & Cortes, C. (2017). *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades*. Poliantea.
- Levy. ((2009), pág. 39).
- López, N., & Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/176/M%C3%A9todos%20y%20t%C3%A9cnicas%20de%20investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Macias, B. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa GLOBALOLIMP S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf>
- Madroño, M. (2016). *Administración financiera del circulante*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Maza, J. (2015). *Universidad Técnica de Machala*. Obtenido de El control interno de la cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y CÍA., en el cantón Camilo Ponce Enrque: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y Administración*. Barranquilla: ECOE Ediciones.
- Meza, C. (2017). *Contabilidad. Análisis de cuentas*. Costa Rica: Euned Editorial.
- Miranda, R. (2017). *ciclos operativos y financiero como generadores de flujo de efectivo*. Mexico: Elsevier.
- Montaño. (2010), pág. 12).
- Montes. ((2005)).

- Muñiz, W., & Mora, K. (Septiembre de 2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20E%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>
- Paves. (2011). *gestion de creditos*. Obtenido de gestion de creditos.
- Pungitore, J. (2016). *Sistemas administrativos y control interno*. Buenos Aires: Librería Editorial Osmar Daniel.
- Rodriguez, J. (2016). La contabilidad en el contexto de la globalización y su revolucion. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*.
- SALVADOR, M. (2013). *CREDITO Y COBRANZAS*. 06: 05.
- SALVADOR, M. H., & GERARDO, G. C. (27 de 09 de 2005). *CREDITO Y COBRANZA*. Obtenido de CONTABILIDAD FINANCIERA: www.imef.org.mx/publicaciones/boletinstecnicosorig/BOL_20_05_CTN_TE
- Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw- Hill.
- Santandreu, E. (2000). *Gestión de creditos, cobros e impagados*. Obtenido de Gestión de creditos, cobros e impagados: <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3681>
- Santiso, M. (2014). *Evolucion historica de la contabilidad y su regulacion*. Jorna.
- Scheaffer, R., & Mendenhal, W. (2017). *Elementos del muestreo*. España: Ediciones Paraninfo.
- Supercías. (2015). *Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*. Obtenido de Tabla de indicadores financieros: http://181.198.3.71/portal/samples/images/docs/tabla_indicadores.pdf
- Tamayo, M. T. (2004). EL PROCESO DE INVESTIGACION CIENTIFICA. En T. T. Mario, *EL PROCESO DE INVESTIGACION CIENTIFICA* (pág. pag.46).

Valle, E. (2016). *Crédito y cobranzas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Vascones. ((2004), pág. 15.).

ANEXOS

Anexo 1. NIIF C-3 - CUENTAS POR COBRAR OBJETIVO

Establecer los criterios particulares de valuación, presentación y revelación relativos a las cuentas por cobrar y las otras cuentas por cobrar del Banco, que no contienen un componente de financiamiento; es decir, que no devengan interés.

No son objeto de esta NIF las cuentas por cobrar y las otras cuentas por cobrar del Banco, que contienen un componente de financiamiento; es decir, que devengan interés, o cuentas por cobrar y otras cuentas por cobrar sin interés explícito de largo plazo, por ser tratadas en la NIF, Instrumentos financieros para cobrar principal e interés.

El reconocimiento inicial de las cuentas por cobrar debe hacerse cuando surge el derecho generado por una transacción; es decir, al considerarse devengada la operación que les dio origen, lo cual ocurre cuando, para cumplir los términos del contrato celebrado, se transfiere el control sobre los bienes o servicios acordados con la contraparte. Sólo deben reconocerse aquellas cuentas por cobrar por las cuales el ingreso puede ser reconocido de acuerdo con la NIF, Ingresos por contratos de venta de bienes o prestación de servicios.

Las bonificaciones, descuentos y devoluciones deben afectar el monto por cobrar, y deben reconocerse cuando surge el derecho de tomar la bonificación, descuento o devolución por la contraparte. Esto puede ocurrir al momento de efectuarse la transacción o cuando se dan ciertas circunstancias posteriores. Si se espera que las circunstancias posteriores ocurran, el Banco debe efectuar una estimación; es decir una partida que disminuya el monto por cobrar a la contraparte. En caso de que la estimación exceda el saldo del monto por cobrar, entonces debe reconocerse una provisión.

Anexo 2. Reglamento de aplicación de la ley de régimen tributario interno decreto No. 2411

Art. 1.- Cuantificación de los ingresos. - Como norma general, para efectos de la aplicación del Art. 1 de la Ley, los ingresos de fuente ecuatoriana o los percibidos en el exterior por personas naturales ecuatorianas residentes en el País o por sociedades nacionales se registrarán por el precio del bien transferido o del servicio prestado o por el valor bruto de los ingresos generados por rendimientos financieros o inversiones en sociedades.

Art. 17.- Gastos generales deducibles. - Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este Reglamento, tales como:

Créditos incobrables

Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley de Régimen Tributario Interno. 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.

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

Anexo 3. Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

Art. 2.- Documentos complementarios. Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes:

- a) Notas de crédito;
- b) Notas de débito; y,
- c) Guías de remisión

Art. 4.- Otros documentos autorizados.- Son documentos autorizados, siempre que se identifique, por una parte, al emisor con su razón social o denominación, completa o abreviada, o con sus nombres y apellidos y número de Registro Único de Contribuyentes; por otra, al adquirente o al sujeto al que se le efectúe la retención de impuestos mediante su número de Registro Único de Contribuyentes o cédula de identidad o pasaporte, razón social, denominación; y, además, se haga constar la fecha de emisión y por separado el valor de los tributos que correspondan

Art. 17.- Oportunidad de entrega de los comprobantes de venta y documentos autorizados.- Los comprobantes de venta y los documentos autorizados, referidos en este reglamento, deberán ser entregados en las siguientes oportunidades:

- a) De manera general, los comprobantes de venta serán emitidos y entregados en el momento en el que se efectúe el acto o se celebre el contrato que tenga por objeto la transferencia de dominio de los bienes o la prestación de los servicios;
- b) En el caso de transferencia de bienes pactada por medios electrónicos, teléfono, telefax u otros medios similares, en que el pago se efectúe mediante tarjeta de crédito, débito, abono en cuenta o pago contra entrega, el comprobante de venta será entregado conjuntamente con el bien o a través de mensajes de datos, según corresponda;

c) En el caso de pago de servicios a través de convenios de débito en cuentas corrientes, cuentas de ahorros o tarjetas de crédito, los comprobantes de venta emitidos por el prestador del servicio deberán ser obligatoriamente entregados al cliente por cualquier medio, pudiendo serlo conjuntamente con su estado de cuenta;

Anexo 4. Ley orgánica de Telecomunicaciones

Artículo 21.- Definición y tipo de usuarios.

Usuario es toda persona natural o jurídica consumidora de servicios de telecomunicaciones. El usuario que haya suscrito un contrato de adhesión con el prestador de servicios de Telecomunicaciones, se denomina abonado o suscriptor y el usuario que haya negociado las cláusulas con el Prestador se denomina Cliente.

Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

8. A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. La entrega de facturas o estados de cuenta podrá realizarse a domicilio o por vía electrónica, a elección del abonado, cliente o suscriptor.

La entrega de facturas o estados de cuenta a través de internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa aceptación expresa y escrita del abonado, cliente o suscriptor, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura.

9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.

10. A que su prestador le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas.

11. A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados.

Artículo 23.- Obligaciones de los abonados, clientes y usuarios.

Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, están obligados a lo siguiente:

1. Cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador, independientemente de su modalidad.
3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

Anexo 5 Modelo de la entrevista a colaboradores

- 1. ¿Ha recibido una capacitación constante en la empresa sobre el manejo de las cuentas por cobrar?**
- 2. ¿Considera que las políticas y procedimientos de la empresa contribuyen a la mejora de la gestión de las cuentas por cobrar?**
- 3. De las siguientes opciones, ¿Cuál considera usted que describe el nivel de afectación del mal manejo de las cuentas por cobrar en la empresa?**
- 4. De las siguientes opciones, ¿Cuál considera usted que describe el nivel de fortaleza de los controles del proceso contable de la empresa?**
- 5. ¿Considera que el establecimiento de políticas y procedimientos contribuiría a la mejora en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa?**

Anexo 6 Modelo de la entrevista al gerente general

- 1. ¿Cuenta con un programa de capacitación para el personal a cargo de las cuentas por cobrar?**
- 2. ¿Existen políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar?**
- 3. ¿Considera que un manual de políticas y procedimientos contribuye a la mejora en el control de las cuentas por cobrar?**

Anexo 7 Solicitud de crédito

SOLICITUD DE CREDITO			
LUGAR Y FECHA DE SOLICITUD: _____			
DIVISION: PELICULA <input type="checkbox"/>		TERMOFORMADO <input type="checkbox"/>	
1. DATOS GENERALES			
NOMBRE / RAZÓN SOCIAL:		C.I. / RUC:	
DIRECCIÓN COMERCIAL:			
CIUDAD:		PROVINCIA:	TELEF:
DIRECCIÓN DE ENTREGA DE PEDIDOS:			
2. REPRESENTANTE LEGAL			
NOMBRE REPRESENTANTE:			
CI:		NACIONALIDAD:	ESTADO CIVIL:
DIRECCIÓN DOMICILIO:			
EJECUTIVOS		Por favor describa brevemente la actividad económica y participación del mercado	
GERENTE GENERAL			
GERENTE FINANCIERO			
GERENTE DE COMPRAS			
GERENTE DE VENTAS			
GERENTE DE PRODUCCIÓN			
3. REFERENCIAS			
BANCARIAS		COMERCIALES	
BANCO:	CTA No.	EMPRESA:	TELEF:
4. TERMINOS SOLICITUD DEL CREDITO			
CUPO SOLICITADO:		PLAZO DEL CREDITO:	
GARANTIAS PROPUESTAS			
<input type="checkbox"/>	HIPOTECARIA:	_____	
<input type="checkbox"/>	PRENDARIA:	_____	
<input type="checkbox"/>	VALORES EN GARANTIA:	_____	
<input type="checkbox"/>	DOCUMENTO EN GARANTIA:	_____	
<input type="checkbox"/>	OTROS:	_____	
<p>NOTA: El otorgamiento del crédito está sujeto a la veracidad de esta información y, por lo tanto, autorizo a BOPP DEL ECUADOR CIA LTDA, a su investigación.</p> <p>BOPP DE ECUADOR se compromete a mantener esta información bajo la más absoluta reserva</p> <p>ADJUNTAR A ESTA SOLICITUD COPIA DEL R.U.C. Y CÉDULA DE IDENTIDAD, DOS REFERENCIAS COMERCIALES Y DOS CERTIFICADOS BANCARIOS</p>			
_____ FIRMA Y SELLO			

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora 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: **"Propuesta de Mejoras para el Procedimiento Contable de las Cuentas por Cobrar en la Distribuidora Plaza Smart durante el Periodo 2017"**, y problema de investigación: **¿Cómo la ejecución del procedimiento contable actual limita la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa PLAZA SMART en el periodo 2017?**, presentando por Aleska Pilar Andrade Vaca como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

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



Egresado:

Aleska Pilar Andrade Vaca



Tutora:

Ing. Elizabeth Tomalá

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

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Firma

Alberto Akatep