



**INSTITUTO TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

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

**TEMA:  
MEJORA A LA CUENTA POR COBRAR DE LA EMPRESA  
DE REPUESTO AUTOMOTRIZ “LUQUE” EN EL PERIODO  
2018.**

**AUTOR:  
  
JOHNNY ROMERO ZAMBRANO**

**TUTOR:  
  
ECON. ALFREDO COELLO**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2018**



## **DEDICATORIA**

Primeramente quiero dedicar este proyecto a DIOS que por la gracia y su amor estoy aquí y todo lo que soy se lo debo a él; a mis padres por su apoyo incondicional y a mis familiares que siempre estuvieron hay apoyándome cada día para superarme y a mi gran amigo Jorge por apoyarme a pesar de las dificultades que hubieron siempre estuvo presente para apoyarme tanto anímicamente como económicamente y también a mi pareja que siempre estuvo presente dándome su apoyo para lograr superarme cada día.

**Romero Zambrano Johnny**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme durante todo mi camino y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, porque sin su bendición no hubiera llegado a este momento tan especial para mí, a mis profesores que siempre nos dieron esa educación para ser mejor, a mi tutor Alfredo Coello por ese apoyo y esa moral que me inculco para salir adelante y superarme, a mi querida madre que siempre estuvo presente ayudándome cuidándome para que me supere y salga adelante en mis estudios y así mismo mis familiares por su apoyo incondicional que me brindaron, a mi gran amigo y persona Jorge Ruíz por su apoyo y por sus consejos para sobresalir en este estudio y lograr este título siempre estaré agradecido con él por tanto apoyo que me brindo y a mis amigos que también estuvieron presente para lograr llegar a la meta de esta carrera.

**Romero Zambrano Johnny**

## **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: **Mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en el periodo 2018**, y problema de investigación: **¿Cómo inciden las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa de repuesto automotriz “Luque” en el periodo?**, presentado por **Romero Zambrano Johnny**, como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO 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.

**Egresado:**

Romero Zambrano Jhonny

**Tutor:**

Econ. Alfredo Coello

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

Yo, **Romero Zambrano Johnny**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en el periodo 2018**, de la modalidad de **semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de en la carrera de **Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Romero Zambrano Johnny

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0921464392

\_\_\_\_\_

Firma

## **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:**

Mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en el periodo 2018.

**Autor:** Romero Zambrano Johnny

**Tutor:** Econ. Alfredo Coello

**Resumen**

La empresa de Repuesto Automotriz “Luque” se dedica a la venta de repuestos automotrices, presenta un mal manejo de las cuentas por cobrar de sus clientes, generando el incremento de su cartera, afectando directamente la liquidez de la empresa y comprometiendo su línea de crédito con sus proveedores al no cancelar sus obligaciones en los plazos establecidos. El propósito de la investigación estuvo orientado a proponer un plan de mejoras sobre procedimiento del manejo de las cuentas por cobrar de la empresa, se fundamentó mediante en los aspectos teóricos el estudio sobre el adecuado manejo de las cuentas por cobrar. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. La entrevista, la observación y el análisis de datos análisis fueron las técnicas utilizadas resultado de la aplicación de metodología, la conclusión más relevante a la que se llegó fue aplicar un plan de mejoras con un procedimiento claro en el manejo de las cuentas por cobrar que permita mejorar la liquidez de la empresa **Automotriz “Luque”** periodo 2018.

<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CONTROL</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>LIQUIDEZ</b>
----------------------	----------------	-------------------------------	-----------------

**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:**

Mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz "Luque" en el periodo 2018.

**Autor:** Romero Zambrano Johnny

**Tutor:** Econ. Alfredo Coello

**Abstract**

The Automotive Replacement Company "Luque" is dedicated to the sale of automotive parts, presents a bad management of accounts receivable from its customers, generating the increase of its portfolio, directly affecting the liquidity of the company and compromising its line of credit with its suppliers by not canceling their obligations within the established deadlines. The purpose of the research was to propose an improvement plan on the procedure for managing the accounts receivable of the company, based on the theoretical aspects of the study on the proper management of accounts receivable. The types of research used were descriptive, explanatory and correlational. The interview, the observation and the analysis of data analysis were the techniques used result of the application of methodology, the most relevant conclusion that was reached was to apply an improvement plan with a clear procedure in the handling of accounts receivable allow to improve the liquidity of the automotive company "Luque" period 2018.

PROCESS	CONTROL	ACCOUNTS RECEIVABLE	LIQUIDITY
---------	---------	------------------------	-----------

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de cuadros.....	x
Índice de figuras.....	xi

### **CAPÍTULO I**

#### **EL PROBLEMA**

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

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÒRICO**

##### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	7
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	14
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	19

DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	19
--------------------------------	----

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	21
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	27
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	30
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	38
PLAN DE MEJORAS.....	49
CONCLUSIONES.....	54
RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56

#### **ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro 1 Categoría ocupacional de trabajadores.....	23
Cuadro 2 Principales productos de ventas.....	24
Cuadro 3 Estado de Perdida y Ganancia.....	26
Cuadro 4 Población.....	28
Cuadro 5 Muestra.....	29
Cuadro 6 Técnicas de investigación.....	30
Cuadro 7 Modelo de entrevista al Gerente.....	31
Cuadro 8 Modelo de entrevista a la Jefa del departamento de crédito	32

Cuadro 9 Modelo de entrevista al Jefe del departamento de cobranzas	
33	
Cuadro 10 Modelo de entrevista al Contador.....	34
Cuadro 11 Modelo de ficha de guía de observación a la jefa de crédito	35
Cuadro 12 Modelo de ficha de guía de observación al jefe de cobranzas	
36	
Cuadro 13 Resultado de la entrevista al Gerente de Automotriz Luque	
38	
Cuadro 14 Resultado de la entrevista al Jefa del departamento de crédito	
.....	39
Cuadro 15 Resultado de la entrevista al Jefe del departamento de cobranzas .....	40
Cuadro 16 Resultado de la entrevista al Contador.....	41
Cuadro 17 Resultado de ficha de guía de observación a la jefa de crédito	
.....	42
Cuadro 18 Resultado de ficha de guía de observación al jefe de cobranzas .....	
43	
Cuadro 19 Análisis vertical del estado de situación financiera periodo 2017	
.....	
44	
Cuadro 20 Análisis vertical del estado de Pérdidas y Ganancias periodo 2017.....	
45	
Cuadro 21 Ratio de liquidez.....	
46	
Cuadro 22 Prueba acida.....	
46	
Cuadro 23 Ratio de rotación de cartera.....	
47	
Cuadro 24 Ratio de rotación de inventario.....	
47	

Cuadro 25	Plan de mejoras.....	49
Cuadro 26	Flujo grama de procedimientos para conceder crédito a nuevos clientes.....	51
Cuadro 27	Flujo grama de procedimientos para realizar cobranzas	53

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1	Logotipo.....	22
Figura 2	Organigrama de la Empresa.....	23

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

A nivel mundial las cuentas por cobrar son de suma importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que se realizan en la actualidad son a crédito respaldadas con facturas, las cuales están registradas desde el punto de vista de la contabilidad dentro de las cuentas por cobrar, constituyendo hoy en día la clave en el desarrollo del éxito de los negocios.

En términos generales, se puede indicar que las cuentas por cobrar son dinero esperado a ser recibidos a corto, mediano y largo plazo, además es un activo de mayor disponibilidad después del efectivo, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje, traslado y colocación con los clientes.

Por tal motivo, es importante determinar el análisis de la cartera de clientes a través de la revisión documental, con ello se podrá conocer el estado actual de las cuentas por cobrar de la compañía, permitiendo la recuperación de la cartera vencida de clientes, y de esta manera se obtendrán resultados efectivos de acuerdo a las propuestas que se establezcan como una medida para la toma de decisiones.

Una empresa que vende a crédito a sus clientes, incurre en ciertos costos propios del crédito, que son:

- El costo de capital necesario para financiar las cuentas por cobrar durante el período de crédito.
- Los costos de cobranza como facturación, contabilidad y sueldos.
- Costos de morosidad cuando el cliente se demora en pagar, creando un costo de oportunidad por el tiempo adicional en que los recursos están inmovilizados después de transcurrido el período de cobro normal.

- Costos de incumplimiento cuando el cliente no paga definitivamente. La empresa pierde el costo de los artículos vendidos y no pagados.

Los costos de capital pueden incrementarse mientras más tiempo permanezcan las cuentas sin cobrarse, porque la empresa debe pagar intereses por cada día transcurrido. Mientras que los costos de cobranza son constantes, porque los gastos se realizan una sola vez. Para rectificar estos costos de capital y cobranza, se cuenta con los incrementos que se esperan en las ventas y en las utilidades a raíz del crédito.

### **Situación Conflicto**

La empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en la actualidad posee inconvenientes para efectuar el proceso de cobro a sus clientes debido a que la compañía carece de información actualizada de sus clientes que le permita efectuar de forma eficaz la cobranza de los valores adeudados, ocasionando retrasos en la ejecución de tareas y cumplimiento de sus obligaciones financieras.

La decisión de otorgar crédito a los clientes depende de varios factores y conlleva beneficios y riesgos, que actualmente están siendo asumidos por la compañía, por lo que el eficaz análisis del saldo de las cuentas por cobrar mejorará los niveles de liquidez de la empresa.

La situación presentada genera desequilibrio en el momento de las inversiones por la falta de capital, es decir cuentas que no se han podido cobrar por situaciones varias presentadas por los clientes y sin contar con un debido seguimiento por la administración en la recuperación de cartera es vital en toda buena administración.

### **Formulación del problema:**

¿Cómo inciden las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa de repuesto automotriz “Luque” en el periodo 2017?

### **Delimitación del problema:**

**Campo:** Repuesto Automotriz “Luque”

**Área:** ventas y cobranzas

**Aspectos:** Control

**Año:** 2017

### **EVALUACION DEL PROBLEMA**

La delimitación del tema de investigación consiste en establecer todos los límites que tendrá la investigación en términos del espacio que se elija y se vaya a utilizar, utilizando los conocimientos adquiridos mediante el tiempo de estudio en la carrera universitaria enfocándonos en métodos concretos. Es menester indicar que el análisis de caso se lo realiza en base a los reportes de cartera otorgados por la organización, y no de sus Estados Financieros ya que la empresa se negó a facilitar dicha información contable. Se evidencia en la página de la Superintendencia de compañías que la empresa en estudio no ha presentado sus Estados Financieros al organismo controlador.

**ESCENARIO.** La evaluación del problema abarca a la empresa en donde se realizará el análisis del caso referente a la gestión de cuentas por cobrar. Al gerente general de la empresa en cuestión, se lo entrevistó con la finalidad de recopilar información necesaria para el análisis, y así mismo se realizó encuestas al personal de las áreas relacionadas con el proceso de gestión de cobranza, con el objetivo de conocer el nivel de conocimiento que ostenta en el proceso de los cobros.

**UBICACIÓN.** La empresa se encuentra ubicada en la provincia de los Ríos ciudad de Palenque.

**DESTACADO.** La investigación se enfoca en la utilización de un mejor proceso para cada campo.

**MANIFIESTO.** La aplicación fácilmente a la utilización de cada uno de los recursos.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Variable independiente**

Procedimiento de control de Activo Fijos

### **Variable dependiente**

Rentabilidad.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General**

Proponer un plan de mejoras para disminuir las cuentas por cobrar de la empresa de repuesto automotriz “Luque” en el periodo 2018

### **Objetivos Específicos**

1. Fundamentar aspectos teóricos sobre las cuentas por cobrar y su liquidez
2. Diagnosticar la situación actual del incremento sobre las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa “Luque”
3. Proponer mejoras en el saldo de las cuentas por cobrar que permita mejorar la liquidez de la empresa en el periodo 2018

## **JUSTIFICACIÓN**

La aplicación práctica del proyecto va dirigida al análisis del proceso del control interno de las cuentas por cobrar, la revisión de los estados financieros al final del periodo 2017 para establecer el nivel de influencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa Automotriz Luque

La ejecución de esta investigación será desarrollada en la empresa de Repuesto Automotriz “Luque”, donde se realizará una análisis de las

cuentas por cobrar, con la finalidad de conocer si su manejo es el adecuado y de qué forma esto incide en su liquidez y poder utilizar las medidas necesarias para su corrección para lo cual se presentará un informe que detallará la situación de liquidez de la empresa durante el periodo 2017, este informe permitirá tomar las medidas necesarias para tomar los correctivos adecuados, y poder cumplir todas las propuestas de mercado en base a una información financiera real y confiable.

La conveniencia de esta investigación radica en un informe de suma importancia, que revelará la situación real de la empresa, las dificultades y debilidades al tener la cartera de clientes vencida, debido a la falta de control en sus cobros, identificando las causas y efectos influyentes en la carencia de un control adecuado de cuentas por cobrar que afectará directamente la liquidez de la empresa.

La presente investigación constituirá una herramienta muy valiosa para la empresa, donde se propondrá alternativas acordes para mejorar la eficiencia de los procesos contables a nivel empresarial sobre las cuentas por cobrar y que su incidencia sea positiva para la liquidez de la empresa Automotriz “Luque”,

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Fundamentación Teórica**

##### **Antecedentes Históricos**

La contabilidad llegó al nuevo mundo junto con su descubrimiento por los españoles. En España se utilizaba el sistema por partida simple, el cual consistía en llevar las cuentas por cobrar y por pagar. Con ello determinaban lo que poseía y lo que se adeudaba. Así determinaban el capital detenido, ganancias o pérdidas, comparando el capital actual con el anterior. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere, pero las entidades de la misma rama generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

Estas representan el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado. La palabra crédito proviene del latín “*credere*” que significa “**tener confianza**”, que al tiempo encierra un “**riesgo crediticio**” por la confianza otorgada en que el deudor pague el importe de la operación.

Las cuentas por cobrar representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

Las cuentas por cobrar constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante. La importancia está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia. Por tanto es necesario diseñar procedimientos para el control interno de cuentas por cobrar de la empresa para ayudar a mejorar la situación económica de la empresa.

## **Antecedentes referenciales**

De esta manera identificando y proporcionando varias técnicas y métodos para la ejecución de las cobranzas considerando la ideología individual y el entorno en la cual evoluciona día a día el hombre, asimilando los cambios estratégicos de vivencia y la realidad de la tecnología existente, capacitándose para enfrentar los nuevos retos que conlleva cada negocio para el éxito en el mercado y la competitividad empresarial.

## **Origen de las cuentas por cobrar**

Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de cuentas por cobrar:

- A cargo de clientes
- A cargo de otros deudores

Dentro del grupo número uno se debe presentar los documentos y cuentas a cargo de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma. En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como Cuentas por cobrar aun cuando no estuviesen facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad. En el grupo número dos, deberá mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con la importancia.

## **Ventas a Crédito**

Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito en las que se estipula el pago dentro de un número determinado de días. Si bien es conocido que todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro del periodo de crédito, si es cierto que la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como parte del activo circulante de dicha empresa, por lo que se debe prestar atención a la administración eficiente de las mismas.

## **Cuentas por Cobrar**

“Las cuentas por cobrar son créditos otorgados a clientes por parte de la empresa a través de una cuenta la cual son entregados servicios y artículos a la persona. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivo”. (González, Zona Economica , 2018)

Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito.

## **Cuentas por cobrar comerciales**

La organización al vender bienes a crédito, se dice que el vendedor extiende crédito comercial al comprador. El crédito comercial resulta de la creación de partida de activos que se denomina cuentas por cobrar, las cuales representan los libros de la empresa vendedora, y una partida de pasivo que se denomina cuentas por pagar en los libros del comprador.

Las cuentas comerciales por cobrar representan las ventas de bienes y servicios durante el curso normal de las operaciones de la empresa, y corresponde a la mayor parte de las actividades lucrativas de la firma.

Las cuentas por cobrar comerciales o provenientes de bienes o servicios, son aquellas cuyo origen es la venta de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por aceptación de una factura por parte del cliente (Brito, 1999).

Se puede decir que, al mismo tiempo, que las transacciones se originan de las ventas a crédito de mercancías, es necesario que se subdividan, porque le van a permitir a las grandes empresas comerciales, de prestación de servicio; que tienen miles de cuentas individuales deudoras, llevar control eficaz y eficiente para los efectos de contabilidad.

Entonces, esta sub-división sería la siguiente:

1. Grupos de transacciones (mayorista o detallista).
2. Por vencimiento
3. Por zonas de cobrar (ubicación o territorio)
4. Por clientes
5. Por productos

### **Modalidades**

Las modalidades de crédito pueden ser las siguientes dependiendo de actualizadas estén estas y cuanto vayan a la par con la competencia ya que no se puede dejar a un lado métodos modernos de otorgar un crédito para obligar a los clientes que prefiera a aquellas empresas que le ofrecen una mayor comodidad para realizar sus pagos.

Las modalidades de crédito pueden ser entonces:

- Venta mediante la aceptación de tarjetas de crédito bancaria a las cuales está afiliada el establecimiento.
- Venta mediante la firma de una cantidad de letras de cambio igual a la cantidad de cuotas pactadas.
- Venta mediante documento o solicitud de crédito.
- Crédito a cambios de servicios.

### **Objetivo de las cuentas por cobrar**

Es **estimular las ventas y ganar clientes**. Se tiende a considerarlas como un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes.

Está **relacionada directamente con el giro** del negocio y la competencia. Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa.

Es utilizado como **herramienta de mercadotecnia** para promover las ventas y las utilidades, para proteger su posición en el mercado.

### **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Se clasifican: **Atendiendo a su origen**, a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados y otros deudores, separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen.

También se clasifican **atendiendo a su disponibilidad**, inmediata o corto plazo y a largo plazo.

### **Administración de las cuentas por cobrar**

La administración es dirigir el orden de fechas de cumplimiento del contrato del que se acordó con el cliente. La mención de los riesgos dará frutos a una buena administración siendo solvente para que se vuelva liquidez. (Becerra, Biamonte, & Palacios, 2017)

El crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago. Sin embargo, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa.

La administración de las cuentas por cobrar inicia con la decisión de si se debe o no conceder crédito. Al determinar una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza.

Los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una compañía para seleccionar a los solicitantes de crédito, para determinar a cuales de sus clientes conceder crédito y el monto.

Los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Los métodos de uso más común son: envío de cartas, llamadas telefónicas, empleo de agencias de cobro, y acciones legales. A medida que los negocios crecen se vuelven más complicados y exigentes, así también la gestión del crédito; y si la gerencia no administra bien las cuentas por cobrar y el crédito, los deudores pueden llegar a controlar el futuro de una empresa.

### **Registro de Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar están controladas por una cuenta mayor de activo circulante, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro. El registro de cuentas por cobrar, es un diario que sirve para anotar las expedidas y de las que se toman datos para cargar la cuenta del libro mayor.

### **Inversiones en cuentas por cobrar**

Cuanto más alto sea el promedio de cuentas por cobrar de la empresa es más costoso su manejo y viceversa. Si la empresa hace más flexibles sus estándares de crédito debe elevarse el nivel promedio de cuentas por cobrar y estos pueden dar como resultado costos más altos.

Si la empresa hace más restrictivos sus estándares de crédito deberá disminuir el nivel promedio de cuentas por cobrar dando como resultado costos menores de manejo. Si existen cambios en el nivel de cuentas por cobrar por modificaciones en los estándares de créditos se podrá atribuir a dos factores:

- Variaciones en las ventas

- Variaciones en los cobros

Si una empresa hace más flexibles sus estándares de crédito se puede esperar un aumento en las ventas y como resultado de éstas un promedio más alto de cuentas por cobrar en estas condiciones se dan créditos a clientes con mayor probabilidad de que estas tomen un tiempo más largo que el acordado para pagar sus cuentas, por tanto de los estándares de crédito más flexibles obtenemos clientela lenta en sus pagos elevando así el nivel promedio de cuentas por cobrar con una mayor inversión.

Al aplicar estándares de crédito más restrictivos obtendríamos una disminución en las ventas y un promedio menor de cuentas por cobrar en estos casos las aprobaciones de crédito son destinadas a clientes de los cuales existe mayor probabilidad de un pago oportuno bajando el nivel promedio de cuentas por cobrar.

### **Control de cartera**

El control de cartera se la necesita para el buen manejo de los riesgos que corre la empresa, calificando todas las líneas crediticias de cada periodo, verificando para tener seguridad de no volver a aumentar la morosidad en la empresa y tener los clientes que si cumplen con sus pagos. (Becerra, Biamonte, & Palacios, 2017)

### **Administración del activo líquido**

El activo líquido es el que se transforma en dinero disponible para realizar una buena administración y esta sea segura, sin que esta implique perder dinero. El activo líquido al momento del cierre del ejercicio es convertible en dinero en plazo menor ya sea de dos meses o este legue a convertirse en un determinado tiempo.

### **Objetivo del crédito a clientes**

El objetivo de la empresa es obtener ganancias así como utilidades por obligación debe de haber un seguimiento para conceder créditos, siempre

y cuando este apliquen un control estricto en sus políticas en su área de otorgamientos de créditos y el buen manejo de las cuentas por cobrar. (González, zona economica, 2018)

### **Estándares de crédito**

Los estándares de crédito de una empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente, evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedios de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito.

Existen variables a tener en cuenta cuando una empresa tenga la intención de hacer más flexible o más rigurosa sus estándares de crédito.

### **Variables Fundamentales de los Estándares de Crédito**

- Gastos de oficina
- Inversión de cuentas por cobrar
- Estimación de cuentas incobrables
- Volumen de ventas

### **Liquidez**

Define (Becerra, Biamonte, & Palacios, 2017). La liquidez es el efectivo que cuenta la empresa para medir su solvencia monetaria que tiene que cumplir con sus obligaciones a terceros a corto y largo plazo según las necesidades de responsabilidad, la gerencia evaluara la liquidez en un periodo determinado para determinar el incremento de la empresa, la liquidez proviene de la disponibilidad.

### **Control de liquidez**

Según (Becerra, Biamonte, & Palacios, 2017) para poder efectuar un buen control de liquidez de una empresa, el gerente financiero debe aplicar herramientas importantes para este método, la cuales están consideradas en el flujo de caja y flujo de efectivo.

## **FUNDAMENTACION LEGAL**

### **NIC 8: Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores**

- Los requisitos de información a revelar relativos a las políticas contables, excepto los referentes a cambios en las políticas contables, han sido establecidos en la NIC 1 Presentación de estados financieros.
- Esta norma se aplicara en la selección y aplicación de las políticas contables, así como en la contabilización de los cambios en estas y en las estimaciones contables, y en la corrección de errores de ejercicios anteriores.
- El efecto impositivo de la corrección de los errores de ejercicios anteriores, así como de los ajustes retroactivos efectuados al realizar cambios en las políticas contables, se contabilizara de acuerdo con la NIC 12 impuesto sobre las ganancias, y se revelara la información requerida por esta norma.

### **Normas internacionales de contables (NIC)**

Conjunto de normas que indican la información que debe ser presentada en los estados financieros, cuyo objetivo es reflejar la naturaleza económica de las operaciones realizadas de la organización. Las NIC son emitidas por el International Accounting Standards Board y hasta la fecha se han emitido 41 normas, de las cuales 34 están en vigor en la actualidad, junto con 30 interpretaciones.

**CODIGO DE COMERCIO - CODIFICACIÓN 28 REGISTRO OFICIAL  
SUPLEMENTO 1202 DE 20 – AGO - 1960 ULTIMA MODIFICACIÓN:  
22 – OCT - 2010 ESTADO: VIGENTE. (Compañías,  
1999)(Comercio, 2002)**

### **TITULO PRELIMINAR DISPOSICIONES PRELIMINARES**

**Art. 1.-**El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

**Art. 2.-** Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual.

Concordancias:

CODIGO CIVIL (LIBRO IV), Arts. 1462, 1463

CODIGO DE COMERCIO, Arts. 35

Jurisprudencia:

ACTIVIDAD MERCANTIL, Gaceta Judicial 15, 1992

**Art. ...-** Se considerarán comerciantes a las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras, domiciliadas en el Ecuador, que intervengan en el comercio de muebles e inmuebles, que realicen servicios relacionados con actividades comerciales, y que, teniendo capacidad para contratar, hagan del comercio su profesión habitual y actúen con un capital en giro propio y ajeno, mínimo de Treinta mil sucres para la jurisdicción de las Cámaras de Comercio de Quito y Guayaquil; de Ocho mil sucres para Cuenca, Manta y Bahía de Caráquez; y, de Cinco mil sucres para los demás cantones.

Nota: Texto dado por el inciso primero del Art. 8 de la Ley de Cámaras de Comercio, Ley No. 106, publicada en Registro Oficial 131 de 7 de Marzo de 1969, reformado por Decreto Supremo No. 101, publicado

en Registro Oficial 243 de 9 Febrero de 1973 y por Decreto Supremo No. 814, publicado en Registro Oficial 351 de 18 de Julio de 1973.

**Art. 3.-** Son actos de comercio, ya de parte de todos los contratantes, ya de parte de alguno de ellos solamente:

- 1.- La compra o permuta de cosas muebles, hecha con ánimo de revenderlas o permutarlas en la misma forma o en otra distinta; y la reventa o permuta de estas mismas cosas. Pertenecen también a la jurisdicción mercantil las acciones contra los agricultores y criadores, por la venta de los frutos de sus cosechas y ganados, más no las intentadas contra los comerciantes para el pago de lo que hubieren comprado para su uso y consumo particular, o para el de sus familias;
- 2.- La compra y la venta de un establecimiento de comercio, y de las acciones de una sociedad mercantil;
- 3.- La comisión o mandato comercial;
- 4.- Las empresas de almacenes, tiendas, bazares, fondas, cafés y otros establecimientos semejantes;
- 5.- El transporte por tierra, ríos o canales navegables, de mercaderías o de personas que ejerzan el comercio o viajen por alguna operación de tráfico;
- 6.- El depósito de mercaderías, las agencias de negocios mercantiles y las empresas de martillo;
- 7.- El seguro;
- 8.- Todo lo concerniente a letras de cambio o pagarés a la orden, aún entre no comerciantes; las remesas de dinero de una plaza a otra, hechas en virtud de un contrato de cambio, y todo lo concerniente a libranzas entre comerciantes solamente, o por actos de comercio de parte del que suscribe la libranza;
- 9.- Las operaciones de banco;
- 10.- Las operaciones de correduría;
- 11.- Las operaciones de bolsa;
- 12.- Las operaciones de construcción y carena de naves, y la compra o venta de naves o de aparejos y vituallas;

- 13.- Las asociaciones de armadores;
- 14.- Las expediciones, transportes, depósitos o consignaciones marítimas;
- 15.- Los fletamentos, préstamos a la gruesa y más contratos concernientes al comercio marítimo;
- 16.- Los hechos que producen obligación en los casos de averías, naufragios y salvamento.

## **TITULO XI**

### **DE LAS CARTAS DE CREDITO.**

**Art. 526.-** La carta de crédito tiene por objeto realizar un contrato de cambio condicional, celebrado entre el dador y el tomador, cuya perfección pende de que éste haga uso del crédito que aquel le abre.

**Art. 527.-** La carta de crédito puede contener la autorización al tomador de girar a favor de otra persona, o a su orden, hasta por la suma que ella indique; pero la letra deberá estar adherida a la carta de crédito que le sirve de base.

**Art. 528.-** En la carta de crédito se designará el tiempo dentro del cual el tomador debe hacer uso de ella.

También deberá contener la cantidad por la cual se abre el crédito; y, si no se expresare, será considerada como simple introducción o recomendación.

El tomador de una carta de crédito deberá poner en la misma el modelo de su firma.

**Art. 529.-** El dador no puede revocar la carta de crédito, salvo que sobrevenga algún accidente que menoscabe el crédito del tomador; y ni aún en este caso podrá revocarla si el tomador hubiere dejado en su poder el valor de la carta.

Revocándola intempestivamente, el dador será responsable de los daños y perjuicios que se originen al tomador.

**Art. 530.-** El dador está obligado a pagar a su corresponsal la cantidad que esté, en virtud de la carta de crédito, entregue al tomador; pero el pagador de la letra no tiene acción contra el portador, a no ser que resulte de los términos de la carta, que el dador solo quiso constituirse fiador de la cantidad que percibiere el portador.

**Art. 531.-** El tomador deberá poner en la misma carta los recibos por las cantidades que reciba; y si tomare solo parte del máximo por el que hubiere sido acreditado, podrá pedir copia autorizada de la carta y los recibos al encargado de entregar los fondos.

**Art. 532.-** Si la carta de crédito no fuere pagada, el portador de ella podrá comprobar la causa por medio del protesto, que se hará según lo prescrito en el Art. 452.

**Art. 533.-** La carta de crédito podrá ser dirigido a varios corresponsales. En este caso, el corresponsal que entregue una suma parcial al portador, deberá hacer poner el recibo al dorso de la carta, bajo responsabilidad de daños y perjuicios, tomando además copia autorizada por el portador de la carta y del recibo.

**Art. 534.-** El portador de una carta de crédito está obligado a probar la identidad de su persona, si el pagador lo exigiere.

## **VARIABLES DE INVESTIGACION**

### **Variable Independiente**

**Cuentas por Cobrar:** Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente. (Barrón, 2003, pág. 66)

### **Variable Dependiente**

**Liquidez:** Es la rapidez con la que los elementos de activo se convierten en dinero. Un activo es más líquido cuanto más rápidamente se convierte en dinero. (Aenor, 2011, pág. 25)

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Cobro:** Recibir dinero como pago de una deuda.

**Morosidad:** Se denomina a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

**Liquidez:** Es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

**Plazo crediticio:** Informe emitido por una entidad especializada donde se detalla el historial de pagos e impagos de una persona.

**Cuenta Incobrable:** 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". La compañía puede reclamar su dinero como una pérdida en su declaración de impuestos.

**Flujo de caja:** El informe que se realiza para determinar los ingresos que se pueden generar en una empresa durante un tiempo determinado.

**Flujo de efectivo:** Se conoce como flujo de efectivo al estado de cuenta que refleja cuanto efectivo conserva alguien después de los gastos, los intereses y el pago al capital.

**Estados Financieros:** Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma.

**Activo circulante:** Es un bien o derecho líquido o que puede convertirse en líquido en menos de un año.

**Pyme:** Es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la Empresa Automotriz “Luque”**

La Empresa Automotriz “Luque” inició sus labores el 24 de Enero de 2007 en la ciudad de Palenque, dedicándose a la compra y venta de diferentes marcas de repuestos automotrices, facturando los pedidos realizados por los proveedores que se dedican a promocionar los productos a diferentes clientes, brindando un servicio de calidad.

La Empresa Automotriz “Luque” entrega sus productos realizando la recaudación de las preventas hechas por los vendedores, la organización ofrece crédito a las personas que tienen sus domicilios en el campo, a un plazo de 30 días, por medio del uso de la palabra. La empresa cuenta con personal capacitado y con conocimientos actualizados en relación a los productos, ofertas, precios, descuentos, permitiendo con ello facilitar de manera cordial y oportuna la información adecuada a los clientes creando confiabilidad al momento de realizar la selección del producto.

#### **Misión**

Brindar y distribuir a nuestros clientes una gama de repuestos, integrando nuestros recursos humanos, tecnológicos mediante la utilización de insumos de alta calidad, para lograr el posicionamiento de nuestra distribuidora en el mercado regional y nacional ofreciendo servicio de calidad satisfaciendo eficientemente a nuestro clientes más exigentes.

#### **Visión**

Nos consolidaremos como una empresa líder en la distribución y comercialización de repuestos automotriz efectivizando alianzas relevantes de métodos y estrategias que garantizaran el prestigio de una

buena administración, calidad de servicio y los excelentes productos brindados, que serán base fundamental en el fortalecimiento de ser uno de los mejores distribuidores de la región.

### **Utilidad del negocio**

La empresa Repuestos Automotrices “Luque” entrega mercadería en buen estado y con excelente actitud como empresa evaluando el trato personal de los proveedores y el personal de entrega con el objetivo de que cada empleado tenga la oportunidad de mejorar su situación económica, disminuyendo al alto nivel de deuda que perjudica al capital de la empresa.

### **Oportunidad de mercado**

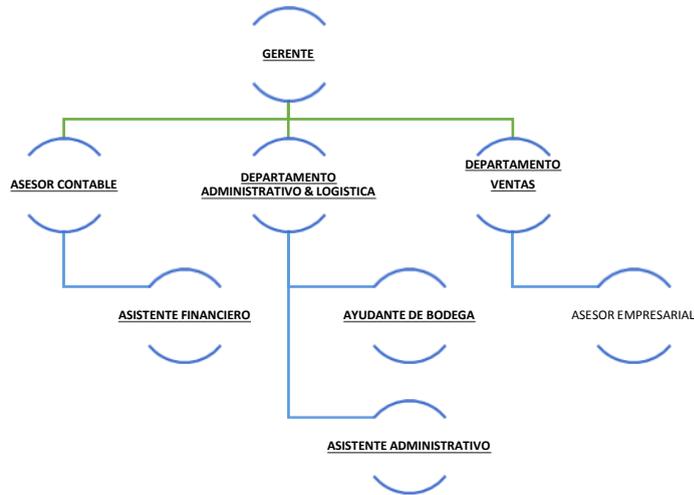
La empresa Repuestos Automotrices “Luque” entrega sus productos facilitando el crédito a los clientes que cumplen con requisitos establecidos anticipación en la empresa, de acuerdo a un estudio minucioso con el gerente y sus apropiadas averiguaciones para confirmar disposiciones para cancelar en el tiempo acordó entre el proveedor y el cliente. Acordado este parámetro se entrega sin ningún inconveniente y efectividad la llegada de la mercadería a sus clientes. Obteniendo excelente demanda y buenos precios promocionales ofertados.

### **Figura 1 Logotipo**



Fuente: Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”  
 Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

**Figura 2 Organigrama de la Empresa**



Fuente: Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”  
 Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

El personal de auto repuestos “Luque” se encuentra divididos en las áreas contables, administrativas y comerciales lideradas por la gerencia general para dar cumplimiento a los objetivos a corto y largo plazo establecidos en la misión.

**Cuadro 1 Categoría ocupacional de trabajadores**

Cargo Ocupacional	Cantidad
Administrativos	11
Asesores comerciales (ventas)	1
Bodega	3
<b>Total</b>	<b>15</b>

Fuente: Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”  
 Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

## Cuadro 2 Principales productos de ventas

Crucetas	Módulo de distribución	Termostato
Manzana de rueda	Flahers	Trompo de aceite
Rulimanes	Boya de tanque	Trompo de temperatura
Kit de banda de distribución	Cables de bujía	Tapa de Radiador
Bobinas	Bombas de gasolina	Claxon

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

### Principales clientes

Los principales clientes de la empresa se relacionan a continuación:

Taller:

- Taller Automotriz “Sacosa”
- Taller Automotriz “Vilema”

Clientela:

- Equipo de maquinaria Pesada
- Vehiculos convencionales
- Empresa “Segud Cia.”

Para dar cumplimiento a los requerimientos de pedidos de nuestra cartera de clientes la empresa cuenta con 6 proveedores mayorista que nos entregan los productos para la comercialización a pequeños negocios y así poder lograr entrar en mercado no visitados por las grandes cadenas

de comercial. Por tal razón Empresa Automotriz “Luque” cubre las demandas de sus clientes.

### **Principales proveedores**

- Casa Araujo
- Centro Automotriz Bravo
- Centro Automotriz Japones
- Accesorios y repuestos automotriz "Valencia"
- Comercial Japonesa Automotriz Cía. Ltda.

### **Competidores relevantes de la empresa**

La empresa Repuestos Automotrices “Luque” compite diariamente con diferentes tipos de distribuidoras que ofrecen variedad de ofertas creando la necesidad de buscar nuevos campos que son oportunidades de ventas porque permite que la cartera de clientes crezca competencia del mercado.

Competidores:

- Automotriz Vasquez
- Rivera Auto partes
- Impedi C.A

Productos:

- Bujías de ignición
- Cables de ignición
- Sensor TPS
- Sensor de Presión
- Sensor de detonación
- Sensor de nivel
- Sensor de masa de aire
- Claxon
- Kit de distribución

## Análisis económico

### Cuadro 3 Estado de Perdida y Ganancia

<b>AUTOMOTRIZ LUQUE</b>		
<b>ESTADO DE PERDIDA Y GANANCIA</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2017</b>		
<b>INGRESOS</b>		
<b><u>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</u></b>		
VENTA DE BIENES	525.422,40	
COSTO DE VENTA	420.337,92	
<b>TOTAL INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</b>		<u>105.084,48</u>
<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>105.084,48</b>
<b>GASTOS</b>		
<b><u>GASTOS DE VENTA</u></b>		
COMBUSTIBLES	1.500,00	
<b><u>GASTOS ADMINISTRATIVOS</u></b>		
SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONE	36.000,00	
DECIMO TERCER SUELDO	250,67	
DECIMO CUARTO SUELDO	2.256,00	
VACACIONES	190,50	
APORTE PATRONAL 11.15%	4.024,68	
ARRENDAMIENTO DE LOCAL	5.400,00	
AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES	1.716,00	
SUMINISTROS DE OFICINA	1.464,00	
GASTO DE DEPRECIACION	3.986,58	
MANTENIMIENTO Y REPARACION DE OFICINA	1.500,00	
GASTOS DE SEGURO	1.260,00	
<b>TOTAL GASTOS</b>		<u>59.548,43</u>
<b>UTILIDAD BRUTA DEL EJERCICIO</b>		<b>45.536,05</b>
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO		<u>6.830,41</u>
UTILIDAD ANTES DE IMP A LA RENTA		38.705,64
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO		<u>9.676,41</u>
<b>GANANCIA NETA DEL PERIODO</b>		<b><u>29.029,23</u></b>

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz "Luque"

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

### Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. En atención al diseño,

la investigación se clasifica en: documental, de campo y experimental. (Arias, 2012, pág. 27)

Para lograr los objetivos previamente planteados en la presente investigación, el autor aplicara el diseño de investigación de campo, estrategia que le permite obtener, la información necesaria sobre el problema existente, directamente desde automotriz “Luque”.

### **Tipos de investigación**

#### **Investigación descriptiva**

Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 98)

La aplicación de este tipo de investigación le permitirá al autor describir el procedimiento implementado por automotriz “Luque” para conceder créditos a sus clientes, así como la descripción del procedimiento de la gestión de cobranza para su correspondiente análisis, para obtener datos que aporten

#### **Investigación explicativa**

Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 98)

Mediante la investigación explicativa el autor de la presente investigación explicara detalladamente de qué manera inciden las cuentas por cobrar en la liquidez, su causa y efecto en automotriz “Luque” periodo 2017.

## **Investigación correlacional**

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 98)

Mediante la aplicación de la investigación correlacional el autor de la presente investigación, medirá el grado de asociación que existente entre las variables cuentas por cobrar y liquidez, mediante la aplicación de ratios en los estados financieros, que le permitan al autor obtener resultados que aporten a la solución de la situación conflicto en automotriz “Luque”.

## **POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. (Arias, 2012, pág. 81)

El autor de la presente investigación determina una población finita de 4 personas en que desempeñan diferentes cargos en automotriz Luque, las que se detallan en el siguiente cuadro.

<b>Cargo Ocupacional</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente general	1
Asesores Empresariales	4
Asesor Administrativo	4
Auxiliar Administrativo	1
Asesores Contable	1
Asesor Comercial	1

Jefe de Bodega	1
Ayudante de Bodega	2
<b>Total</b>	<b>15</b>

#### **Cuadro 4 Población**

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

#### **Muestra**

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 176)

El autor de la presente investigación toma como muestra escogida de la población al gerente, al contador, a la jefa del departamento de crédito y jefe del departamento de cobranza los cuales aportaran con información relevante sobre el tema de investigación.

#### **Cuadro 5 Muestra**

<b>Muestra</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Contador	1
Jefa de credito	1
Jefe de cobranzas	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

## TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se entenderá por técnica de investigación, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general. (Arias F. G., 2012, pág. 67)

**Cuadro 6 Técnicas de investigación**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Entrevista	Preguntas
Observación	Guía de observación
Análisis de datos	Datos

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### La entrevista

Podemos decir que la entrevista es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales. (Gomez, 2012, pág. 59)

El autor de la presente investigación aplicara una entrevista al personal directamente involucrado con la problemática planteada en el presente estudio.

A continuación el modelo de la entrevista desarrollada por el autor de la presente investigación:

### **Cuadro 7 Modelo de entrevista al Gerente**

<b>Entrevista al personal Administrativo Automotriz “Luque”</b>			
<b>Entrevistado:</b>			
<b>Realizada por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<p>1. ¿En la actualidad el personal del departamento involucrado directamente con el crédito y cobranzas de la empresa tiene claras instrucciones sobre sus funciones?</p>			
<p>2. ¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar crédito a los clientes?</p>			
<p>3. ¿Conoce usted sobre el monto de la cartera vencida de la empresa a más de 60 días?</p>			
<p>4. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en el crecimiento de la cartera vencida de cuentas por cobrar en su empresa?</p>			
<p>5. ¿Cuáles son las estrategias de la gerencia para hacer más efectiva la gestión de crédito y cobranza disminuir de la cartera pendiente de la empresa?</p>			
<p>6. ¿El personal actualmente involucrado en la gestión de crédito y cobranzas cuenta con capacitaciones constantes sobres la gestión de cartera?</p>			

7. ¿Conoce de qué manera inciden las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?
8. ¿Usted cree que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### Cuadro 8 Modelo de entrevista a la Jefa del departamento de crédito

Entrevista al personal Administrativo Automotriz "Luque"			
Entrevistado:			
Realizada por:		Fecha:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En la actualidad el personal del departamento involucrado directamente con el departamento de crédito tiene claras instrucciones sobre sus funciones?</li> <li>2. ¿Qué políticas implementa su departamento para otorgar crédito a los clientes?</li> <li>3. ¿Cuáles son los requisitos que exige su departamento a los clientes que gestionan tener crédito en la empresa?</li> <li>4. ¿Cuántos son los días de crédito que concede su departamento a los clientes?</li> <li>5. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en el crecimiento de la cartera vencida de cuentas por cobrar en su empresa?</li> <li>6. ¿Conoce de alguna estrategia o plan de mejoras que pueda implementar para optimizar y hacer más efectiva la gestión del departamento de crédito?</li> <li>7. ¿Su departamento cuenta con capacitaciones constantes sobre la gestión</li> </ol>			

de crédito?

8. ¿Usted cree que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### Cuadro 9 Modelo de entrevista al Jefe del departamento de cobranzas

Entrevista al personal Administrativo Automotriz "Luque"			
Entrevistado:			
Realizada por:		Fecha:	
<p>1. ¿En la actualidad el personal del departamento involucrado directamente con el departamento de cobranzas tiene claras instrucciones sobre sus funciones?</p> <p>2. ¿Qué políticas implementa su departamento para la gestión de cobro a sus clientes?</p> <p>3. ¿Entrega un estado detallado con las facturas pendientes a cada cliente para la confirmación de saldos y días de pago?</p> <p>4. ¿Con que frecuencia reporta los valores pendientes de cobro a los departamentos involucrados con las cuentas por cobrar de los clientes?</p> <p>5. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en el crecimiento de la cartera vencida de cuentas por cobrar en la empresa?</p> <p>6. ¿Conoce de alguna estrategia o plan de mejoras que pueda implementar para optimizar y hacer más efectiva la gestión del departamento de cobranzas?</p>			

7. ¿Su departamento cuenta con capacitaciones constantes sobre la gestión de cobranzas?
  
8. ¿Usted cree que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### Cuadro 10 Modelo de entrevista al Contador

Entrevista al personal Administrativo Automotriz "Luque"			
Entrevistado:			
Realizada por:		Fecha:	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿En la actualidad el personal del departamento involucrado directamente con el crédito y cobranzas de la empresa tiene claras instrucciones sobre sus funciones?</li>   <li>2. ¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar crédito a los clientes?</li>   <li>3. ¿Con que frecuencia reporta a la gerencia los saldos de las cuentas por cobrar?</li>   <li>4. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en el crecimiento de la cartera vencida de cuentas por cobrar en su empresa?</li>   <li>5. ¿Cuáles son las estrategias de la gerencia para hacer más efectiva la gestión de crédito y cobranza disminuir de la cartera pendiente de la empresa?</li>   <li>6. ¿El personal actualmente involucrado en la gestión de crédito y cobranzas cuenta con capacitaciones constantes sobre la gestión de cartera?</li> </ol>			

7. ¿De qué manera inciden las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?
8. ¿Usted cree que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### 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. (Gomez, 2012, pág. 60)

A continuación el modelo de las fichas de guía de observación que aplicara el autor de la investigación, para evaluar el procedimiento para otorgar crédito a los clientes y el procedimiento de la cobranza de las cuentas por cobrar.

**Cuadro 11 Modelo de ficha de guía de observación a la jefa de crédito**

Ficha de Guía de Observación			
Procedimiento para otorgar crédito a los clientes	Lugar: Automotriz "Luque"		
Departamento: Crédito	Plaza observada:		
Indicadores	Resultado		Comentario adicional
	Si	No	
<b>Requisitos que se exige para la otorgación de crédito a clientes</b>			
Solicitud de crédito de la empresa			
Referencias comerciales por escrito			
Certificaciones bancarias sobre las cifras que maneja en su cuenta			
Pagare de respaldo			
<b>A quien se pide referencias comerciales y financieras para constatar la veracidad de información sobre el cliente</b>			
Casas comerciales			
Instituciones financieras			
Empresa encargada de buro de crédito			
<b>Que tiempo , se lleva para la aprobación de crédito</b>			
De inmediato			
De 0 a 24 Horas			

De 24 a 48 Horas			
Más de 48 horas			
<b>Monto asignado a los cliente que se le otorga una línea de crédito</b>			
200 dólares			
500 dólares			
1000 dólares			
Crédito abierto			
<b>Tiempo de crédito otorgado</b>			
15 días			
30 días			
45 días			
60 días			
Mas de 60 días			

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

## Cuadro 12 Modelo de ficha de guía de observación al jefe de cobranzas

Ficha de Guía de Observación			
Procedimiento para cobrar las facturas a los clientes	Lugar: Automotriz "Luque"		
Departamento: Cobranzas	Plaza observada:		
Indicadores	Resultado		Comentario adicional
	Si	No	
<b>En que tiempo reciben el departamendo de cobranza las facturas del departamento de crédito para realizar el respectivo cobro a los clientes</b>			
10 días antes de su vencimiento			
5 días antes de su vencimiento			
A su vencimiento			
Después de su vencimiento			
<b>Soporta la recepción de las facturas enviadas por el departamento de crédito para su respectivo cobro.</b>			
Mediante un reporte de las facturas			
Memorándum			
Otras formas de soportar la recepción			
<b>Al momento de cancelación de la factura por el cliente que tiempo se toma en pasar el informe con su respectivo soporte de cobro al departamento de crédito para que de baja a la planilla pendiente</b>			
De inmediato			
12 horas			

24 Horas			
Más de 24 horas			
<b>Cada que tiempo realizan la gestión de cobranzas sobre las cuentas mas antiguas.</b>			
Diariamente			
Cada 2 días			
Cada semana			
Cada mes			

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

### **Procedimiento de la Investigación**

El autor de la presente investigación obtendrá los datos necesarios directamente desde automotriz “Luque” con la aplicación de las técnicas de la entrevista, la observación y análisis de datos, obtendrá resultados concluyentes que le permitan responder las interrogantes planteadas previamente sobre el presente tema de estudio.

- 1- Aplicara al personal directamente involucrado con las cuentas por cobrar de la empresa, una entrevista con preguntas previamente establecidas.
- 2- Mediante la aplicación de una ficha de guía de observación evaluara el procedimiento que sigue la empresa para otorgar crédito a los clientes, de igual manera aplicara la ficha de guía de observación sobre el procedimiento de la cobranza de la cartera, donde obtendrá información relevante sobre el tema del presente estudio.
- 3- El análisis de datos lo aplicara a los estados financieros de la empresa utilizando como instrumento ratios financieros, que le

permitirán conocer la situación de liquidez de la empresa así como la rotación de las cuentas por cobrar.

- 4- Realizara un plan de mejoras para ser implementado en los próximos periodos, con el único objetivo de lograr la mejora a las cuentas por cobrar de la empresa y que su incidencia en la liquidez de la empresa sea positiva.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**Cuadro 13 Resultado de la entrevista al Gerente de Automotriz Luque**

Entrevista al personal Administrativo Automotriz "Luque"			
Entrevistado:			
Realizada por:		Fecha:	
<p><b>1. ¿En la actualidad el personal del departamento involucrado directamente con el crédito y cobranzas de la empresa tiene claras instrucciones sobre sus funciones?</b> El personal de crédito y cobranza cuenta con instrucciones claras, lamentablemente no hay un procedimiento efectivo para conseguir los resultados deseados.</p> <p><b>2. ¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar crédito a los clientes?</b> Eso actualmente lo maneja directamente el departamento de crédito</p> <p><b>3. ¿Conoce usted sobre el monto de la cartera vencida de la empresa a más de 60 días?</b> Sí que el monto de la cartera vencida es elevado, y es preocupante ya que el crédito que nos entregan los proveedores es de máximo 45 días</p> <p><b>4. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en el crecimiento de la cartera vencida de cuentas por cobrar en su empresa?</b> Realmente el negocio a de caído por la situación económica actual del país, donde no hay poder adquisitivo de parte de los clientes de nuestro mercado automotriz</p> <p><b>5. ¿Cuáles son las estrategias de la gerencia para hacer más efectiva la gestión de</b></p>			

<p><b>crédito y cobranza disminuir de la cartera pendiente de la empresa?</b> No tenemos todavía alguna estrategia por implementar actualmente</p> <p><b>6. ¿El personal actualmente involucrado en la gestión de crédito y cobranzas cuenta con capacitaciones constantes sobre la gestión de cartera?</b> Últimamente no sea realizado capacitaciones sobre la gestión de crédito y cobranzas sobre la cartera de la empresa</p> <p><b>7. ¿Conoce de qué manera inciden las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?</b> Las cuentas por cobrar se constituyen en una de las mayores entradas económicas de la empresa, ya que es el financiamiento en mercadería que entregamos a nuestros clientes, y al ser canceladas nos proporcionan la liquidez que necesitamos para satisfacer nuestras obligaciones comerciales</p> <p><b>8. ¿Usted cree que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?</b> Sería de gran ayuda en la recuperación de la cartera vencida de la empresa</p>
---

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### Cuadro 14 Resultado de la entrevista al Jefe del departamento de crédito

Entrevista al personal Administrativo Automotriz "Luque"			
Entrevistado:			
Realizada por:		Fecha:	
<p><b>1. ¿En la actualidad el personal del departamento involucrado directamente con el departamento de crédito tiene claras instrucciones sobre sus funciones?</b> El departamento de crédito tiene claras instrucciones sobre cada una de sus funciones</p> <p><b>2. ¿Qué políticas implementa su departamento para otorgar crédito a los clientes?</b> No hay una política establecida, si un procedimiento para otorgar crédito, lamentablemente las condiciones de mercado actualmente, hacen que el procedimiento no se lo aplique en su totalidad.</p> <p><b>3. ¿Cuáles son los requisitos que exige su departamento a los clientes que gestionan tener crédito en la empresa?</b> Los clientes tiene que deseen ser sujetos de crédito por parte de la automotriz, deben traer como requisitos un certificado bancario y referencias comerciales, para su verificación crediticia en el mercado.</p> <p><b>4. ¿Cuántos son los días de crédito que concede su departamento a los clientes?</b> Se conceden son 30 días comerciales a partir de la entrega de la mercadería al cliente.</p> <p><b>5. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en el crecimiento de la</b></p>			

**cartera vencida de cuentas por cobrar en su empresa?**

La situación económica actual del país, ya que el consumidor final no tiene poder adquisitivo.

**6. ¿Conoce de alguna estrategia o plan de mejoras que pueda implementar para optimizar y hacer más efectiva la gestión del departamento de crédito?**

Por el momento no contamos con ninguna estrategia, solo esperar que el panorama económico cambie.

**7. ¿Su departamento cuenta con capacitaciones constantes sobre la gestión de crédito?**

No contamos con capacitaciones frecuentes acerca de la gestión y riesgo de crédito en el mercado.

**8. ¿Usted cree que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?**

Sería de gran ayuda para el departamento, ya que nos permitiría estructurarnos internamente.

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### Cuadro 15 Resultado de la entrevista al Jefe del departamento de cobranzas

Entrevista al personal Administrativo Automotriz "Luque"			
Entrevistado:			
Realizada por:		Fecha:	
<p>1. <b>¿En la actualidad el personal del departamento involucrado directamente con el departamento de cobranzas tiene claras instrucciones sobre sus funciones?</b> El personal del departamento de cobranzas tiene clara las instrucciones a seguir en la recuperación de cartera de la empresa</p> <p>2. <b>¿Qué políticas implementa su departamento para la gestión de cobro a sus clientes?</b> Por el momento no tenemos una política, con lo que contamos es un procedimiento el cual lamentablemente no está dando resultados.</p> <p>3. <b>¿Entrega un estado detallado con las facturas pendientes a cada cliente para la confirmación de saldos y días de pago?</b> Por el momento no se está entregando ningún reporte a los clientes sobre las deudas pendientes con la automotriz</p> <p>4. <b>¿Con que frecuencia reporta los valores pendientes de cobro a los departamentos involucrados con las cuentas por cobrar de los clientes?</b></p>			

Cada 45 días se entrega un resumen sobre las facturas pendientes.

**5. ¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en el crecimiento de la cartera vencida de cuentas por cobrar en la empresa?**

La falta de capacidad económica que tienen los clientes al tener en percha mucha de nuestra mercadería sin poderlas vender.

**6. ¿Conoce de alguna estrategia o plan de mejoras que pueda implementar para optimizar y hacer más efectiva la gestión del departamento de cobranzas?**

Por el momento no tenemos ninguna estrategia a implementar en la gestión de cobranza del departamento.

**7. ¿Su departamento cuenta con capacitaciones constantes sobre la gestión de cobranzas?**

No contamos con capacitaciones, lamentablemente.

**8. ¿Usted cree que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?**

Si los resultados para la empresa son positivos en la recuperación de cartera, sería de gran beneficio.

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### Cuadro 16 Resultado de la entrevista al Contador

Entrevista al personal Administrativo Automotriz "Luque"			
Entrevistado:			
Realizada por:		Fecha:	
<p>1. <b>¿En la actualidad el personal del departamento involucrado directamente con el crédito y cobranzas de la empresa tiene claras instrucciones sobre sus funciones?</b> Sé que manejan un procedimiento, sobre el cual tienen instrucciones claras</p> <p>2. <b>¿Conoce sobre las políticas implementadas por el departamento de crédito para otorgar crédito a los clientes?</b> Ellos manejan un procedimiento pero políticas establecidas no tienen actualmente.</p> <p>3. <b>¿Con que frecuencia reporta a la gerencia los saldos de las cuentas por cobrar?</b> Se reporta por lo general a los 60 días se crédito</p> <p>4. <b>¿Qué factores considera que podrían estar influyendo en el crecimiento de la</b></p>			

**cartera vencida de cuentas por cobrar en su empresa?**

5. **¿Cuáles son las estrategias de la gerencia para hacer más efectiva la gestión de crédito y cobranza disminuir de la cartera pendiente de la empresa?** No tenemos conocimiento sobre estrategia alguna por implementarse de parte de la gerencia de la empresa.
6. **¿El personal actualmente involucrado en la gestión de crédito y cobranzas cuenta con capacitaciones constantes sobres la gestión de cartera?**  
No por el momento se espera a futuro poder contar con capacitaciones constantes.
7. **¿De qué manera inciden las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa?**  
Por el momento al no recuperar efectivamente los valores de las cuentas por cobrar, no se paga a los proveedores en los plazos establecidos
8. **¿Usted cree que la implementación de un plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar beneficiaría a su empresa?**  
Sería de gran ayuda para los departamentos involucrados con la cartera de la empresa.

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

**Cuadro 17 Resultado de ficha de guía de observación a la jefa de crédito**

Ficha de Guía de Observación			
Procedimiento para otorgar crédito a los clientes	Lugar: Automotriz "Luque"		
Departamento: Crédito	Plaza observada:		
Indicadores	Resultado		Comentario adicional
	Si	No	
<b>Requisitos que se exige para la otorgación de crédito a clientes</b>			
Solicitud de crédito de la empresa		x	
Referencias comerciales por escrito	x		
Certificaciones bancarias sobre las cifras que maneja en su cuenta		x	
Pagare de respaldo	x		
<b>A quien se pide referencias comerciales y financieras para constatar la veracidad de información sobre el cliente</b>			
Casas comerciales	x		
Instituciones financieras	x		
Empresa encargada de buro de crédito		x	

Que tiempo , se lleva para la aprobación de crédito			
De inmediato		x	
De 0 a 24 Horas	x		
De 24 a 48 Horas		x	
Más de 48 horas		x	
Monto asignado a los cliente que se le otorga una línea de crédito			
200 dólares		x	
500 dólares		x	
1000 dólares		x	
Crédito abierto	x		
Tiempo de crédito otorgado			
15 días		x	
30 días	x		
45 días		x	
60 días		x	
Mas de 60 días		x	

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### Cuadro 18 Resultado de ficha de guía de observación al jefe de cobranzas

Ficha de Guía de Observación			
Procedimiento para cobrar las facturas a los clientes		Lugar: Automotriz "Luque"	
Departamento: Cobranzas		Plaza observada:	
Indicadores	Resultado		Comentario adicional
	Si	No	
<b>En que tiempo reciben el departamento de cobranza las facturas del departamento de crédito para realizar el respectivo cobro a los clientes</b>			
10 días antes de su vencimiento		x	
5 días antes de su vencimiento		x	
A su vencimiento	x		
Después de su vencimiento		x	
<b>Soporta la recepción de las facturas enviadas por el departamento de crédito para su respectivo cobro.</b>			

Mediante un reporte de las facturas		x	
Memorándum	x		
Otras formas de soportar la recepción		x	
<b>Al momento de cancelación de la factura por el cliente que tiempo se toma en pasar el informe con su respectivo soporte de cobro al departamento de crédito para que de baja a la planilla pendiente</b>			
De inmediato		x	
12 horas		x	
24 Horas		x	
Más de 24 horas	x		
<b>Cada que tiempo realizan la gestión de cobranzas sobre las cuentas más antiguas.</b>			
Diariamente		x	
Cada 2 días		x	
Cada semana		x	
Cada mes	x		

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

### Análisis de datos

A continuación el autor de la presente investigación realizara un análisis vertical de los estados financieros de la empresa periodo 2017 y aplicara ratios financieros a varias cuentas del balance periodo 2017.

### Cuadro 19 Análisis vertical del estado de situación financiera periodo 2017

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA  
AUTOMOTRIZ "LUQUE"  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2.017**

<b>ACTIVO</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
EFFECTIVO O EQUIVALENTE AL EFFECTIVO	17.096,37	14,23
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR	56.051,89	46,65
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	3.405,73	2,84
INVENTARIOS	25.486,15	21,21
<b>TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>102.040,14</b>	<b>84,93</b>
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	18.105,22	15,07
TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE	18.105,22	15,07
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>120.145,36</b>	<b>100,00</b>
<b>PASIVO</b>		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>		

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz "Luque"  
**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

### **Interpretación**

En el análisis vertical realizado por el autor de la presente investigación al estado de situación financiera se evidencia que la cuenta más representativa del periodo fue la de documentos y cuentas por cobrar con un 46.65 % del total de los activos siendo los activos diferidos los de menor representatividad con un 2.84 % del total de los activos en este periodo, el pasivo con mayor representatividad en el periodo es el de documentos y cuentas por pagar proveedores con un 70.18%, seguido de las obligaciones financieras a largo plazo con el 27.36% del total de los pasivos.

### **Cuadro 20 Análisis vertical del estado de Pérdidas y Ganancias periodo 2017**

**ESTADO DE PERDIDA Y GANANCIA  
AUTOMOTRIZ "LUQUE"  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2.017**

<b>INGRESOS</b>	<b>2017</b>	<b>%</b>
VENTA DE BIENES	525.422,40	100,00
(-) COSTO DE VENTA	420.337,92	80,00

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

### **Interpretación**

En el análisis vertical realizado por el autor de la presente investigación del estado de pérdidas y ganancias evidencia que los costos de venta representan el 80 % del total de las ventas del periodo, dejando una utilidad bruta del 20 % del total de las ventas del periodo, y dejando una utilidad operativa del 8.67% como resultado del ejercicio ante de impuesto.

### **Aplicación de los ratios financieros**

A continuación el autor de la presente investigación aplicara ratios financieros a varias cuentas del estado de situación financiera para determinar su incidencia, en la empresa periodo 2017.

<b>ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE</b>					
<b>Liquidez =</b>	<b>Activo corriente</b>	=	102.040,15	=	<b>\$ 1.21</b>
	<b>Pasivo corriente</b>		84.321,22		

### **Cuadro 21 Ratio de liquidez**

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

### **Interpretación**

Mediante la aplicación del ratio razón de liquidez, el autor de la presente investigación determina que por cada dólar de pasivo corriente la Automotriz tiene un \$ 1,25, que respalda la deuda corriente adquirida por la empresa.

### Cuadro 22 Prueba acida

Prueba Acida =	Activo corriente – Inventarios / Pasivo corriente	
	102.040,15 - 25.486,15	= \$ 0.91
	84.321,22	

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

### Interpretación

Mediante la aplicación del ratio de prueba acida el autor de la presente investigación determina que la empresa no está en condiciones de cancelar sus pasivos corrientes si prescindir de su inventario ya que solamente contaría con \$0.91 centavos para respaldar sus obligaciones a corto plazo.

### Cuadro 23 Ratio de rotación de cartera

Rotación de cartera =	Ventas / Cuentas por cobrar	
	525.422,40	= 9.37
	56.051,89	

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

### Interpretación

La aplicación del ratio de rotación de cartera da como resultado que las cuentas por cobrar del periodo 2017 se convirtieron en efectivo 9.7 veces en este periodo.

Rotación de inventario =	Costo de ventas / Inventario	
420.337,92	=	<b>16,49</b>
25.486,15		

**Cuadro 24 Ratio de rotación de inventario**

**Fuente:** Empresa de Repuestos Automotriz “Luque”

**Elaborado por:** Romero Zambrano Johnny

### **Interpretación**

La aplicación del ratio de rotación de inventario, por parte del autor de la presente investigación determina que la rotación inventarios fue de 16,49 veces en el periodo 2017.

## **PLAN DE MEJORAS**

### **Mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en el periodo 2018**

#### **Objetivo**

El objetivo de mejora a las cuentas por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en el periodo 2018 tiene como objetivo disminuir las cuentas por cobrar de la empresa de repuesto automotriz

#### **Alcance**

El alcance de mejora a las cuentas por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” es brindar a sus accionistas una herramienta eficaz

para disminuir el monto de las cuentas por cobrar y poder cumplir con obligaciones previamente contraídas con los proveedores.

### **Responsables**

Para la correcta aplicación del plan de mejora a las cuentas por cobrar de la empresa, su ejecución estará a cargo del Gerente, Jefe del departamento contable, Jefa del departamento de crédito, y Jefe del departamento de cobranza.

<b>Objetivo</b>		Mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en el periodo 2018.			
<b>Responsable</b>		Romero Zambrano Johnny			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Proponer un plan de mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en el periodo 2018.	Gerencia General/ Departamento Contabilidad/ Departamento de Crédito/ Departamento Cobranzas/ Romero Zambrano Johnny	Mediante la implementación de un plan de mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en el periodo 2018	para disminuir las cuentas por cobrar de la empresa de repuesto automotriz “Luque” en el periodo 2018	En la empresa Automotriz “Luque”	Periodo  2018

### Cuadro 25 Plan de mejoras

Elaborado por: Romero Zambrano Johnny



## **Procedimiento para la aplicación del plan de mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz “Luque” en el periodo 2018.**

### **Departamento de crédito**

#### **Solicitud de crédito para aprobación del cliente**

La solicitud de crédito será el primer requisito que presentara el cliente para la obtención de una línea crediticia con la empresa, a su vez esta será acompañada por los siguientes documentos para gestionar la solicitud de crédito:

- Ruc de la persona natural o jurídica que aplica la solicitud
- Copia de cedula del representante legal de la compañía de ser persona jurídica o persona natural
- Certificación bancaria
- Dos cartas de referencial comerciales

#### **Análisis crediticio y clasificación**

El análisis crediticio realizado por el departamento de crédito se centra en la verificación de los documentos que el cliente ha proporcionado como requisitos a la empresa, la verificación de la referencia bancaria se realizara vía telefónica así como el movimiento promedio de la cuenta bancaria con el único objetivo de constatar la cifras que maneja el cliente, así mismo las referencias comerciales, serán verificadas en cuanto antigüedad, monto de compra, días de pago y forma de pagos, para su respectiva clasificación y aprobación de montos y días de crédito a conceder por parte de la empresa.

#### **Notificación de resultados**

La notificación sobre el proceso de la solicitud de crédito será dado a conocer al cliente en el lapso de tres días a partir de su presentación, la cual se la realizara vía telefónica, respaldada en un correo electrónico, en

la cual se notificara días de crédito y montos concedidos por parte de la empresa para la respectiva aceptación del cliente.

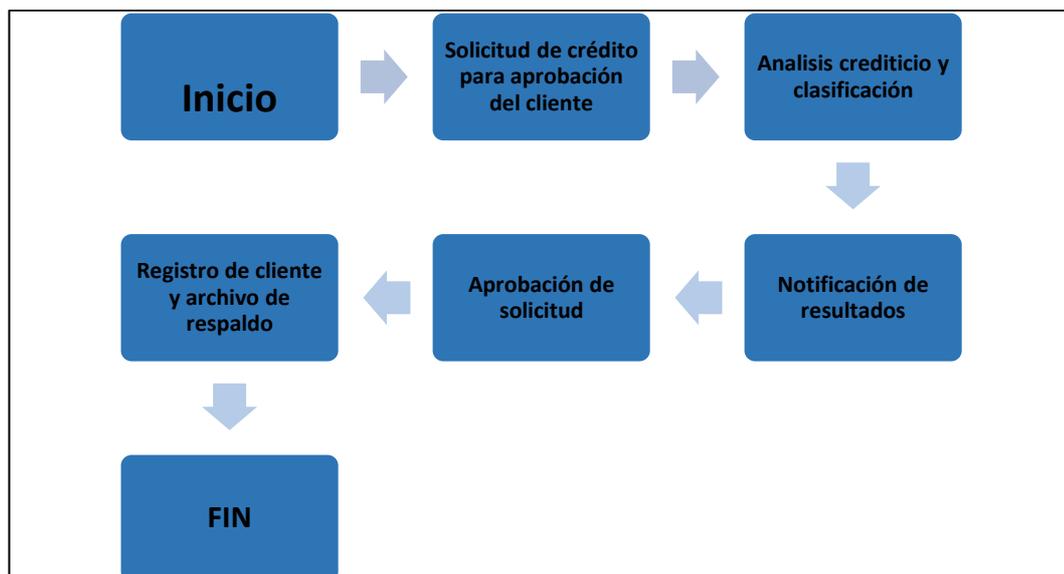
### **Aprobación de solicitud**

La solicitud de crédito al cliente será aprobada por el departamento de crédito, luego que el cliente haya aceptado el monto, días de crédito (Los días de crédito concedidos no podrán exceder los 30 días comerciales) y forma de pagos concedidos por empresa.

### **Registro de cliente y archivo de respaldo**

El registro del cliente se lo realizara en el sistema informático de la empresa, donde se le asignara un código de cliente, para registrar todos los movimientos en relación a la empresa, la solicitud de crédito como los documentos de anexo serán archivados en forma física y en medio magnético como respaldo.

### **Cuadro 26 Flujo grama de procedimientos para conceder crédito a nuevos clientes**



Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

## **Departamento de cobranzas**

### **Utilización de correos electrónicos**

La utilización del correo electrónico será realizada con el fin de informar al cliente mediante documento de respaldo la totalidad de la deuda contraída con la empresa y sus vencimientos más próximos, en el correo se adjuntara un estado de cuenta como anexo detallando fecha valor y días de vencimientos.

### **Llamadas a clientes vía telefónica**

La aplicación de llamadas a clientes vía telefónica se realizarán con el objetivo de verificar la recepción del correo electrónico con el detalle de las facturas pendientes así como su monto y días de vencimientos.

### **Gestión de cobro de facturas pendientes**

La gestión de cobro se la realizara vía telefónica con el fin de coordinar el día y hora de cobranza, la misma se realizara 5 días antes previos al vencimiento de factura objeto de cobro.

### **Recepción de pago, Registro y archivo**

La recepción del pago de parte del cliente se soportara mediante la entrega de un recibo que respalde el cobro sea en efectivo cheque o transferencia, en el recibo se detallara el número de factura, la fecha, valor, así como su forma de pago, el cual se registrara en el sistema, el cual se respaldara en un informe de los cobros diarios para verificar la gestión de cobranzas y luego se procederá a dar de baja a la factura correspondiente, y su respectivo archivo del comprobante de pago.

### **Proceso de cobro de protestos**

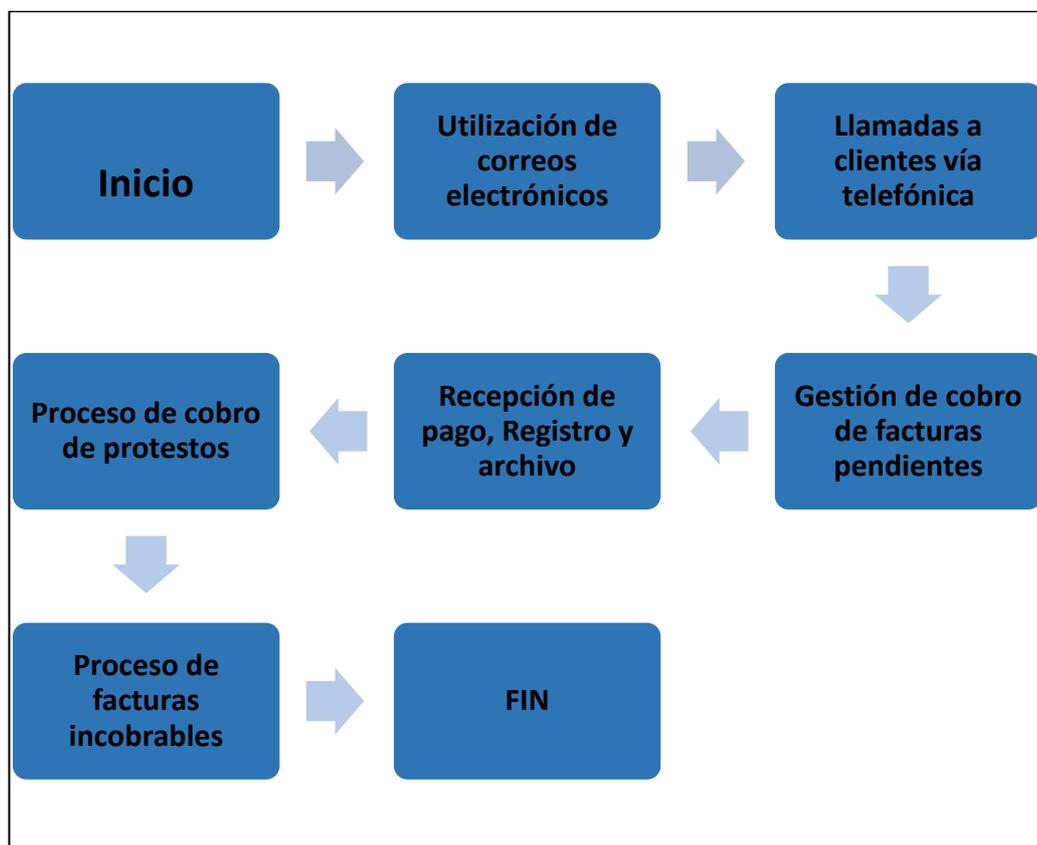
Cuando se recibe un cheque protestado, devuelto por el banco se procederá a notificar al cliente para su debido pago, lo que ocasionara el cierre de la línea de crédito hasta que el cheque sea satisfecho a la empresa en caso de reincidencia se procederá a la disminución del cupo asignado, si la reincidencia es por tercera ocasión y bajo el motivo de

insuficiencia de fondos se procederá al cierre definitivo de la línea de crédito y solo se le realizarán ventas de contado.

### **Proceso de facturas incobrables**

El proceso de facturas incobrables será llevado por el departamento legal de la empresa luego que cobranzas, haya agotado sus recursos de cobro y las facturas tengan 120 días a partir de su vencimiento, los clientes cancelarán los intereses generados y los valores por costas judiciales, por el proceso de acción legal por efectos de cobro por parte de la empresa.

### **Cuadro 27 Flujo grama de procedimientos para realizar cobranzas**



Elaborado por: Romero Zambrano Johnny

## **Conclusiones**

- Se Fundamentó desde las bases teóricas la importancia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa de Repuesto Automotriz “Luque” periodo 2017.
- Se analizó y diagnostico la situación actual del incremento sobre las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa “Luque”
- Se evidencio la falta de políticas y procedimientos claros en los departamentos de crédito y cobranzas en la empresa de Repuesto Automotriz “Luque” periodo 2017.
- La empresa de Repuesto Automotriz “Luque” no tiene un plan de mejoras y estrategias definidas que le garanticen un procedimiento adecuado en el manejo de las cuentas por cobrar.
- Se propuso un plan de mejoras con un procedimiento claro en el manejo de las cuentas por cobrar que permita mejorar la liquidez de la empresa Automotriz “Luque” periodo 2018.

## Recomendaciones

- Se recomienda al gerente general de la empresa de Repuesto Automotriz “Luque” la implementación del plan de mejoras sobre el procedimiento del manejo de las cuentas por cobrar de la empresa en el periodo 2018.
- Se recomienda al departamento de crédito y al departamento de cobranzas la sociabilización del plan de mejoras sobre el procedimiento del manejo de las cuentas por cobrar para el periodo 2018, entre sus colaboradores en sus departamentos.
- Se recomienda departamento crédito y al departamento de cobranza la evaluación mensual de resultados de la implementación del plan de mejoras, así como la elaboración de un informe para detallar en un informe el resultado de la evaluación del procedimiento, para su respectivo envío a gerencia.
- Se recomienda al gerente de la empresa, solicitar y analizar mensualmente los informes provenientes del departamento de crédito y el departamento de cobranzas, para evaluar los resultados del plan de mejoras, sobre el procedimiento del manejo de las cuentas por cobrar para el periodo 2018.

## Bibliografía

- Aenor. (2011). *La gestión económica y laboral en las PYMES*. Malaga: Vertice.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta ...* Caracas: Episteme.
- Augusto. (2012).
- Barrón, M. A. (2003). *Estudio Práctico de la Ley del Impuesto al Activo*. Mexico: ISEF Empresa lider.
- Becerra Chavez , L., Biamonte Nieto , C., & Palacios Navarro , E. (febrero de 2017). Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ADEMINSA%20S.A%20%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brito. (1999). *análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar* .
- Castillo, M. (2012). *Análisis del Sistema Financiero y procedimientos de cálculo. (1ª. Ed)*. España: IC Editorial.
- Gomez, B. S. (2012). *Metodología de la investigación*. Mexico: Red Tercer Milenio S.C.
- Gonzáles, J. P. (21 de 7 de 2018). *zona economica*. Recuperado el 15 de Agosto de 2018 , de <https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>.
- Gonzáles, J. P. (21 de 7 de 2018). *Zona Economica* . Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>
- González, J. P. (30 de mayo de 2018).
- González, J. P. (21 de julio de 2018). Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio. (1991). *metodologia de la investigacion*. Mexico.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana de Editores S.A. de C.V.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Tu tasa. (28 de junio de 2016). Obtenido de <https://tutasa.com.uy/conozca-la-importancia-la-liquidez/>

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.

Villareal, J. P. (31 de julio de 2012).



## 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: **Mejora a la cuenta por cobrar de la Empresa de Repuesto Automotriz "Luque" en el periodo 2018**, y problema de investigación: **¿Cómo inciden las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa de repuesto automotriz "Luque" en el periodo?**, presentado por **Romero Zambrano Johnny**, como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO 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.

Egresado:

Romero Zambrano Jhonny

Tutor:

Econ. Alfredo Coello



Factura: 001-005-000024512



20190901011D00402

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901011D00402**

Ante mí, NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA , comparece(n) JHONNY GEOVANNY ROMERO ZAMBRANO portador(a) de CÉDULA 0921464392 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en COLIMES, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, 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 2 DE ABRIL DEL 2019, (16:22).

JHONNY GEOVANNY ROMERO ZAMBRANO  
CÉDULA: 0921464392



NOTARIO(A) GONZALO XAVIER RODAS GARCES  
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

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

Yo, **Jhonny Geovanny Romero Zambrano** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Mejora a la cuenta por cobrar de la empresa de repuesto automotriz "Luque" en el periodo 2017**, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de 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*.

**Jhonny Geovanny Romero Zambrano**

Nombre y Apellidos del Autor

Jhonny Romero

Firma

No. de cedula: 0921464392





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Jhonny Romero*

**Número único de identificación:** 0921464392

**Nombres del ciudadano:** ROMERO ZAMBRANO JHONNY GEOVANNY

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/COLIMES/COLIMES

**Fecha de nacimiento:** 26 DE OCTUBRE DE 1996

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** BACH.COMERCIO.ADMIN.

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** ROMERO ESPINOZA JHONNY JAVIER

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** ZAMBRANO AGUILAR JENNY MIRELLA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 9 DE DICIEMBRE DE 2014

**Condición de donante:** SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 2 DE ABRIL DE 2019

Emisor: LIZETH CAROLINA SANCHEZ BAZANTES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Nº de certificado: 198-212-27088



198-212-27088

*Vicente Talano G.*

Lcdo. Vicente Talano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACION Y REGULACION

CEBULA N° 092146439-2

CEBULA DE  
**CIUDADANIA**  
APELLIDOS Y NOMBRES  
**ROMERO ZAMBRANO  
JHONNY GEOVANNY**  
LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS  
COLIMES  
COLIMES**  
FECHA DE NACIMIENTO **1996-10-26**  
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
SEXO **M**  
ESTADO CIVIL **SOLTERO**




INSTRUCION  
**BACHILLERATO**

PROFESION Y OCUPACION  
**BACHILLER COMER-ADM**

V2333V1222

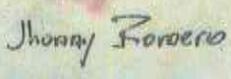
APELLIDOS Y NOMBRES DEL Cónyuge  
**ROMERO ESPINOZA JHONNY JAVIER**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
**ZAMBRANO ABUILAR JENNY MIRELLA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICION  
**COLIMES  
2014-12-09**

FECHA DE EXPIRACION  
**2024-12-09**

*Jhonny Romero*  
FIRMA DEL USUARIO



**CERTIFICADO DE VOTACION**  
24 - MARZO - 2019

0020 M JUSTA NA.      0020 - 216 CERTIFICADO NA.      0921464392 CEBULA N°

**ROMERO ZAMBRANO JHONNY GEOVANNY**  
APELLIDOS Y NOMBRES

0921464392

PROVINCIA: **GUAYAS**

CANTÓN: **COLIMES**

CIRCUNSCRIPCION:  
PARROQUIA: **COLIMES**

ZONA: **1**




**ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS**  
**2019**

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

*[Signature]*  
E. PRESIDENTA/E DE LA JRV

## 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.**

Wes Alberto Abate  Wes Alberto Abate

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma