



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CUENTA POR COBRAR DE LA EMPRESA
MÁRQUEZ DE LA PLATA**

Autora: Suarez Choez Lady Juleisy

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicar este proyecto a Dios por darme la sabiduría necesaria para alcanzar la meta profesional planteada.

A mis padres, por estar firmemente apoyándome en cada paso que doy, porque con el sacrificio de ellos estoy en esta etapa final.

A mi sobrino que siempre estuvo ahí sacándome una sonrisa.

Suarez Choez Lady Juleisy

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia y a mis amigos por el apoyo incondicional que me brindan en cada decisión que tomo, gracias por su amor, comprensión que en algún momento Dios los recompensará.

Un agradecimiento especial a mi pareja, quien ha sabido entenderme en todos los momentos.

Suarez Choez Lady Juleisy



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Márquez de la Plata”** y problema de investigación: **¿Cómo influye el incremento de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Márquez de la Plata ubicada en la Garzota 3era etapa, provincia del Guayas, del periodo 2018?**, presentado por Suarez Choez Lady Juleisy como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresada:

Tutora:

Suarez Choez Lady Juleisy

Ing. Mireya Delgado Chavarría



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

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

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

Lady Juleisy Suarez Choez

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cédula: 0958647760

Lady Suarez Ch.

Firma



Factura: 001-002-000057293



20190901059D06015

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901059D06015

Ante mí, NOTARIO(A) JORGE GEOVANNY GUZMAN GONZALEZ de la NOTARÍA QUINCAGESIMA NOVENA , comparece(n) LADY JULEISY SUAREZ CHOEZ portador(a) de CÉDULA 0958647760 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 , 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 8 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (9:41).

Lady Suarez Ch.

LADY JULEISY SUAREZ CHOEZ
CÉDULA: 0958647760



NOTARIO(A) JORGE GEOVANNY GUZMAN GONZALEZ
NOTARÍA QUINCAGESIMA NOVENA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0958647760

Nombres del ciudadano: SUAREZ CHOEZ LADY JULEISY



Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 13 DE FEBRERO DE 1998

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SUAREZ SUAREZ ANGEL JIMMY

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: CHOEZ QUIJIJE EUGENIA MARTINA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 16 DE MARZO DE 2017

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 8 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: DIANA EVELIN PLUA CASTRO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 59 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Lady Suarez Ch.

N° de certificado: 195-274-59219



195-274-59219

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
SUAREZ CHOEZ
LADY JULEISY
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
PEDRO CARBO / CONCEPCION
FECHA DE NACIMIENTO 1998-02-13
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO

Nº 095864776-0




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN BACHILLER E3333H222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE SUAREZ SUAREZ ANGEL JIMMY

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE CHOEZ QUIJUE EUGENIA MARTINA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2017-03-16

FECHA DE EXPIRACIÓN 2027-03-16

Lady Suarez Ch.





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0407 F JUNTA NO. 0407 - 056 CERTIFICADO N.º 095864776-0

SUAREZ CHOEZ LADY JULEISY
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: GUAYAS
CANTÓN: GUAYAQUIL
CIRCUNSCRIPCIÓN: 2
PARROQUIA: TARQUI
ZONA: 1




ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS
2019

CIUDADANA/O:
ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO / ELECTORAL 2019

[Signature]
F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

DOY FE: Que esta fotocopia es igual al documento original que me fue exhibido.
Guayaquil, 08 NOV 2019



Dr. Geovanny Guzmán González
NOTARIO QUINCUAGÉSIMO NOVENO DE GUAYAQUIL



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:

Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Márquez de la Plata

Autor: Suarez Choez Lady Juleisy

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

Resumen

El presente trabajo de titulación se basa en el análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Márquez de la Plata, dedicada a la prestación de servicios aduaneros. Se efectuó el análisis propuesto con el fin de diagnosticar el estado actual del incremento de las cuentas por cobrar y determinar su influencia en la liquidez de la empresa. Para esto se tomó en cuenta diferentes conceptualizaciones que aportaron con conocimientos a la investigadora respecto del tema propuesto. De la misma manera los análisis se encuentran respaldados en normativas como las NIIF, NIC y LORTI. La investigación es de carácter cuantitativo y cualitativo; se hizo uso de los tipos de investigación descriptiva, explicativa y correlacional. Las técnicas de investigación aplicadas fueron la observación y la entrevista. En el análisis ejecutado se reflejó las falencias existentes en la gestión de cobranza donde entre otros, se determina que el período de recuperación de la cartera es de 112 días, factor que la afecta la liquidez de la empresa.

Cuentas por cobrar

Liquidez

Gestión de cobranza



**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:

Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Márquez de la Plata

Autor: Suarez Choez Lady Juleisy

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

Abstract

This titling work is based on the analysis of the accounts receivable of the company Márquez de la Plata, dedicated to the provision of customs services. The proposed analysis was carried out in order to diagnose the current status of the increase in accounts receivable and determine its influence on the liquidity of the company. For this, different conceptualizations that brought knowledge to the researcher regarding the proposed topic were taken into account. In the same way, the analyzes are supported by regulations such as IFRS, IAS and LORTI. The research is quantitative and qualitative; the types of descriptive, explanatory and correlational research were used. The applied research techniques were observation and interview. The analysis carried out reflected the shortcomings in the collection management where, among others, it is determined that the recovery period of the portfolio is 112 days, a factor that affects the liquidity of the company.

Cuentas por cobrar

Liquidez

Gestión de cobranza

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	lii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de figuras.....	xi
Índice de cuadros.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivos general.....	4
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	9
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	25
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	31

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	34
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	44
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	46

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	51
PLAN DE MEJORAS.....	60
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES.....	62
BIBLIOGRAFÍA.....	63
ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

Figura 1:	
Logo de la empresa Márquez de la Plata.....	35
Figura 2:	
Estructura de la empresa Márquez de la Plata	36
Figura 3:	
Competidores	40
Figura 4:	
Formato de ficha de observación a Contadora de Márquez de la Plata.....	48
Figura 5:	
Formato de entrevista a Contadora de Márquez de la Plata.	49
Figura 6 :	
Formato de entrevista a la Auxiliar contable de Márquez de la Plata	50
Figura 7 :	
Ficha de observación a la Contadora de la Empresa Márquez de la Plata.....	52
Figura 8:	
Entrevista a Contadora de Márquez de la Plata.....	53
Figura 9:	
Entrevista a la Auxiliar contable de Márquez de la Plata...	53
Figura 10:	
Liquidez corriente.....	58

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:

Páginas:

Cuadro 1:

Planilla de total trabajadores..... 37

Cuadro 2:

Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional 37

Cuadro 3:

Clientes..... 38

Cuadro 4:

Proveedores..... 39

Cuadro 5:

Análisis económico financiero..... 43

Cuadro 6:

Población 46

Cuadro 7:

Muestra..... 47

Cuadro 8:

Estado de situación financiera 2017 – 2018 56

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En la actualidad en las Cuentas por Cobrar se registran las ventas efectuadas a crédito, ya sea por un servicio o productos que brinde la empresa, por lo general, en esta cuenta se evalúan el volumen de las de las ventas a crédito y el promedio de los días que transcurre entre la fecha de venta y la de la cobranza.

Existen dos tipos fundamentales de Cuentas por Cobrar, las de corto plazo y las de largo plazo. Las primeras se recuperan en un período no mayor a un año y se presentan como activo corriente en el estado de situación financiera; mientras que con las de largo plazo, su recuperación se produce después de un año y se presentan dentro del activo no corriente. (RODRIGUEZ A. , 2018)

Uno de los problemas a los que se enfrentan las empresas a lo largo de su vida son los problemas de liquidez y estos surgen por diferentes causas, como, por ejemplo, por alto endeudamiento, competencia, problemas o por una mala organización interna. (PASTOR, 2018)

Sin embargo, la liquidez permite medir la cantidad de los activos en los que se puede convertir al efectivo de forma inmediata sin ninguna pérdida significativa, en si se puede decir, que es la capacidad que tiene la empresa para obtener dinero en efectivo y poder responder a sus

obligaciones de pagos en un corto plazo, para lo cual se utiliza el ratio de liquidez para calcular su capacidad.

La autora de esta investigación recalca que se debe mantener un buen nivel de liquidez en las empresas para así poder tomar decisiones a futuro, ya que es fundamental para la supervivencia de éstas, pues supone que es la capacidad que tienen para hacer frente a sus obligaciones de pago.

Tal situación no se da en la empresa Márquez de la Plata, ubicada en la ciudadela La Garzota, etapa 3, manzana 86, solar 1, en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas; ya que actualmente registra un alto índice de cuentas por cobrar, las que están afectando de manera significativa el cumplimiento de los compromisos contraídos; para lo cual es necesario realizar una revisión a los registros del año 2018 y poder determinar el origen de la problemática.

Situación conflicto

La empresa Márquez de la Plata con una trayectoria de 23 años en el mercado, brinda entre otros, servicios aduaneros, trámites para registro de importador, desaduanización de menaje de casa, pagos de tasas arancelarias, asesoría legal en materia aduanera, etc. En la actualidad, la compañía presenta irregularidades a nivel de sus cuentas por cobrar, tales como:

- No se lleva un control adecuado, se registran menores entradas de efectivo y menos liquidez para poder cumplir con los compromisos financieros
- No se realizan los cobros en el tiempo determinado, lo cual afecta al momento del siguiente crédito que solicita el cliente.

- Las políticas de cobranza no están bien estructuradas, ni delimitadas; esto lleva a la empresa a poner en riesgo la efectiva recuperación de la cartera y a no tener recursos suficientes.
- Existen diferentes políticas de crédito y cobranza para cada cliente.

Delimitación del problema

Campo: Contable - Financiero

Área: Cuentas por cobrar

Aspectos: Incremento de la liquidez

Tema: Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Márquez de la Plata.

Formulación del problema

¿Cómo influye el incremento de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Márquez de la Plata ubicada en la Garzota 3ra etapa, provincia del Guayas, del periodo 2018?

Evaluación del problema

Claro. - Este trabajo de investigación se encuentra diseñado en un lenguaje claro y sencillo de entender, lo que permitirá a las personas o entidades que se encuentren en busca de análisis de las causas y consecuencias de problemáticas a nivel de Cuentas por Cobrar, puedan encontrar en este trabajo, material de consulta que les ayude a dilucidar cómo mejorar su situación respecto de este tema.

Evidente. - Mediante el análisis de las cuentas por cobrar, por medio de ratios financieros, se evidenciarán las causas y efectos que generan deficiencias en las cobranzas y su directa incidencia en la liquidez de una institución.

Concreto. - Esta investigación abordará temáticas estrictamente relacionadas con las cuentas por cobrar y su afectación sobre la liquidez, es decir, que se realizarán conceptualizaciones, análisis y planteamientos de mejoras estrictamente relacionados a estos temas.

Relevante. - Para la empresa es muy relevante que se realice esta investigación, ya que se diagnosticarán las causas por las que se incrementa la antigüedad de las cuentas por cobrar, para de esta manera determinar mejoras que ayudarán a obtener una óptima liquidez.

Original. - Este trabajo de investigación tiene el carácter original ya que en la empresa nunca no se había realizado este tipo de análisis a las cuentas por cobrar.

Contextualmente. - Este trabajo de investigación cumple con los parámetros que indica la metodología de la investigación, evidenciando un marco teórico y legal, variables, métodos y técnicas de investigación, etc. que colaboran con el desarrollo y resultados a obtener.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Estudiar el incremento de las cuentas por cobrar mediante el uso de ratios financieros para determinar su influencia en la liquidez de la empresa Márquez de la Plata.

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar desde la teoría de la contabilidad financiera el incremento de las cuentas por cobrar y cómo influye en la liquidez.
- ✓ Diagnosticar el estado actual del incremento de las cuentas por cobrar de la empresa Márquez del Plata.
- ✓ Elaborar un informe de los resultados del análisis de las cuentas por cobrar y determinar su influencia en la liquidez de la empresa Márquez de la Plata.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El trabajo de investigación tiene como finalidad analizar las cuentas por cobrar de la Empresa Márquez de la Plata, información que es importante saber para determinar qué impacto tienen cuentas por cobrar sobre la liquidez.

Es muy conveniente esta investigación ya que en los análisis que se realicen se determinará la causa de la problemática, falencias y consecuencias para de esta manera plantear mejoras que permitan recuperar la cartera vencida, de tal manera que se pueda contar con mejor liquidez, basada en una gestión eficaz de cobranza.

Este trabajo de investigación tiene relevancia social porque con la aplicación de las mejoras sugeridas, se beneficiarán los dueños y administradores de la empresa, ya que podrán solucionar las irregularidades dentro de las cuentas por cobrar, lo que les permitirá contar con buena liquidez; traducida en un fortalecimiento de la empresa que la hará permanecer en el tiempo, en beneficio de sus propietarios, empleados y sus familias.

La utilidad metodológica de la investigación se basa en analizar las cuentas por cobrar; así mismo, se revisará los registros del año 2018 para calcular mediante el uso de ratios financieros la liquidez de la empresa, basados en los pasos que la metodología de la investigación determina.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

La contabilidad es una actividad que se remonta desde época muy antigua, su proceso evolutivo ha ido muy rápido y constante. La historia de la contabilidad se inicia a partir de una necesidad. Desde el comienzo se buscaba la manera de conservar el registro de las transacciones comerciales. A partir de eso, una de sus remotas creaciones fue la tablilla de barro creada en Mesopotamia.

En la cultura Egipcia sólo era necesario un sistema contable basado en la partida simple lo cual servía para anotar los activos y las obligaciones contables. En Roma escribieron obras en relación con la contabilidad o las prácticas contables.

En la edad media se inició el feudalismo; en Venecia, Génova y Florencia se trataba de usar la contabilidad por partida doble, también se emplearon términos como él debe y haber, realizando asientos contables y manejando las cuentas de pérdidas y ganancias.

En el renacimiento la contabilidad tuvo buenos cambios de los cuales seguimos usando hoy en día la partida doble, por otra parte, Benedetto Cotugli fue un pionero de estudio y registro de las operaciones mercantiles por partida doble.

En las últimas décadas los países de América vienen desarrollando marcos legales para la información financiera, ya que la mayoría de los países cuentan con la flexibilidad legal necesaria para cumplir sus normas, hoy en día se han adaptado a las NIIF.

En la década de los 90 muchos de los países más pequeños de América adoptaron como su norma nacional a las normas internacionales de contabilidad, mientras que los países grandes siguieron un enfoque de adaptación para acomodar las normas a las reglas y a la práctica existente.

Hoy en día la contabilidad tiene más información completa con mayor agilidad, por lo general es útil para los bancos, instituciones públicas y privadas ya que permite analizar la situación financiera a futuro; existen empresas que tienen sistemas contables para que así se le pueda hacer más fácil llevar la contabilidad.

Es importante saber que la contabilidad no sólo es un proceso para las grandes empresas. Aun teniendo un pequeño negocio y con poco movimiento, es importante conocer su estado en todo momento.

Los análisis financieros que se deben realizar en la actualidad representan cada vez mayor importancia, ya que no sólo basta el conocer si se cuenta con dinero o no, también es necesario saber, en qué cuentas se encuentra detenida dicha fluidez de efectivo.

En el activo corriente se puede evidenciar que la mayor parte del capital invertido se encuentra en los inventarios y las cuentas que se han dejado de cobrar.

De acuerdo con lo investigado, las cuentas por cobrar no sólo se originan por transacciones habituales a las de vender productos o servicios, para las cuales fue constituida, sino también por préstamos a accionistas, funcionarios y empleados. Las ventas a crédito incrementan los activos

circulantes en los estados financieros de las empresas, cada transacción a crédito implica dos partes: el acreedor y el deudor

Al igual que las mayorías de los demás activos las cuentas por cobrar pueden ser buenas o malas. Buenas porque las cuentas por cobrar representan un derecho sobre el dinero del cliente; y son malas cuando la compañía no logra cobrar tal derecho adquirido.

En Ecuador, hoy en día las cuentas por cobrar continúan siendo gran parte de los problemas que enfrentan las grandes y pequeñas empresas. Es importante mejorar el sistema de cobro que se utiliza dentro de las empresas, de una forma más oportuna, ya que, la demora de los cobros afecta la liquidez.

Una de las problemáticas que tiene la empresa "Márquez de la Plata", ubicada en la III etapa de la ciudadela La Garzota, en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas; es que en sus cuentas por cobrar que no se lleva un control adecuado de registro de cobro, el efectivo recibido se utiliza para cubrir gastos y no es depositado en la cuenta de la empresa, lo que genera dicho descontrol en los cuentas, así también, se registran casos en los que no se da de baja los pagos recibidos, ocasionando que se mantengan saldos mayores por cobrar, lo que refleja saldos irreales.

Para mejorar dicha situación, la investigadora del presente trabajo cree necesario realizar un diagnóstico a la situación en que se encuentran los saldos de las cuentas por cobrar, para determinar su influencia en la liquidez, aplicable a los registros contables del año 2018.

Antecedentes referenciales

La problemática de las cuentas por cobrar no es ajena para la mayor parte de las empresas, como referencia se puede citar las siguientes investigaciones:

Según (MERA BRAVO) con su tema de investigación “Análisis de las incidencias de las cuentas por cobrar en los resultados económicos y financieros del condominio Delta” señala que en este trabajo de investigación se analizó las actividades inherentes al manejo de las cuentas por cobrar, así como la utilización de normas, políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento óptimo de los objetivos.

Según (AGURTO SALDAÑA) con la investigación sobre el “Análisis de las cuentas por cobrar clientes a la empresa “AsisconAsesores” señala que esta investigación se llevó a cabo con el propósito de diagnosticar el estado actual de las Cuentas por Cobrar - Clientes por motivos de afectación en la liquidez.

Según (MACIAS VELIZ) con el tema “Análisis en las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la compañía Sumicar S.A. señala que en esta investigación se realizó un análisis por la falta de control en las ventas y la oportuna verificación en las cuentas por cobrar de los clientes, ya que esto afecta directamente a la liquidez de la compañía

Marco teórico

Los análisis para realizar y planteamientos de mejora se basan en el siguiente marco teórico:

La contabilidad

Según (OMEÑACA , 2016, pág. 21) define “Contabilidad como ciencia que orienta a los sujetos económicos para que éstos coordinen y estructuren en libros y registros adecuados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio”.

Según (BRAVO, 2011) afirma que la contabilidad es la ciencia, el arte y la técnica que permite el análisis, clasificación, registro, control e interpretación de las transacciones y estados financieros que se ejecutan en las empresas con el objetivo de conocer la situación económica y financiera.

Según (MORENO J. , 2014) señala que la contabilidad es una técnica que produce sistemática y estructuralmente información cuantitativa, sobre los eventos económicos que realiza la empresa a través de un proceso de captación de las operaciones que cronológicamente mida, clasifique, registre y resuma con claridad para conocer el estado económico.

La autora de esta investigación luego de analizar los diferentes conceptos de la contabilidad entiende que la contabilidad en sí recopila todo tipo la información para saber cómo va el funcionamiento de la empresa a travez de un registro o control, y así poder tomar decisiones futuras.

Importancia

La importancia de la contabilidad según (ACOSTA, 2018) permite cumplir con una serie de elementos tales como formalismos fiscales o tributarios como el reporte del ingreso gravable en los libros contables, lo cual ayudara a las empresas obtener informes claros y preciosos, de tal manera que sirva a futuro.

“La contabilidad es una disciplina económica que ha servido al hombre desde tiempos inmemoriales, permite un orden claro y preciso de las actividades, recursos, gastos, dinero.” (RIQUELME, 2017)

“La importancia de la contabilidad permite evaluar el desenvolvimiento de la entidad, así como es proporcionar elementos del juicio para estimar el comportamiento futuro de los flujos de efectivos, entre otros aspectos.” (GUERRERO & GALINDO, 2014, pág. 21)

Entre esos diferentes análisis, la autora de esta investigación argumenta que la contabilidad es importante porque mediante del registro de las cuentas en los estados financieros podemos conocer el estado económico de las empresas.

Clasificación

Según varios autores la contabilidad se puede clasificar en la siguiente manera:

Para (OMEÑACA , 2016, pág. 23) la contabilidad se puede dividir en

- Microcontabilidad. Se refiere tanto a las personas físicas como a las sociedades y entidades de cualquier naturaleza.
- Macrocontabilidad. Podría denominarse «contabilidad nacional y supranacional». Se refiere a la consideración y medida de las magnitudes macroeconómicas de un país (ingreso, gasto, renta, patrimonio, balanza comercial y de pagos...)

Para (NUÑO, 2018) se basa en las variedades de la contabilidad, dependerá de muchos factores, como son: el origen de los recursos, la actividad de la empresa o el tipo de información que se trabaje.

Según el origen:

- Contabilidad pública
- Contabilidad privada

Según su actividad:

- Contabilidad industrial
- Contabilidad comercial
- Contabilidad de servicios

Según la información:

- Contabilidad financiera
- Contabilidad administrativa
- Administración fiscal

- Contabilidad de costes
- Contabilidad de gestion

Según (PEREZ, 2010, pág. 15) comenta que existen dos tipos de contabilidad, según sujeto y según su objeto:

Según sujeto se clasifica en:

- Contabilidad de empresas individuales
- Contabilidad de sociedades

Según objeto se clasifica en:

- Contabilidad externa o general
- Contabilidad interna o de costes

La autora de esta investigación, toma en cuenta la clasificación de (NUÑO, 2018) ya que no señala que la contabilidad se puede clasificar según su actividad, por lo cual se subclasifica en contabilidad de servicios.

Contabilidad de servicios

La empresa Marquez de la Plata lleva mas de 23 años brindando servicios aduaneros, como menaje de casa, declaración de importador y exportador, registro de importador, entre otros.

La Contabilidad de servicios se encuentra especializada para aquellas empresas que se dedican a la prestación de servicios. (NUÑO, 2018)

El objetivo de la empresa no es la compra-venta ni la fabricación de productos para la venta, en realidad es la prestación de servicios tales como: transportes, asesorías, hoteles, agencias de viajes, talleres de reparación, talleres de computo, profesiones liberales, hostelería. (OMENACA , 2016)

La autora de esta investigación comenta que la contabilidad de servicios es la que se aplica a las grandes o pequeñas empresas que prestan sus servicios a sus clientes.

Cuenta contable

Según (OLALLA GARCIA, 2018) señala que las “Cuentas contables son el registro de cualquier actividad que tenga un impacto en nuestra contabilidad. Nos permiten obtener una información clasificada y clara sobre el estado de nuestro negocio.”

Para (SANCHEZ & TARODO, 2015, pág. 14) las “Cuentas son un instrumento de representaciones y medida de un elemento patrimonial, que capta la situación inicial de este y las sucesivas variaciones que se produzcan en el mismo.”

Según (LOPEZ & TAMAYO, 2012) comentan que las “Cuentas son el instrumento contable representativo de los diferentes elementos patrimoniales de la empresa, así como sus gastos e ingresos; recogen las variaciones producidas en sus respectivos valores y permiten determinar, en cada momento sus saldo.”

Tomando en cuenta la definición de (OLALLA, 2018) se entiende que las cuentas no son más que el registro de la actividad económica que represente la empresa, por lo tanto se obtendrá una información clara sobre mis estados financieros al final del periodo contable.

Clasificación de las cuentas contables

Las cuentas se clasifican para (HERNANDEZ, 2005) en dos grandes grupos:

1. Cuentas reales

Este grupo estará representado por los bienes, derechos y obligaciones de la empresa, ya que integran el activo, pasivo y el capital, y se denomina

cuentas reales porque el saldo de esta cuenta representa lo que tiene una empresa en un momento dado,

2. Cuentas nominales

Tienen como característica principal es que son cuentas temporales, estas duran abiertas lo que dura el ejercicio contable de la empresa, y al finalizar este, son cerradas y su resultado es traspasado a la cuenta capital quien es en definitiva la cuenta que va ser afectada por los beneficio o pérdida del negocio.

Según (SANCHEZ & TARODO, 2015) señala que las cuentas contables se clasifican en los siguiente:

- Cuenta de activo
- Cuenta de pasivo
- Cuenta de patrimonio neto
- Cuentas de gestión o cuentas diferentes

la autora de esta investigacion la clasificacion de (SANCHEZ & TARODO, 2015) ya que hoy en día las cuentas contables se clasifican en activo, pasivo, patrimonio y las cuentas de gestión que son las de ingresos y gastos.

Activo

“De acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para PYMES, un activo es considerado como un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del cual espera obtener en el futuro beneficios económicos.” (MONCAYO, 2016)

“Los activos representan elementos patrimoniales que significan bienes y derechos de la empresa.” (SANCHEZ & TARODO, 2015, pág. 15)

Los activos son productos financieros, en los que el comprador adquiere un derecho de cobro de una cantidad de dinero a un emisor que vende ese producto. Estos activos pueden ser emitidos por cualquier unidad económica, como empresas, bancos o gobiernos. (CAURIN, 2016)

La autora de esta investigación argumenta que los activos son en general todos los recursos que tienen la empresa para generar o controlar su actividad económica y por tanto así poder obtener a futuros beneficios económicos.

Clasificación

Según (ALCARRIA , 2009) los activos son un conjunto de bienes y derechos y otros recursos controlados por la empresa con los que esto desarrolla su actividad económica. Estos activos se pueden clasificar en:

- Activos corrientes
- Activos no corrientes

De la misma manera (MORENO G. , 2017) afirma que los activos se pueden clasificar según su tangibilidad en:

- Activo tangible
- Activo intangible

La autora de esta investigación toma en cuenta la clasificación de (ALCARRIA , 2009) ya que menciona que los activos se clasifican en activos corrientes y no corrientes.

Activo corriente

El activo corriente también denominado corriente o líquido hace referencia al dinero del que dispone la empresa o del que puede disponer en un plazo inferior a doce meses. Es decir, aquellos bienes o derechos a créditos que pueda utilizarse o convertirse en líquido cuando se necesite. (MORENO G. , 2017)

El Activo circulante, este grupo de activos pertenece el dinero en efectivo, dinero en cuentas bancarias, inversiones a corto plazo o los derechos de cobro a corto plazo. Por ejemplo: las existencias de inventarios normalmente formarán parte de este activo. Esto se debe a que suelen utilizarse antes de un año. (OLALLA, 2018)

La autora de esta investigación argumenta que los activos corrientes están relacionados con las cuentas más líquida, por lo cual, nos referimos a la liquidez de un activo, ya que tiene relación con la facilidad de que la empresa puede convertir los activos en efectivo.

Cuentas por cobrar

De acuerdo con varios autores definen las cuentas por cobrar como:

Según (MEZA, 2007, pág. 63) señala que las “Cuentas por Cobrar son los importes que deuda terceras personas a las empresas”.

Para (STEVENS, 2017) “Las cuentas por cobrar es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter.”

Según (GUZMAN , GUZMAN, & ROMERO , 2005, pág. 64) afirma que las cuentas por cobrar están representado el dinero que adeudan a la empresa los actores que se relacionan en su operación.

La autora considera que las cuentas por cobrar son importantes porque representan los derechos que tiene la empresa sobre los clientes con el

fin de obtener beneficios ya sea mediante mercancías o servicios que brinde la empresa.

Cartera vencida

En Ecuador las carteras vencidas son frecuentes debido a que los emprendedores desconocen cómo realizar una gestión de cobro efectiva. Ya que, al verse sin capacidad de cubrir gastos, como pagar los salarios, acuden a nuevos financiamientos que no solucionan el problema, sino que incrementan las deudas. (IZQUIERDO, 2005)

“La cartera vencida es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Dicho de otra manera, la cartera vencida la componen los clientes que por alguna razón no pagan.” (RAMIREZ, 2016)

Tomando en cuenta la definición de (RAMIREZ, 2016) la cartera vencida en sí es son todos los clientes que adeudan y que alguna manera no cancela su crédito.

Antigüedad de cartera

Según (HORNGREN, SUNDEM, & ELLIOTT, 2000, pág. 186) señalan que la “antigüedad de cartera es un mejoramiento del método de porcentaje de cuentas por cobrar, este método toma en cuenta la composición de las cuentas por cobrar de final del año.”

La antigüedad de cartera es el análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. (S/N, 2011)

Para (HARO DEL ROSARIO & ROSARIO, 2017) la estructura de cliente por antigüedad de saldos se determina mediante el cociente entre las cuentas pendientes de cobrar de cada mes al final del plazo de antigüedad y las ventas de cada mes. Así, la fórmula trimestral se obtiene a partir de la siguiente manera para cada mes:

$$ECCT = \frac{\text{cuentas pendientes del mes al final del trimestre}}{\text{ventas del mes}} \times 100$$

La autora de esta investigación toma la definición de (HARO DEL ROSARIO & ROSARIO, 2017) quienes comentan que la antigüedad de la cartera son dichas cuentas que están pendientes y que de algún modo no han sido canceladas en su periodo.

Cuentas incobrables

Una cuenta incobrable como su nombre alude es una cuenta por cobrar producto de una venta a crédito que se considera sin posibilidades de recuperación. (CANSINO, 2019)

Una cuenta suele ser incobrable después de 180 días, o seis meses, de pagos perdidos. Luego de ese período, la compañía considera el dinero que debes como una "pérdida". (RAWES, 2018)

La autora de esta investigación argumenta que las cuentas incobrables son todas cuentas que no han podido ser cobradas, por producto de una venta a crédito.

Provisión de las cuentas incobrables

“Las provisiones para cuentas por cobrar son una estimación de la incobrabilidad por parte de las ventas hechas a crédito, son una consecuencia del crédito que una empresa otorga a sus clientes.” (CANSINO, 2019)

Toda empresa que vende a crédito asume el riesgo de que algunas cuentas por cobrar no se hagan efectivas. Cada empresa podrá determinar, de acuerdo con su experiencia, cuantas pasan de la categoría cuentas por cobrar llamadas cuentas incobrables, cuentas malas o cuentas de cobro dudoso. (BERNAL, 2004)

“Las empresas realizan estas estimaciones de incobrables de acuerdo con la experiencia en la propia compañía o de acuerdo con experiencia en compañía similares.” (MEZA, 2007, pág. 65)

Tomando en cuenta el concepto de (CANSINO, 2019) quien señala que las provisiones no son nada más que estimaciones de una venta a crédito que ha realizado la empresa y que no es susceptible de cobro.

Técnicas de recuperación de cartera

(WEISSON, 2016) señala que para recuperar la cartera se debe seguir los siguientes consejos:

1. Motive a su equipo de cobranza: Asegúrese de explicar con claridad la importancia que tiene para la empresa la cobranza. También debe ser posible aumente sus comisiones del empleado.
2. Controle la cartera vencida: Hoy, la tecnología permite automatizar en cierta medida las alertas de cobranza. Esta es la clave que permite a las empresas suspender el crédito a los morosos.
3. Otorgue la misma importancia a todas las carteras: Por lo general siempre exigen mayor firmeza las deudas de mayor monto y antigüedad, no olvide los adeudos con menos monto.
4. Pague a los vendedores hasta cobrar: El riesgo de que un cliente se convierta en un mal pagador se mitiga al realizar un correcto análisis previo que determine la capacidad de pago y la capacidad moral de la persona para asumir deudas.
5. Persista: Pocas empresas logran cobrar al primer intento. Existen también los clientes que están acostumbrados a no pagar y que no lo hacen sino hasta que se les acaba la paciencia con el cobrador.
6. Involucre mandos medios y altos en la cobranza: A veces, una llamada del gerente de la empresa a su par del deudor puede

lograr buenos resultados. Este recurso es efectivo, por lo tanto, no debe obviarse.

7. Abra la posibilidad de reestructurar: Generalmente es el propio deudor quien plantea la posibilidad de generar un plan de pagos. Cuando una empresa sufre de falta de liquidez, pero asume con responsabilidad las deudas, es más fácil llegar a un acuerdo para pagar a plazos o en partes. Es necesario determinar si desea conservar como cliente al deudor para ajustar el tipo de plan de pagos necesario.
8. Contrate a una empresa de cobranzas profesionales: Elegir esta solución puede ahorrar gastos internos y aumentar la eficiencia administrativa. Es una buena opción cuando el monto a cobrar es demasiado alto o está disperso en demasiados clientes.

Para (RODRIGUEZ S. , 2018) comenta algunas de sus técnicas para recuperar las cuentas por cobrar:

1. revisa y mejora tu proyección de forma continua.

La proyección o planificación financiera es una herramienta de mucho valor, debes compararla mes a mes, las cifra proyectadas con las cifras reales (tu resultado), analiza las razones de los resultados que obtuviste.

2. Determina tu flujo de efectivo.

La manera que obtienes tu flujo de efectivo es restando al total de entradas de efectivo el total de salidas que tienes presupuestadas, esto te dará como resultado el saldo con que iniciarás el mes siguiente.

3. Políticas de Crédito o pagos en cuotas.

El precio de tus productos o servicios debe considerar los costos ocasionados por cobrar a plazos, tu política de crédito debe incluir una

forma de cubrir gastos retrasados, por ejemplo, una aplicación de una tasa de interés por mora.

4. Medidas que puedes aplicar desde el inicio.

- Otorga un mejor precio o descuento por “pronto pago”. Es recomendable incentivar a tus clientes a realizar sus pagos en forma puntual.
- Intereses de recargo a saldo a aquellos que se retrasen en pagar, o sea que no cumplan con la fecha estipulada para pagar.

La autora de esta investigación recopila que entre las técnicas más importantes mencionas anteriormente, se puede aplicar para este trabajo:

- ✓ Se debe otorgue la misma importancia a todas las carteras
- ✓ Contratar a la empresa profesionales de cobranza
- ✓ Revisar y mejorar las proyecciones de forma continua

Flujo de efectivo

Gran de importancia ha adquirido el flujo de efectivo en las empresas, actualmente los negocios se realizan por la capacidad en la generación de caja. Hoy en día es indispensable comprender estos elementos y fundamentos básicos en la gerencia y administración de las empresas. (NAVARRO, 2003)

El flujo de efectivo es el movimiento de dinero que se presenta en una empresa, es la manera en que el dinero es generado y aprovechado durante la operación de la empresa. Existe un ciclo en el cual sale dinero de la empresa el cual es el costo por producir bienes y/o servicios que se entregan a los clientes y obtiene dinero de parte de ellos para generar más riqueza. (CASTRO, 2015)

“El flujo de efectivo, conocido también como flujo de caja es la capacidad de liquidez con la que cuenta una organización o empresa para lograr cumplir con sus obligaciones a corto plazo.” (DA SILVA, 2018)

Tomando en cuenta la definición de (CASTRO, 2015) se asume para este trabajo, que el flujo de efectivo no es nada más que el movimiento que realizan las empresas de sus entradas y salidas de dinero durante un tiempo determinado y la posibilidad de aprovechar ese remanente para las operatividades de la entidad.

Liquidez

Según (RUBIO, 2007, pág. 16) se refieren al concepto de “Liquidez con el termino de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para hacer frentes sus compromisos de pago.”

Según (VILLACIS, 2008, pág. 51) define que la “Liquidez es una cualidad del dinero, de todo el dinero, que guarda sus características especiales como es la capacidad de ser aceptado fácilmente como medios de pagos.”

Para (BRUN, LARRAGA, & MOYA, 2008, pág. 85) el concepto de “Liquidez se vincula a la facilidad para comprar (transformar dinero en activos financieros) o vender (transformar activos financieros en dinero) el máximo volumen efectivo posible, en el mínimo tiempo posible y con la mínima perturbación de precios en el mercado.”

La autora argumenta que la liquidez es un factor muy importante para las empresas, ya que, al no poder contar con suficiente efectivo, se puede obtener inconvenientes al momento de cumplir con los compromisos a futuros o al tomar decisiones.

Ratios financieros

Los ratios financieros son magnitudes relativas de dos valores numéricos seleccionados extraídos de los estados financieros de la empresa. A menudo se utiliza en contabilidad, con objeto de tratar de evaluar la situación financiera global de una empresa u otra organización. (ORTIZ, 2015)

“Un ratio financiero es una relación por cociente entre dos variables contables de la empresa que permite establecer comparaciones y conocer su evolución en el tiempo.” (ORTIZ GARCIA, 2013)

Los ratios financieros, también conocidos como razones, indicadores o índices financieros, o índices que miden la relación que existe entre dos cifras económicas o financieras de una empresa obtenidas de los estados financieros. (R, 2019)

La autora de esta investigación está de acuerdo con (ORTIZ GARCIA, 2013) porque menciona que los ratios financieros se relacionan entre variables, lo que permite a las empresas saber cómo va su evolución.

Ratios de liquidez

“El ratio de liquidez mide la capacidad de la empresa para hacer frente al pago de las deudas contraídas, que vencen en plazos cortos de tiempo”. (CABALLERO, 2019)

Según (ACHING, 2005) señala que el ratio de liquidez general lo obtendremos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. Esta ratio muestra la proporción de deudas a corto plazo que son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}} = \text{veces (pág. 16)}$$

Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{C X C * 360}{\text{Ventas anuales a credito}} = \text{dias}$$

Ratio rotación de cartera (cuentas por cobrar)

Según (ACHING, 2005) la rotación de cartera mide la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. Por lo tanto, el saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas.

$$\text{Rotacion de cartera} = \frac{\text{cuentas por cobrar promedio} * 360}{\text{ventas}} = \text{dias}$$

$$\frac{360}{\text{dias}} = \text{rotacion}$$

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

NIC 39

Reconocimiento y baja en cuentas Reconocimiento inicial

Según el artículo 14 de la (Norma Internacional de Contabilidad 39 , 2008, pág. 1957) señala que la “entidad reconocerá un activo o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y sólo cuando, se convierta en parte obligada, según las cláusulas contractuales del instrumento en cuestión.

En el artículo 17 de las (Norma Internacional de Contabilidad 39 , 2008)
Una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero cuando, y sólo cuando:

(a) expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero.

Una entidad habrá transferido un activo financiero si, y solo si:

(a) ha transferido los derechos contractuales a recibir los flujos de efectivo de un activo financiero.

(b) retiene los derechos contractuales a recibir los flujos de efectivo del activo financiero, pero asume la obligación contractual de pagarlos a uno o más perceptores.

Cuando una entidad retenga los derechos contractuales a recibir los flujos de efectivo de un activo financiero (el “activo original”), pero asuma la obligación contractual de pagarlos a una o más entidades (los “perceptores eventuales”), la entidad tratará la operación como si fuese una transferencia de activos financieros si, y solo si, se cumplen las tres condiciones siguientes:

(a) La entidad no está obligada a pagar ningún importe a los perceptores eventuales, a menos que cobre importes equivalentes del activo original. Los anticipos a corto plazo hechos por la entidad, con el derecho a la recuperación total del importe más el interés acumulado (devengado) a tasas de mercado, no violan esta condición.

(b) La entidad tiene prohibido, según las condiciones del contrato de transferencia, la venta o la pignoración del activo original, salvo como garantía de pago de los flujos de efectivo comprometidos con los perceptores eventuales.

(c) La entidad está obligada a remitir sin retraso significativo cualquier flujo de efectivo que cobre en nombre de los eventuales perceptores. Además, la entidad no está facultada para reinvertir los flujos de efectivo, excepto en inversiones en efectivo o equivalentes al efectivo (tal como están definidas en la NIC 7 Estados de Flujos de Efectivo) durante el corto periodo de liquidación que va desde la fecha de cobro a la fecha de remisión pactada con los perceptores eventuales, siempre que los intereses generados por dichas inversiones se entreguen también a los perceptores eventuales.

NIIF 9 - Deterioro de activos financieros

La (Norma Internacional de Información Financiera 9 , 2014) se basa en la pérdida esperada, a diferencia del modelo de pérdida incurrida de NIC 39. Esto significa que con NIIF 9, los deterioros se registrarán, con carácter general, de forma anticipada a los actuales.

- El modelo de deterioro de NIIF 9 es único para todos los activos financieros, a diferencia de la NIC 39 actual que tiene modelos de deterioros distintos para los activos a coste amortizado y para los activos disponibles para la venta.
- El modelo de deterioro pivota sobre un enfoque dual de valoración, bajo el cual habrá una provisión por deterioro basada en las pérdidas esperadas de los próximos 12 meses o basada en las pérdidas esperadas durante toda la vida del activo. El hecho que determina que deba pasarse de la primera provisión a la segunda es que se produzca un empeoramiento significativo en la calidad crediticia.
- Existe la opción de aplicar un método simplificado para ciertos activos (cuentas por cobrar comerciales, de arrendamiento o activos contractuales) de modo que el deterioro se registre siempre en referencia a las pérdidas esperadas durante toda la vida del activo.

LEY ORGANICA DEL RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

De acuerdo con la Ley Orgánica del Régimen Tributario interno – LORTI señala que:

Art. 10.- Deducciones. – “En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.” (LORTI, 2015)

Numeral 11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. (LORTI, 2015)

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (LORTI, 2015)

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. (LORTI, 2015)

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. (LORTI, 2015)

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. (LORTI, 2015)

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca.

(LORTI, 2015) **El Art. 28.- 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:

Numeral 3.- Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. ´

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;

d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,

e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento.

También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo con el Código Monetario Financiero, así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de estas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

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.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Incremento de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son derechos monetarios sobre la empresa o individuos, lo cual en un negocio son la cantidad que deberá cobrarse a los clientes. En el mayor esta cuenta sirve de cuenta de control, resume el total de las cantidades por cobrar a todos los clientes. (HORNGREM, 2003, pág. 311)

Para la empresa Márquez de la plata las cuentas por cobrar son muy importantes porque son derechos que tiene la empresa hacia los clientes, los mismos que de no ser cubiertos dentro de los tiempos pactados ocasionan un impacto financiero negativo.

Variable dependiente: Liquidez

La expresión de Liquidez en Contabilidad se refiere a la velocidad y la facilidad con la que los activos de una entidad se pueden convertir en un medio de pago. Cuanto mayor sea la cantidad de activos de alta liquidez que la empresa tiene, menos probable es que no pueda honrar sus compromisos financieros con terceros. Sin embargo, los activos de alta liquidez en general tienen una menor capacidad para generar altos rendimientos por que las decisiones de inversión siempre deben incluir el análisis de riesgo de incumplimiento de los compromisos financieros y el análisis de la rentabilidad generada por estos activos. (NUNES, 2016)

En la empresa Márquez de la Plata la liquidez se considera como la agilidad que los activos tienen para convertirlos en efectivo, sin que presenten una afectación en los resultados; para lo cual se necesita una buena política de manejo a nivel de sus cuentas por cobrar, situación que actualmente no se está presentando, debido a que registran un considerable índice de cartera vencida.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Endeudamiento

El endeudamiento es una medida relativa que mide la proporción de la deuda contra el total de recursos con los que cuenta la empresa; entonces si este total se representa por el 100%, la diferencia es la proporción que mantiene el capital contable dentro de la estructura. (VALENCIA, 2013)

Provisión

Las provisiones de una empresa están compuestas por los recursos que la forman y que han sido adquiridos a través de una obligación. Podemos decir que la provisión es la capacidad que tienen las empresas para guardar y almacenar sus recursos provenientes de las cuentas del pasivo.. (BANDA, 2016)

Rentabilidad

“Los inversores deciden invertir en un instrumento dado o en otro en función de sus expectativas de la rentabilidad. Se puede decir que la rentabilidad es el nivel de beneficio de una inversión, esto es la recompensa para invertir.” (LAWRENCE & JOEHNK, 2005, pág. 90)

Solvencia

“La solvencia es la capacidad de una institución para hacer frente a todas sus deudas, mediante la liquidación de todos sus activos, sin tomar en cuenta el plazo en que las obligaciones son exigibles.” (GONZALO, 2007, pág. 234)

Activos tangibles

“Los activos tangibles son cualquier cosa que tenga existencia física de largo plazo, o que se adquieran para uso en las operaciones de la compañía: Efectivo, equipos, maquinaria, plantas, propiedades.” (FERRARI, 2018)

Activos intangibles

Los activos intangibles son uno de los elementos de mayor importancia en las empresas, se puede definir a los activos intangibles como activos no monetarios sin apariencia física susceptibles de valoración económica, así

mismo, a pesar de no tener un soporte material son capaces de generar valor para la empresa. (GARCIA, 2016)

Normas internaciones de información financiera

Las NIIF corresponden a un conjunto de único de normas legalmente exigibles y globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad basados en principios claramente articulados; que requieren que los estados financieros contengan información comparable que ayude a los inversionistas, y a otros usuarios, a tomar decisiones económicas. (VARON , 2018)

Patrimonio

El patrimonio empresarial es el conjunto de bienes, derechos de cobro, deudas y obligaciones, que constituirán el caudal económico y financiero que le posibilitarán alcanzar sus fines. Se puede decir que el patrimonio está compuesto por dos grandes grupos: uno de signo positivo y otro signo negativo. (PEREZ, 2010)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Márquez de la plata inicia con la prestación de servicios en el año 1995, fue creada por la Sra. Jacqueline Márquez de la Plata quien comenzó brindando únicamente asesoría legal en la rama de aduana. Para esto los clientes se sentían muy satisfechos por la asesoría que le brindaban, y tuvo una buena acogida en el mercado. En sus inicios las oficinas se encontraban ubicadas en el km. 6 ½ vía a Daule.

Como la empresa fue creciendo, en el año 2005 se innovaron más servicios aduaneros tales como, hacer declaraciones de importador y exportador, registrar importadores y menajes de casa. Para lo cual, el objetivo de esto era que los mismos clientes que recibían las asesorías legales, se quedaran dentro de la empresa para brindarles los nuevos servicios, es decir, que permitan no sólo asesorarlos, sino que también se le realicen los trámites respectivos.

En el mismo año la Sra. Jacqueline, contrata una firma para que le provea del sistema Contífico que sirve para la facturación. También compro Tokens para poder transmitir los trámites de los clientes y subirlos al Ecuapass ya que esta es una de las herramientas más importantes que tiene la Senae

Así mismo, se unieron como accionistas a la empresa Márquez de la Plata, sus hijos Fiorenzo Garofalo Márquez de la Plata y Martin Márquez

de la Plata. Pero con el tiempo el Sr. Martín retiró sus acciones porque quería crear su propia empresa y ser su propio dueño.

En el año 2013 se cambian de oficina y actualmente se encuentran ubicados en la Garzota, 3 etapa, Mz 86, SI 1 oficina 3; con el fin de poder brindar un mejor servicio a sus clientes, ya que también los trabajadores necesitaban un lugar más amplio para recibir a los clientes y brindar una buena asesoría.

Hoy en día la empresa Márquez de la Plata es una de las empresas que tiene más de 23 años brindando servicios aduaneros, de tal manera que su fundadora se encuentra en búsqueda de nuevos clientes para así obtener más ingresos, los mismos que están siendo afectados debido al incremento de las cuentas por cobrar, que consecuentemente repercuten en la liquidez de la compañía.

Figura 1 Logo de la empresa Márquez de la Plata



Fuente: Empresa Márquez de la Plata

Objeto social

El objeto social de la empresa Márquez de la Plata es brindar servicios de aduana, a los clientes o empresas que se dedican exclusivamente a la importación o exportación de mercadería, a precios competitivos y de calidad, cuyo objetivo es hacerlos sentir satisfechos, asegurando de esta manera la permanencia del negocio en el tiempo, en beneficio de su clientela, la propietaria, empleados y sus familias.

Misión

Brindar un servicio integral y confiable que se adapte a la necesidad de cada cliente. Con un servicio personalizado y talento humano constantemente capacitado, así cumplir sus necesidades para no solo obtener sino también exceder los resultados esperados.

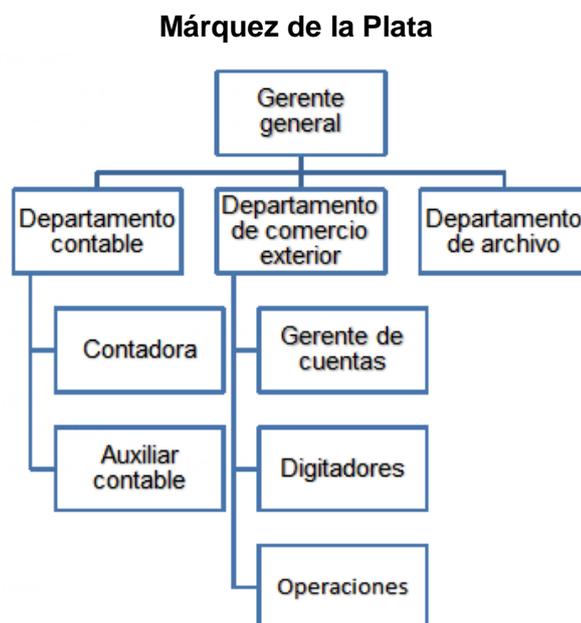
Visión

Mantenernos como uno de los mejores proveedores de servicios relacionados al Comercio Exterior y Aduana. Para así ser parte del desarrollo y crecimiento del sector económico y empresarial del País.

Estructura organizacional

La empresa Márquez de la Plata presenta la siguiente estructura organizativa:

Figura 2 Estructura de la empresa Márquez de la Plata



Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

Plantilla total de trabadores

Los empleados que actualmente laboran en la Empresa Márquez de la Plata son los que a continuación se detallan:

Cuadro 1 Planilla de total trabajadores

Nº	Trabajadores	Cargos
1	Jacqueline Márquez de la Plata	Gerente
2	Fiorenzo Márquez de la Plata	Gerente de operaciones
3	Sandy García	Contadora
4	Ivette Bautista	Auxiliar contable
5	Janeth Banchón	Jefe de cuentas
6	Danilo Soria	Comercio exterior
7	Cinthya Salinas	Digitadora
8	Angie Vera	Archivo
9	Byron Boutín	Mensajero
10	Jerry Rojas	Auxiliar administrativo

Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Cuadro 2 Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

MÁRQUEZ DE LA PLATA	
Categoría Ocupacional	Número de trabajadores
Gerente	1
Dpto. de operaciones	3
Dpto. de contabilidad	2

Dpto. de archivo	1
Digitación	1
Auxiliares administrativos	1
Mensajero	1
Total	10

Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

Cientes

Los principales clientes con los que cuenta la empresa en estudio son:

Cuadro 3 Clientes

Nº	Cientes	Ruc
1	Deposito Dental Neo-tec Cia Ltda.	0990803579001
2	Deposito Dental Krobalto	0990031061001
3	Besalvi S. A	0992356693001
4	Inproel S.A.	0990020264001
5	Farmagro S.A.	0991054103001
6	Agripac S. A	0990006687001
7	Vibag	0992187905001
8	La Lira	1791826418001
9	Maquinmotor S. A	0690012685001
10	Kopper Ecuador Cía. Ltda.	1792147646001
11	Autec S. A	1791705424001
12	Compañía Mafe Aduana	0993076775001
13	Megafrio	1791408381001
14	Coreptec	1791408381001

15	Depconsa S. A	0992109777001
16	Autobrit S. A	1791977971001
17	Cabremaqui	0991411534001
18	Ortepasa S.A	0992676760001
19	Campoindustrial S.A.	0992992093001
20	Code 3 Ecuador	0992936223001

Fuente: Empresa Márquez de la Plata

Elaborado por: Lady Suarez

Proveedores

Los principales proveedores que permiten el buen funcionamiento de la empresa son:

Cuadro 4 Proveedores

Proveedores	Servicio brindado
Chávez Acosta Pablo	Transporte
CNT	Telefonía
Zukalo S. A	Sistema contable
Cargo service S. A	Almacenamiento de cargas
Terminal de cargas del Ecuador	Almacenamiento de cargas
Netlife	Internet
Laarcom	Cámaras de vigilancia
Contecon Guayaquil	Almacenamiento de cargas
Inrosar S.A	Arrendamiento

Fuente: Empresa Márquez de la Plata

Elaborado por: Lady Suarez

Competidores

La empresa Márquez de la Plata cuenta entre sus competidores a:

- Surtax S.A
- Francisco Mosquera Uletia (Agente de aduana)
- Framasa S.A
- Torres y Torres Group
- RAM – Agente de aduana
- Federación ecuatoriana de agente de aduana

Figura 3 Competidores



Elaborado por: Lady Suarez

Principales servicios

Actualmente la empresa Márquez de la plata presta los siguientes servicios de tramitación:

- Registro de importador

- Menaje de casa
- Clasificación arancelaria
- Documentos de control previo
- Declaraciones de importación y exportación
- Asesoría legal en materia aduanera.

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

El proceso objeto de estudio, en la empresa Márquez de la plata corresponde a los inconvenientes que se presentan a nivel de sus cuentas por cobrar, las mismas que se realizan de la siguiente manera:

Todo se inicia en el departamento de comercio exterior donde realizan los trámites aduaneros aéreos o marítimos, se organizan con el cliente para saber qué va a importar y así realizar todas las documentaciones que se necesita para que la mercadería llegue al país

Después se efectúan las declaraciones en el sistema del Ecuapass, y por lo tanto el cliente debe cancelar la liquidación, que en sí son los tributos cargados por la mercadería entrante al país. La mercancía llega al aeropuerto, donde es almacenada hasta que la persona encargada por la Senae realice el aforo físico; lo cual consiste en revisar que la mercadería este igual a lo que declaró que el cliente iba a importar.

Luego se contacta al cliente para saber el lugar donde se llevará la mercadería, el siguiente paso a seguir es alquilar un transporte para que trasladar la carga y los estibadores que colaboran con la descarga en las bodegas del cliente. Por otra parte, se entrega el trámite al departamento de contabilidad para proceder a facturar. La empresa Márquez de la Plata para facturar tiene un sistema contable llamado Contifico.

La factura que se emite al cliente es por concepto de honorarios y el valor depende del tipo de trámite, aéreo o marítimo, por ende, si el trámite es aéreo la tarifa es de US\$ 197 + IVA, y, si es marítimo se factura \$ 236.40 + IVA, en estricto cumplimiento a lo que la Ley Aduanera señala, donde

se especifica que no se debe facturar menos a los valores antes indicados.

No a todos los clientes se les cobra el mismo monto, ya que a algunos se les factura montos superiores, en función del alto volumen de mercadería que ingresan.

A fin de captar más clientela, se otorga a los clientes fijos, crédito de hasta 30 días cancelar los haberes a favor de la empresa.

Los controles que se llevan respecto de las cuentas por cobrar no son los adecuados, ocasionando por consiguiente una deficiente recuperación de la cartera con la consabida afectación en el flujo del efectivo de la empresa.

Estos inconvenientes se ocasionan porque no se cuenta con un departamento que realice las gestiones de cobranzas, para lo cual la asistente contable y la contadora, a más de sus funciones contables, realizan dichas gestiones a los clientes que adeudan en los momentos en que tienen disponibilidad.

Existen clientes que son muy puntuales y no es necesario efectuar ninguna gestión de cobranza.

Por otra parte, la empresa Márquez de la Plata no mantiene establecido ningún tipo de reglas o formatos sobre las políticas de cobranzas, motivo por el que los empleados no cuentan con una orientación respecto de cómo efectuar tanto sus funciones principales, como las de recuperación de la cartera.

Análisis económico financiero

En el Flujo de Caja del 2018 que se presenta a continuación se aprecia claramente que la falta de gestiones de cobranza, ejerce una fuerte influencia en la liquidez, ya que, de recuperar la cartera dentro de los tiempos pactados, se contaría con un mejor flujo que permita afrontar contingencias inesperadas.

Cuadro 5 Análisis económico financiero

MARQUEZ DE LA PLATA ENRIQUEZ JACQUELINE PATRICIA												
FLUJO DE CAJA												
2018												
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INGRESOS												
VENTAS	\$ 12.172,79	\$ 17.747,78	\$ 15.243,72	\$ 15.074,43	\$ 16.554,91	\$ 12.028,78	\$ 18.343,47	\$ 13.524,42	\$ 14.527,25	\$ 18.826,60	\$ 21.748,24	\$ 21.985,18
(-) CUENTAS POR COBRAR	\$ 4.582,16	\$ 3.678,45	\$ 5.895,78	\$ 4.981,58	\$ 9.982,10	\$ 4.695,00	\$ 6.362,85	\$ 6.100,10	\$ 4.857,36	\$ 6.780,10	\$ 14.210,63	\$ 14.840,00
TOTAL INGRESOS	\$ 7.590,63	\$ 14.069,33	\$ 9.347,94	\$ 10.092,85	\$ 6.572,81	\$ 7.333,78	\$ 11.980,62	\$ 7.424,32	\$ 9.669,89	\$ 12.046,50	\$ 7.537,61	\$ 7.145,18
EGRESOS												
SUELDO Y SALARIOS	\$ 4.475,00	\$ 4.475,00	\$ 4.475,00	\$ 4.475,00	\$ 4.475,00	\$ 4.475,00	\$ 4.925,00	\$ 4.925,00	\$ 4.925,00	\$ 4.925,00	\$ 4.925,00	\$ 4.925,00
APORTE IESS	\$ 422,89	\$ 422,89	\$ 422,89	\$ 422,89	\$ 422,89	\$ 422,89	\$ 465,41	\$ 465,41	\$ 465,41	\$ 465,41	\$ 465,41	\$ 465,41
PROVEEDORES	\$ 1.921,12	\$ 2.191,48	\$ 1.702,32	\$ 1.204,82	\$ 1.376,17	\$ 1.016,92	\$ 1.226,12	\$ 1.818,92	\$ 1.366,92	\$ 1.900,92	\$ 2.021,37	\$ 2.147,08
ARRENDAMIENTO	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20	\$ 440,20
SERVICIOS BASICOS	\$ 80,00	\$ 57,60	\$ 61,30	\$ 60,00	\$ 62,28	\$ 57,60	\$ 63,80	\$ 58,23	\$ 60,75	\$ 80,20	\$ 90,58	\$ 100,48
TOTAL EGRESOS	\$ 7.339,21	\$ 7.587,17	\$ 7.101,71	\$ 6.602,91	\$ 6.776,54	\$ 6.412,61	\$ 7.120,53	\$ 7.707,76	\$ 7.258,28	\$ 7.811,73	\$ 7.942,56	\$ 8.078,17
FLUJO NETO FINANCIERO	\$ 251,42	\$ 6.482,16	\$ 2.246,23	\$ 3.489,94	\$ -203,73	\$ 921,17	\$ 4.860,09	\$ -283,44	\$ 2.411,61	\$ 4.234,77	\$ -404,95	\$ -932,99

Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La problemática en estudio es de carácter cuantitativo y cualitativo:

Cuantitativo

La investigación cuantitativa pretende la explicación y la predicción de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Busca la exactitud, de la medición y dimensiones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados. (GALEANO, 2004)

Los análisis a realizar son de carácter cuantitativo, ya que ellos se basan en los resultados de los registros numéricos de las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de Márquez de la Plata.

Cualitativo

La investigación cualitativa tiende a comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción visto a partir de las múltiples lógicas presentes en los diversos y heterogéneos actores sociales. (GALEANO, 2004, pág. 24)

La investigación es de carácter cualitativo ya que de los actores involucrados en la problemática se buscará obtener su versión respecto de los procedimientos que se siguen a nivel de la recuperación de la cartera.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo investigativo es de tipo descriptivo, explicativo y correlacional; lo cual se revisa a continuación:

Investigación descriptiva

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea

sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. (IBARRA, 2011)

Este tipo de investigación ayudará a conocer las características de la variable independiente, sus falencias y demás propiedades que permitan conocer de mejor manera el problema investigado.

Explicativa

Una teoría o explicación, contiene un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados entre sí de manera organizada sistemática; estos supuestos deben ser coherentes a los hechos relacionados con el tema de estudio. (IBARRA, 2011)

La aplicación de este tipo de investigación ayuda a encontrar los efectos y causas en base a las falencias, sabiendo en dónde se origina el problema en estudio relacionado con las cuentas por cobrar.

Correlacional

Este tipo de estudio tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracterizan porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. (IBARRA, 2011)

En esta investigación se describe la influencia que tiene la variable independiente sobre la dependiente, la afectación de los cambios que se producen en la primera y su directo involucramiento en la segunda. Es decir, los cambios que generan el no realizar una eficiente gestión de cobro sobre la liquidez de la empresa.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

POBLACIÓN

La población estadística es el conjunto de elementos, individuos o cosas que es objeto de interés y que se pueden estudiar la totalidad de sus elementos, y si esto no es posible, se pueden estudiar los elementos de una muestra. (CÁCERES ALVAREZ, 2007)

Para el problema en estudio, se determina que las personas directamente involucradas en los procesos de la cobranza son:

Cuadro 6 Población

Nº	Trabajadores	Cargos
1	Sandy García	Contador
2	Ivette Bautista	Auxiliar contable

Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

MUESTRA

Los datos muestrales son la información con la que se obtiene valores estadísticos que se utilizan para construir las inferencias inductivas sobre una población. (CÁCERES HERNANDEZ, 2007, pág. 293)

Muestra probabilística

Las muestras generadas se conocen también como muestras probabilísticas. En ocasiones, estos resultados no sesgados requieren usar técnicas de ponderación, pero esta ponderación es posible precisamente porque se conoce la probabilidad de que cada individuo sea seleccionado en la muestra. (OCHOA, 2015)

Muestra no probabilística

Los investigadores recurren con frecuencia a otras técnicas de muestreo, agrupadas dentro de lo que se conoce como muestreo no probabilístico. En estas técnicas alternativas, es habitual seleccionar elementos para la muestra basándose en hipótesis. (OCHOA, 2015)

Revisados los tipos de muestreo, la investigadora de la presente problemática considera hacer uso de la muestra no probabilística intencional, basada en que el tema estudiado es de carácter interno y los involucrados son sólo dos personas, las cuales están facultadas a otorgar los detalles de los procesos y registros que se necesitan para realizar los análisis de las causas y efectos del problema investigado. Por tanto, la muestra a utilizar es la siguiente:

Cuadro 7 Muestra

Nº	Trabajadores	Cargos
1	Sandy García	Contador
2	Ivette Bautista	Auxiliar contable

Fuente: Empresa Márquez de la Plata

Elaborado por: Lady Suarez

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se ha creído conveniente que de entre el universo de técnicas que sirven para obtener la mayor información de la problemática, son la observación y la entrevista, las que aportarán de mejor forma en los análisis a realizar:

Observación

“La observación es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos.” (RODRÍGUEZ MOGUEL, 2003, pág. 98)

La técnica de la observación hace uso de la ficha de observación como medio para obtener una constancia de lo constado visualmente. La ficha a utilizar se la realiza a la Contadora como la persona encargada de llevar los soportes y registros de la cobranza de Márquez de la Plata.

Figura 4 - Formato de ficha de observación a Contadora de Márquez de la Plata

Ficha de Observación			
Empresa:			
Sección:			
Observado:			
Observador			
Fecha:			
		SI	No
1	¿Se lleva un registro contable adecuado de las cuentas por cobrar en la Empresa Márquez de la Plata?		
2	¿Cuándo los clientes cancelan se les da de baja en el sistema Contifico?		
3	¿Se cuenta con un registro de las gestiones de cobranza realizadas?		
4	¿Cuentan con un manual de políticas y procedimientos de cobranzas?		
5	¿Se dispone de reportería adecuada para efectuar las gestiones de cobranzas?		

Fuente: Empresa Márquez de la Plata

Elaborado por: Lady Suarez

Entrevista

“Es una técnica cualitativa, primaria, estática, personal y directa que suele aplicarse en investigaciones de naturaleza exploratoria. Una entrevista no es más que una conversación entre os personas, frente a frente, para intercambiar información, ideas opiniones o sentimientos.” (ILDEFONSO & ABASCAL, 2009, pág. 76)

Con el uso de la entrevista se obtiene de mano de los involucrados en los procesos de la cobranza su versión de la ejecución en la recuperación de la cartera y sus opiniones sobre éstos. A continuación, se presenta las entrevistas a aplicar a la Contadora y a la Auxiliar Contable:

Figura 5 - Formato de entrevista a Contadora de Márquez de la Plata

Entrevista
Nombre del entrevistado:
Empresa:
Departamento:
Cargo:
Fecha:
1.- ¿Cree usted que es importante realizar un análisis respecto del incremento de las cuentas por cobrar en la empresa Márquez de la Plata, justifique su respuesta?
2.- ¿Por qué no se utiliza el sistema contable “Contifico” para registra las cuentas por cobrar?
3.- ¿Cree usted que la empresa debería capacitar al personal para que gestionen una cobranza efectiva y de esta manera contar con menores cuentas por cobrar?

Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

Figura 6 - Formato de entrevista a Auxiliar Contable de Márquez de la Plata

Entrevista
Nombre del entrevistado:
Empresa:
Departamento:
Cargo:
Fecha:
1.- ¿Cómo considera usted a la gestión de cobro dentro del área contable?
2.- ¿Cada qué tiempo se realiza la gestión de cobro en la empresa Márquez de la Plata?
3.- En la actualidad, ¿dentro de la empresa existen políticas de crédito y cobranza?

Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta el desarrollo de las diferentes técnicas de la investigación aplicadas en la Empresa Márquez de la Plata; las mismas que permitirán realizar los análisis de los procesos que se realizan en torno a las cuentas por cobrar y su afectación en la liquidez de la empresa:

Ficha de observación

La ficha de observación es una de las técnicas que se ejecutó en la empresa Márquez de la Plata, con la finalidad de constatar visualmente cómo se ejecutan los procesos a nivel de las gestiones de cobranzas y sus respectivos registros:

Figura 7 – Ficha de observación a la Contadora de la Empresa Márquez de la Plata

Ficha de Observación			
Empresa: Márquez de la Plata			
Sección: Departamento contable			
Observado: Sandy García / contadora			
Observador: Lady Suarez			
Fecha: 28 de octubre del 2019			
		SI	No
1	¿Se lleva un registro contable adecuado de las cuentas por cobrar en la Empresa Márquez de la Plata?	x	
2	¿Cuándo los clientes cancelan se les da de baja en el sistema contable “Contifico”?		x
3	¿Se cuenta con un registro de las gestiones de cobranza realizadas?		x
4	¿Cuentan con un manual de políticas y procedimientos de cobranzas?		x
5	¿Se dispone de reportería adecuada para efectuar las gestiones de cobranzas?		x

Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

Análisis

Una vez realizada la ficha de observación a la contadora Sandy García, se analizó que dentro del departamento contable si existe un registro contable de las cuentas por cobrar, pero dentro de la gestión de cobranzas se observan grandes falencias, ya que no llevan ningún registro o reporte sobre las cobranzas realizadas y tampoco cuentan con ningún tipo de manual para la ejecución de dicha gestión.

Entrevista

De las entrevistas realizadas a la Contadora y Auxiliar Contable, se obtuvo las siguientes apreciaciones:

Figura 8 – entrevista a la Contadora de la Empresa Márquez de la Plata

Entrevista
Nombre del entrevistado: Sandy García
Empresa: Márquez de la Plata
Departamento: Contable
Cargo: Contadora
Fecha: 28 de octubre del 2019
1.- ¿Cree usted que es importante realizar un análisis respecto del incremento de las cuentas por cobrar en la empresa Márquez de la Plata, justifique su respuesta?
Si, es importante hacer un estudio de las cuentas por cobrar, tales que estas cuentas son un factor clave para la empresa. De la misma manera si se realiza un análisis se podrá saber en dónde están las problemáticas y de la misma manera resolverlas inmediatamente.
2.- ¿Por qué no se utiliza el sistema contable “Contifico” para registrar las cuentas por cobrar?
No se registran las cuentas por cobrar en el sistema contable Contifico porque en realidad se lleva un registro en Excel sobre las cuentas por cobrar de cada cliente y es más práctico al momento de cuadrar los pagos en Excel que en el sistema Contifico.
3.- ¿Cree usted que la empresa debería capacitar al personal para que gestionen una cobranza efectiva y de esta manera contar con menores cuentas por cobrar?
Pienso que, si no existen personas con experiencia en esta área, si se debería capacitar al personal encargado que hace la gestión y más si se ve que las cuentas por cobrar siguen en incremento, esto a la larga perjudica a la empresa.

Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

Análisis

Después de realizar la entrevista a la Contadora Sandy García, esta manifiesta que es importante realizar el análisis sobre el incremento de las cuentas por cobrar, porque de esta manera se determinarán las causas que generan el incremento de la cartera vencida.

También se determinó, que la empresa cuenta con un sistema contable, el cual es utilizado únicamente para la facturación y, que, a pesar de tener la opción de un módulo de cobranzas, éste no es usado porque no existe un Departamento de Cobranzas que tenga la disponibilidad de tiempo para desarrollarlo.

Figura 9 - Entrevista a la Auxiliar contable de Márquez de la Plata

Entrevista
Nombre del entrevistado: Ivette Bautista
Empresa: Márquez de la Plata
Departamento: Contable
Cargo: Auxiliar contable
Fecha: 28 de octubre del 2019
1.- ¿Cómo considera usted a la gestión de cobro dentro del área contable?
Considero que las gestiones de cobranza no son muy buenas, ya que no capacitan al personal encargado en tales oficios.
2.- ¿Cada qué tiempo se realiza la gestión de cobro en la empresa Márquez de la Plata?
En realidad, no existen horarios, ni días fijos para realizar la gestión de cobro, ya que se realiza cuando una está un poco desocupada.
3.- En la actualidad, ¿dentro de la empresa existen políticas de crédito y cobranza?
No existen políticas de crédito ni de cobranza, pero sería muy bueno que se implementen para que la persona responsable se pueda desenvolver de mejor forma y eficientemente.

Fuente: Empresa Márquez de la Plata

Elaborado por: Lady Suarez

Análisis

Una vez realizada la entrevista a la Auxiliar contable, Ivette Bautista, se aprecia que la empresa Márquez de la Plata no cuenta con personal capacitado para la gestión de cobro, situación que afecta a la empresa en su liquidez al generarse cartera vencida de considerable antigüedad. Tampoco se cuenta con políticas de crédito y cobranzas, ocasionando que los clientes cancelen cuando ellos quieran.

Análisis documental

Con la real situación económica de la empresa Márquez de la Plata se realizará un comparativo del estado de situación financiera del año 2017 y 2018. De la misma manera se medirá la liquidez de la compañía, por medio de ratios financieros.

Cuadro 8 Estado de situación financiera 2017-2018

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA					
MÁRQUEZ DE LA PLATA					
2017-2018					
	2017	2018	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA	
ACTIVO CORRIENTE					
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	\$ 48.360,00	\$ 39.650,00	\$ -8.710,00	-18%	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR CORRIENTES	\$ 40.458,00	\$ 61.894,12	\$ 21.436,12	53%	
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE	\$ 88.818,00	\$ 101.544,12	\$ 12.726,12	14%	
ACTIVO NO CORRIENTE					
MUEBLES Y ENSERES	\$ 7.200,00	\$ 5.500,00	\$ -1.700,00	-24%	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	\$ 10.000,00	\$ 6.500,00	\$ -3.500,00	-35%	
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 17.200,00	\$ 12.000,00	\$ -5.200,00	-30%	
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 106.018,00	\$ 113.544,12	\$ 7.526,12	7%	
PASIVO CORRIENTE					
CUENTAS POR PAGAR	\$ 11.537,20	\$ 21.584,00	\$ 10.046,80	87%	
IVA COBRADO	\$ 13.698,00	\$ 17.684,00	\$ 3.986,00	29%	
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR	\$ 10.352,80	\$ 17.900,00	\$ 7.547,20	73%	
OBLIGACIONES CON EL IEES	\$ 12.785,00	\$ 13.752,69	\$ 967,69	8%	
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES	\$ 48.373,00	\$ 70.920,69	\$ 22.547,69	47%	
PASIVO NO CORRIENTE					
DEUDAS A LARGO PLAZO	\$ 15.000,00	\$ 13.600,00	\$ -1.400,00	-9%	
DOC. POR PAGAR LARGO PLAZO	\$ 3.900,00	\$ 9.817,58	\$ 5.917,58	152%	
PROVISIONES A LARGO PLAZO	\$ 4.690,00	\$ 10.960,00	\$ 6.270,00	134%	
TOTAL DE PASIVO NO CORRIENTE	\$ 23.590,00	\$ 34.377,58	\$ 10.787,58	46%	
TOTAL DE PASIVOS	\$ 71.963,00	\$ 105.298,27	\$ 33.335,27	46%	
PATRIMONIO					
CAPITAL	\$ 18.000,00	\$ 20.845,85	\$ 2.845,85	16%	
UTILIDADES/PÉRDIDA	\$ 16.055,00	\$ -12.600,00	\$ -28.655,00	-178%	
TOTAL PATRIMONIO	\$ 34.055,00	\$ 8.245,85	\$ -25.809,15	-76%	
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 106.018,00	\$ 113.544,12	\$ 7.526,12	7%	

Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

Análisis

En el comparativo de los estados financieros del 2017 y 2018 se observa que las cuentas por cobrar presentan un incremento del 53% de un año a otro, lo que refleja claramente que las gestiones de cobranzas cada vez son menos efectivas y por consiguiente la liquidez de la empresa se encuentra comprometida al no contar con los recursos disponibles para cubrir las obligaciones contraídas; mucho menos para considerar ampliaciones al negocio o inversiones en nuevas ramas comerciales.

Ratios de liquidez

“El ratio de liquidez permite medir la capacidad de la empresa para hacer frente al pago de las deudas a corto plazo. A continuación, se detallará el porcentaje que se obtuvo del periodo 2017 y 2018.

Periodo 2017

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

$$\text{Liquidez general} = \frac{88818,00}{48373,00}$$

$$\text{Liquidez general} = 1.84 \text{ veces}$$

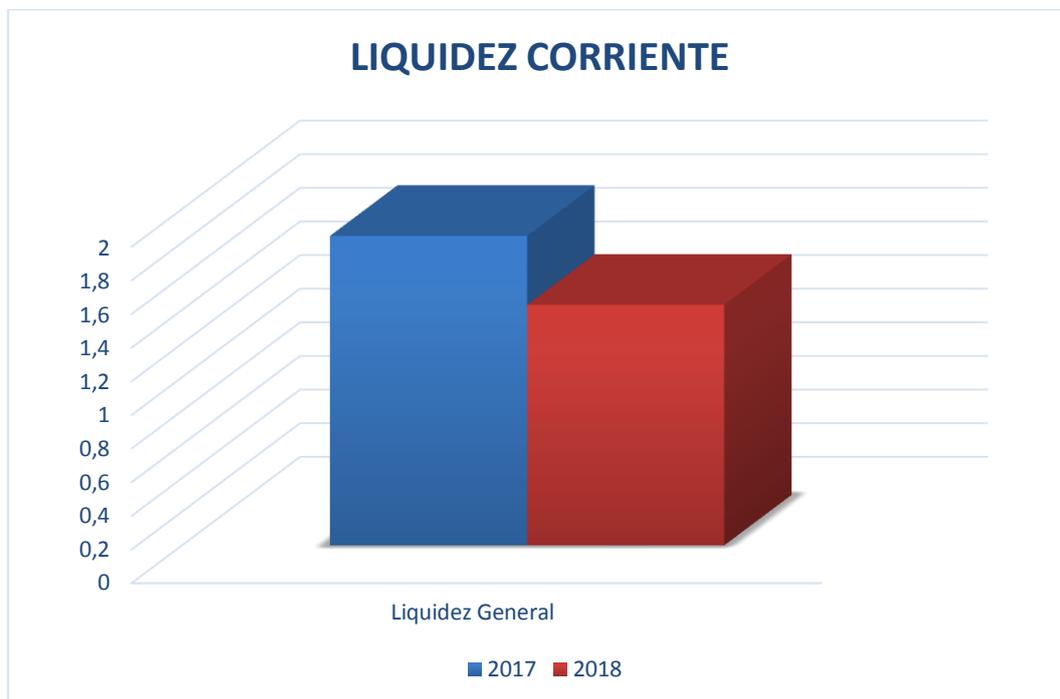
Periodo 2018

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

$$\text{Liquidez general} = \frac{101544,12}{70920,69}$$

$$\text{Liquidez general} = 1.43 \text{ veces}$$

Figura 10 Liquidez corriente



Fuente: Empresa Márquez de la Plata
Elaborado por: Lady Suarez

Análisis

En este análisis se puede observar que a diferencia del año 2017 se obtuvo una liquidez de 1.84 veces, y, que para el año 2018 disminuyó a 1.43 veces, es decir, que la empresa Márquez de la Plata en el 2017 contaba con el 184% para cubrir sus obligaciones a corto plazo y afrontar cualquier contingente, cuando para el 2018 dispone sólo del 143%.

Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar / periodo promedio de cobranza

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{61894,12 * 360}{197777,57} = \text{dias}$$

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = 112 \text{ dias}$$

Análisis

De acuerdo a la aplicación del ratio de liquidez de la cobranza, la empresa Márquez de la Plata tarda 112 días en transformar el efectivo de las ventas, es decir, que el retorno de su capital tarda aproximadamente poco más de 3 meses. Esta situación no le permite cubrir las obligaciones financieras si únicamente depende el negocio de la gestión de cobranzas.

Ratio rotación de cartera (cuentas por cobrar)

$$\text{Rotacion de cartera} = \frac{61894,12 * 360}{197777,57} = 112 \text{ dias}$$

$$\frac{360}{112 \text{ dias}} = 3.21 \text{ veces de rotacion}$$

Análisis

La cartera de la empresa Márquez de la Plata rota cada 3.21 veces al año, lo cual produce la inmovilización total de fondos en las cuentas por cobrar, restándole a la capacidad de pagos pendientes.

PLAN DE MEJORAS

Cuadro 7- Propuesta de mejora de las cuentas por cobrar en la gestión de cobranza

PROPUESTA DE MEJORA DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA GESTIÓN DE COBRANZA	
¿Qué?	Analizar la real situación de la empresa para mejorar la gestión de cobro
¿Por qué?	Para disminuir las cuentas por cobrar y mejorar la liquidez de la empresa
¿Cómo?	Capacitando al personal con la gestión de cobranza para así tener mejoras a futuro
¿Cuándo?	En el presente y a futuro
¿Quién?	En el departamento contable
¿Dónde?	En la empresa Márquez de la plata

Fuente: Empresa Márquez de la Plata

Elaborado por: Lady Suarez

CONCLUSIONES

De acuerdo con el análisis realizado en la Empresa Márquez de la Plata se encontraron las siguientes falencias:

- No cuenta un manual de políticas de cobranza ni de crédito, lo cual está ocasionando un descontrol en las cuentas por cobrar.
- No llevan un registro de los cobros realizados, ni reportes en los que puede corroborarse que se realizó una gestión. Por esta razón la persona encargada efectúa sus gestiones de cobro cada vez que tiene tiempo disponible.
- No se lleva un control adecuado en la cuenta por cobrar lo que está afectando gravemente en la liquidez de la empresa, lo cual no les permite a los administradores incrementar su negocio porque el flujo mensual es muy bajo.
- Utilizan Excel para registrar las cuentas por cobrar de cada cliente, lo cual estas carpetas se pueden eliminar y podría un causar un gran problema.
- No cuentan con personas capacitadas para la recuperación de las cuentas por cobrar como es con la gestión de cobranza, esto está haciendo que las cuentas por cobrar aumenten.

RECOMENDACIONES

La autora de esta investigación para mejorar los procesos de las cuentas por cobrar, a continuación, detalla recomendaciones que serán de utilidad a la empresa en su problemática relacionada a las cuentas por cobrar:

- Implementar un manual de políticas de crédito y cobranza para que de esta forma los encargados de dichos procesos cuenten con las directrices necesarias para el buen desarrollo de sus funciones.
- Capacitar al personal del departamento contable en técnicas de recuperación de cartera.
- De contratar personal nuevo, verificar que éste cuente con experiencia en gestiones de cobranzas y conocimientos contables.
- Hacer uso del sistema contable “Contifico” para registrar las cuentas por cobrar, ya que permitiría contar con mejor reportería y consultas para las gestiones de cobranzas.
- Aplicar las siguientes técnicas de recuperación de la cartera vencida:
 - Motivar al personal de cobranza
 - Otorgar la misma importancia a la cartera de todos los clientes
 - Ser persistente en los cobros.

Bibliografía

ACHING, C. (2005). RATIOS FINANCIEROS Y MATEMATICAS DE LA MERCADOTECNIA .

ACOSTA, N. (29 de DICIEMBRE de 2018). *CUIDA TU DINERO*. Obtenido de CUIDA TU DINERO: <https://www.cuidatudinero.com/13086556/por-que-la-contabilidad-es-importante-para-las-empresas>

AGURTO SALDAÑA, M. (s.f.). TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA. *ANALISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES A LA EMPRESA ASISCONASESORES (TRABAJO INVESTIGATIVO DE PREGRADO)* . INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGIA, GUAYAQUIL.

ALCARRIA , J. (2009). *CONTABILIDAD FINANCIERA*. PUBLICATIONS DE LA UNIVERSITAT JAUME.

BANDA, J. (28 de SEPTIEMBRE de 2016). *ECONOMIAS SIMPLE*. Obtenido de ECONOMIAS SIMPLE: <https://www.economiasimple.net/glosario/provisiones>

BERNAL, M. (2004). *CONTABILIDAD, SISTEMA DE GERENCIA* . VENEZUELA: CED S.A.

BRAVO, M. (2011). *Contabilidad General*. lima: 11ava edicion.

BRUN, X., LARRAGA, P., & MOYA, M. (2008). *COMO INTERPRETAR LA INFORMACION ECONOMICA: Análisis de mercados financieros*. BARCELONA: S.L.

CABALLERO, M. (4 de FEBRERO de 2019). *COMPRAR ACCIONES DE BOLSA*. Obtenido de COMPRAR ACCIONES DE BOLSA: <https://compraraccionesdebolsa.com/formacion/fundamental/valoracion-de-empresas/multiplos/ratio-de-liquidez/>

CÁCERES ALVAREZ, R. (2007). *ESTADISTICA APLICADA A LAS CIENCIAS SOCIALES* . ESPAÑA: DIAZ SANTOS .

- CÁCERES HERNANDEZ, J. J. (2007). *Conceptos Basicos de Estadística para Ciencias Sociales*. Madrid: TXT, Servicios editoriales.
- CANSINO, M. (26 de ABRIL de 2019). *CUIDA TU DINERO*. Obtenido de CUIDA TU DINERO: <https://www.cuidatudinero.com/13178271/tratamiento-contable-para-la-provision-de-las-cuentas-por-cobrar-en-un-estado-de-flujo-de-efectivo>
- CASTRO, J. (23 de ABRIL de 2015). *BLOG CORPONET*. Obtenido de BLOG CORPONET: <https://blog.corponet.com.mx/que-es-un-estado-de-flujo-de-efectivo-y-cuales-son-sus-objetivos>
- CAURIN, J. (20 de SEPTIEMBRE de 2016). *ECONOMIA SIMPLE.NET*. Obtenido de ECONOMIA SIMPLE.NET: <https://www.economiasimple.net/glosario/activo-financiero>
- DA SILVA, K. (11 de AGOSTO de 2018). *CUIDA TU DINERO*. Obtenido de CUIDA TU DINERO : <https://www.cuidatudinero.com/las-tres-partes-de-un-estado-de-flujo-de-efectivo-13596.html>
- FERRARI, A. (27 de SEPTIEMBRE de 2018). *CUIDA TU DINERO*. Obtenido de CUIDA TU DINERO: <https://www.cuidatudinero.com/13170982/que-son-los-activos-tangibles>
- GALEANO, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. MEDELLIN: LETICIA BERNAL.
- GARCIA, G. (12 de AGOSTO de 2016). *SAGE*. Obtenido de SAGE: <https://www.sage.com/es-es/blog/activos-intangibles-ayudar-empresa/>
- GONZALO, B. (2007). *OPERACIONES BANCARIAS EN VENEZUELA*. CARACAS: SEGUNDA EDICION.
- GUERRERO , J., & GALINDO, J. (2014). *CONTABILIDAD 1*. MEXICO: PRIMERA EDICION.
- GUZMAN , D., GUZMAN, A., & ROMERO , T. (2005). *CONTABILIDAD FINANCIERA*. COLOMBIA : EDITORIAL LA UNIVERSIDAD DEL ROSARIO.
- HARO DEL ROSARIO , A., & ROSARIO, J. (2017). *GESTION FINANCIERA* . EDUAL.

- HERNANDEZ, J. (17 de OCTUBRE de 2005). *GEOTIOPOLIS*. Obtenido de GEOTIOPOLIS: <https://www.gestiopolis.com/cuentas-contables-clasificacion-concepto-y-descripcion/>
- HORNGREM, C. (2003). *CONTABILIDAD*. MEXICO: QUINTA EDICION .
- HORNGREN, C., SUNDEM, G., & ELLIOTT, J. (2000). *INTRODUCCION A LA CONTABILIDAD FINANCIERA*. MEXICO: SEPTIMA EDICION .
- IBARRA, C. (26 de OCTUBRE de 2011). *BLOGSPOST*. Obtenido de BLOGSPOST:
<http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- ILDEFONSO, E., & ABASCAL, E. (2009). *FUNDAMENTOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION COMERCIAL*. MADRID: ESIC EDITORIAL.
- IZQUIERDO, E. (2005). La cartera vencida, un mal frecuente del emprendedor. *EL TELEGRAFO*, 4.
- LAWRENCE, G., & JOEHNK, M. D. (2005). *FUNDAMENTOS DE INVERSIONES*. MADRID : COPYRIGHT.
- LOPEZ, R., & TAMAYO, E. (2012). *PROCESO INTEGRAL DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL*.
- MACIAS VELIZ, K. (s.f.). *TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD DE AUDITORIA. Análisis en las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la compañía Sumicar S.A (TRABAJO INVESTIGATIVO DE PREGRADO)*. INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO DE TECNOLOGIA, GUAYAQUIL.
- MERA BRAVO, K. (s.f.). *TECNOLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA. Análisis de las incidencias de las cuentas por cobrar en los resultados económicos y financieros del condominio Delta (TRABAJO DE INVESTIGATIVO DE PREGRADO)*. INSTITUTO TECNOLOGICO BOLIVARIANO, GUAYAQUIL.
- MEZA, C. (2007). *ANALISIS DE CUENTAS*. COSTA RICA: EDITORIAL UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA.
- MONCAYO, C. (17 de JUNIO de 2016). *INCP*. Obtenido de INCP:
<https://www.incp.org.co/definicion-de-activos-y-pasivos-en-las-normas-internacionales-de-informacion-financiera-niif/>

- MORENO, G. (2 de DICIEMBRE de 2017). *RETOS DIRECTIVOS*.
Obtenido de RETOS DIRECTIVOS: <https://retos-directivos.eae.es/el-activo-fijo-tipos-y-caracteristicas/>
- MORENO, J. (2014). *CONTABILIDAD BASICA*. MEXICO: PRIMERA EDICION.
- NAVARRO, D. (2003). *ADMINISTRACION FINANCIERA*. COLOMBIA.
- NUNES, P. (7 de AGOSTO de 2016). *KNOOW.NET*. Obtenido de KNOOW.NET:
<https://knoow.net/es/cieeconcom/contabilidad/liquidez-de-contabilidad/>
- NUÑO, P. (06 de FEBRERO de 2018). *EMPRENDE PYME.NET*.
Obtenido de EMPRENDE PYME.NET:
<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-contabilidad.html>
- OCHOA, C. (27 de FEBRERO de 2015). *NETQUEST* . Obtenido de NETQUEST : <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>
- OLALLA GARCIA, R. (9 de ABRIL de 2018). *FINUTIVE*. Obtenido de FINUTIVE:
<https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/asesoria/contabilidad/las-cuentas-contables/>
- OLALLA, R. (7 de JUNIO de 2018). *FINUTIVE*. Obtenido de FINUTIVE:
<https://blog.finutive.com/formacion/diccionario/asesoria/activo-corriente-y-no-corriente/>
- OMENACA , J. (2016). *Contabilidad basica*. españa: 13ra edicion.
- ORTIZ GARCIA, J. (2013). *GESTION FINANCIERA*. Editex, S.a.
- ORTIZ, J. (27 de ABRIL de 2015). *FINANZAS PROYECTOS* . Obtenido de FINANZAS PROYECTOS: <https://finanzasproyectos.net/que-son-los-ratios-financieros/>
- PASTOR, O. (28 de JULIO de 2018). *RANKIA*. Obtenido de <https://www.rankia.mx/blog/como-comenzar-invertir-bolsa/3975158-cuales-son-causas-falta-liquidez-empresa>
- PEREZ, R. (2010). *TECNICA CONTABLE*. ESPAÑA: EDITEX S.A.

- R, A. (3 de SEPTIEMBRE de 2019). *CRECE NEGOCIOS*. Obtenido de CRECE NEGOCIOS: <https://www.crecenegocios.com/ratios-financieros/>
- RAMIREZ, J. (26 de JULIO de 2016). *SOY CONTA* . Obtenido de SOY CONTA : <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/>
- RAWES, E. (1 de FEBRERO de 2018). *CUIDA TU DINERO*. Obtenido de CUIDA TU DINERO: <https://www.cuidatudinero.com/13095557/que-es-una-cuenta-incobrable>
- RIQUELME, M. (5 de JUNIO de 2017). *WEB Y EMPRESAS*. Obtenido de WEB Y EMPRESAS: <https://www.webyempresas.com/cual-es-la-importancia-de-la-contabilidad/>
- RODRÍGUEZ MOGUEL, E. (2003). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. MEXICO: UNIVERSIDAD JUAREZ.
- RODRIGUEZ, A. (20 de JUNIO de 2018). *CUIDA TU DINERO*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13122171/funciones-y-responsabilidades-de-los-empleados-de-cuentas-por-cobrar>
- RODRIGUEZ, S. (8 de MAYO de 2018). *FINANZAS CON SOPHIA*. Obtenido de FINANZAS CON SOPHIA: <https://finanzasconsophia.com/4-tips-administrar-cuentas-por-cobrar/>
- RUBIO, P. (2007). *MANUAL DE ANALISIS FINANCIERO*. ESPAÑA.
- S/N. (2/ de JUNIO de 2011). *FINANZAS PERSONALES* . Obtenido de FINANZAS PERSONALES : <https://www.finanzaspersonales.co/diccionario/termino/antigedad-de-cuentas-por-cobrar/40337>
- SANCHEZ , O., & TARODO, C. (2015). *GESTION CONTABLE* . ESPAÑA.
- STEVENS, R. (12 de JULIO de 2017). *RANKIA* . Obtenido de RANKIA: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- VALENCIA, H. (5 de ABRIL de 2013). *SOY CONTA*. Obtenido de SOY CONTA: <https://www.soyconta.com/diferencias-entre-endeudamiento-y-apalancamiento/>
- VARON , L. (30 de ABRIL de 2018). *GERENCIE.COM*. Obtenido de GERENCIE.COM: <https://www.gerencie.com/que-son-las-niif.html>

VILLACIS, J. (2008). *TEORIA DE LAS DISPONIBILIDADES DEL INTERES Y DE LA RENTA* . MADRID: COMPLUTENSE .

WEISSON, I. (7 de OCTUBRE de 2016). *CONFIANZA CREDITO Y COBRANZA*. Obtenido de CONFIANZA CREDITO Y COBRANZA:
<https://blog.confianza.com.ec/blog/consejos-recuperar-cartera-vencida>

ANEXOS

Anexo 1

Reportería en Excel actual del control de la cobranza

FACTURAS POR COBRAR DEL GRUPO INPROEL										
FECHA FACTUR	IMPORTADOR	NO. FACTURA	ORDEN	TRAMITE	TOTAL FACTUR	TOTAL REEMBOLSO	RETENCION	TOTAL A PAGAR	FECHA	PAGO
31-oct	SIMULACION Y CONS	001-001-00000657	1810770	REEMBOLSO		\$ 157,56		\$ 157,56	12-nov.	CH./ 004031 PRODUBANCO \$ 370,20 8-11-2018
05-nov	INPROEL	001-001-00000657	1810774	HONORARIOS	\$ 216,16		\$ 31,65	\$ 184,51	26-dic.	CH./ 0478179 BCO BOLIVARIANO \$ 590,43 12-12-2018
05-nov	INPROEL	001-001-00000657	1810774	REEMBOLSO		\$ 60,00		\$ 60,00	12-nov.	CH./0477783 BCO BOLIVARIANO \$ 60,00 8-11-2018
05-nov	SISELEC S.A	001-001-00000657	1810769	HONORARIOS	\$ 259,74		\$ 38,03	\$ 221,71	21-nov.	CH./ 0013744 BCO BOLIVARIANO \$ 267,95 15-11-2018
05-nov	SISELEC S.A	001-001-00000657	1810769	REEMBOLSO		\$ 46,24		\$ 46,24	21-nov.	CH./ 0013744 BCO BOLIVARIANO \$ 267,95 15-11-2018
07-nov	INPROEL	001-001-00000660	1810795	HONORARIOS	\$ 216,16		\$ 31,65	\$ 184,51	26-dic.	CH./ 0478179 BCO BOLIVARIANO \$ 590,43 12-12-2018
07-nov	INPROEL	001-001-00000660	1810795	REEMBOLSO		\$ 80,00		\$ 80,00	16-nov.	
08-nov	INPROEL	001-001-00000661	1810792	HONORARIOS	\$ 259,39		\$ 37,98	\$ 221,41	26-dic.	CH./ 0478179 BCO BOLIVARIANO \$ 590,43 12-12-2018
08-nov	INPROEL	001-001-00000663	1810796	HONORARIOS	\$ 259,39		\$ 37,98	\$ 221,41	14-dic.	CH./ 0478230 BCO BOLIVARIANO \$ 221,41 13-12-2018
08-nov	INPROEL	001-001-00000663	1810796	REEMBOLSO		\$ 20,23		\$ 20,23	16-nov.	CH./ 0477813 BCO BOLIVARIANO \$ 100,23 13-14-2018
08-nov	ECUACABLE S.A	001-001-00000663	1810794	HONORARIOS	\$ 259,39		\$ 50,95	\$ 208,44	26-dic.	
08-nov	ECUACABLE S.A	LIQ. GASTOS	1810794	REEMBOLSO		\$ 294,88		\$ 294,88	16-nov.	CH./ 0005282 BCO BOLIVARIANO \$ 1320,45 14-11-2018
09-nov	ECUACABLE S.A	001-001-00000663	1810793	HONORARIOS	\$ 261,63		\$ 51,39	\$ 210,24	26-dic.	CH. 0005353 BCO BOLIVARIANO \$ 704,68 13-12-2018
09-nov	ECUACABLE S.A	001-001-00000663	1810793	REEMBOLSO		\$ 100,80		\$ 100,80	4-dic.	
12-nov	INPROEL	001-001-00000664	1810797	HONORARIOS	\$ 259,39		\$ 37,98	\$ 221,41	26-dic.	
13-nov	INPROEL	001-001-00000666	1810790	HONORARIOS	\$ 259,39		\$ 37,98	\$ 259,39	26-dic.	
16-nov	INPROEL	001-001-00000669	1810814	HONORARIOS	\$ 259,74		\$ 38,03	\$ 221,71	26-dic.	
16-nov	INPROEL	001-001-00000669	1810814	REEMBOLSO		\$ 12,41		\$ 12,41	27-nov.	
21-nov	INPROEL	001-001-00000671	1810835	HONORARIOS	\$ 216,16		\$ 31,65	\$ 184,51		
21-nov	INPROEL	001-001-00000672	1810835	REEMBOLSO		\$ 58,00		\$ 58,00	27-nov.	CH./ 0477991 BCO BOLIVARIANO \$ 58,00 23-11-2018
21-nov	ECUACABLE S.A	001-001-00000672	1810828	HONORARIOS	\$ 260,06		\$ 51,08	\$ 208,98	26-dic.	CH./ 0005386 BCO BOLIVARIANO \$ 276,18 20-12-2018
21-nov	ECUACABLE S.A	001-001-00000672	1810828	REEMBOLSO		\$ 908,41		\$ 908,41	10-dic.	CH./ 0005335 BCO BOLIVARIANO \$ 908,41 6-12-2018
26-nov	INPROEL	001-001-00000678	1810852	HONORARIOS	\$ 216,16		\$ 31,65	\$ 184,51		
26-nov	INPROEL	001-001-00000678	1810852	REEMBOLSO		\$ 58,00		\$ 58,00	10-dic.	CH./ 0478062 BCO BOLIVARIANO \$ 58,00 3-12-2018
26-nov	PANELEC S.A	001-001-00000678	1810849	HONORARIOS	\$ 259,39		\$ 50,95	\$ 208,44		
28-nov	INPROEL	LIQ. GASTOS	1810861	REEMBOLSO		\$ 61,33		\$ 61,33	10-dic.	CH./ 0478074 BCO BOLIVARIANO \$ 61,33 3-12-2018
03-dic	INPROEL	001-001-00000683	1810861	HONORARIOS	\$ 216,51		\$ 31,70	\$ 184,81		

ANEXO 2

ENTREVISTA A LA CONTADORA DE MÁRQUEZ DE LA PLATA

Entrevista

Nombre del entrevistado: Sandy García

Empresa: Márquez de la Plata

Departamento: Contable

Cargo: Contadora

Fecha: 28 de octubre del 2019

1.- ¿Cree usted que es importante realizar un análisis sobre el incremento de las cuentas por cobrar en la empresa Márquez de la Plata, justifique su respuesta?

Si es importante hacer un estudio de las cuentas por cobrar, tales que estas cuentas son un factor clave para la empresa. De la misma manera si se realiza un análisis se podrá saber en donde están las problemáticas y de la misma resolverlas inmediatamente.

2.- ¿Porque no se utiliza el sistema contable "contifico" para registra las cuentas por cobrar?

No se registra las cuentas por cobrar en el sistema contifico porque en realidad se lleva un registro en excel sobre las cuentas por cobrar de cada cliente y es más práctico al momento de cuadrar los pagos en excel que en el sistema contifico.

3.- ¿Cree usted que la empresa debería capacitar al personal para que tengan una buena cobranza y tener menos cuentas por cobrar?

Pienso que si no existen personas con experiencias en esta área si se debería capacitar al personal encargado que hace la gestión y más si se ve que las cuentas por cobrar siguen incrementando, esto a la larga está perjudicando a la empresa.


FIRMA DEL ENTREVISTADO

ANEXO 3

ENTREVISTA A LA AUXILIAR DE MÁRQUEZ DE LA PLATA

Entrevista

Nombre del entrevistado: Ivette Bautista

Empresa: Márquez de la Plata

Departamento: Contable

Cargo: Auxiliar contable

Fecha: 28 de octubre del 2019

1.- ¿Cómo considera usted que es la gestión de cobro dentro del área contable?

Considero que las gestiones de cobranzas no son muy buenas, ya que no capacitan al personal encargado para tener mejores.

2.- ¿Cada cuánto se realiza la gestión de cobro en la empresa Márquez de la Plata?

En realidad no existen horarios, ni días fijos para realizar la gestión de cobro, ya que se realiza cuando uno está un poco desocupada.

3.- ¿En la actualidad dentro de la empresa existen políticas de crédito y cobranza?

No existen políticas de crédito ni de cobranza, pero sería muy bueno que se implemente para así la empresa y la persona encargada se pueda desenvolver mejor.

Ivette Bautista

FIRMA DEL ENTREVISTADO

ANEXO 4

FICHA DE OBSERVACIÓN A LA CONTADORA DE LA EMPRESA MÁRQUEZ DE LA PLATA

Ficha de Observación			
Empresa: Márquez de la Plata			
Sección: Departamento contable			
Observado: Sandy García / contadora			
Observador: Lady Suarez			
Fecha: 28 de octubre del 2019			
		SI	No
1	¿Se lleva un registro contable adecuado de las cuentas por cobrar en la Empresa Márquez de la Plata?	x	
2	¿Cuándo los clientes cancelan se les da de baja en el sistema contable "Contifico"?		x
3	¿Se cuenta con un registro de las gestiones de cobranza realizadas?		x
4	¿Cuentan con un manual de políticas y procedimientos de cobranzas?		x
5	¿Se dispone de reportería adecuada para efectuar las gestiones de cobranzas?		x



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Márquez de la Plata”** y problema de investigación: **¿Cómo influye el incremento de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Márquez de la Plata ubicada en la Garzota 3era etapa, provincia del Guayas, del periodo 2018?**, presentado por Suarez Choez Lady Juleisy como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresada:

Lady Suarez Ch.
Suarez Choez Lady Juleisy

Tutora:

Mireya Delgado
Ing. Mireya Delgado Chavarría

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESIT) 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 Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alberto Alzate

Firma