



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE RECUPERACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR
PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA LIMPAK S.A**

Autora:

LILIANA NARCISA PARRALES CHOEZ

Tutora:

PhD. MIREYA STEFANÍA ZÚÑIGA DELGADO

Guayaquil, Ecuador

2017



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo contribuir al proceso de recuperación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK SA, durante el período fiscal 2016?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema: **“propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A”**

Presentado por la Egresada:

Liliana Narcisa Parrales Choez

Tutora:

PhD. Mireya Estefanía Zúñiga Delgado



AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: **“propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A”** de la carrera Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora: **Liliana Narcisa Parrales Choez**

C.C. 0941267130



DEDICATORIA

Dedico este proyecto:

A Dios por darme la oportunidad de culminar con mis estudios universitarios a mis padres Felicita Choez Pilay y Lorenzo Parrales Lino, familiares y amigos por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria.

Liliana Narcisa Parrales Choez



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud y vida para continuar en este camino y poder lograr mi meta que es terminar mi carrera universitaria.

A mi madre Felicita Choez Pilay que siempre confió en mí y me apoyó en todo momento, mis hermanas Carolina Parrales y Rosa Parrales que siempre estuvieron motivándome en mi ciclo universitario.

También a todas las personas que me ofrecieron su apoyo incondicional y estuvieron conmigo en los buenos y malos momentos.

Liliana Narcisa Parrales Choez

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA.....	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema	2
Formulación del problema	2
Variables.....	3
Evaluación del problema	3
Objetivos.....	4
Objetivo general:	4
Objetivos específicos:	4

Justificación	4
Viabilidad	6
Viabilidad técnica:	6
Viabilidad económica:	6
Viabilidad financiera:	6
Viabilidad Institucional y de Gestion :	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

Antecedentes históricos.....	7
La cartera de la Empresa “LIMPAK S.A.”	8
Antecedentes referenciales	9
¿Qué es crédito?	9
Tipos de crédito.....	10
Cuenta por cobrar: Definición.....	11
Cuenta por cobrar: Importancia.....	11
Cuenta por cobrar: Objetivos.....	11
El proceso de cobranza en el contexto empresarial ecuatoriano	12
La Venta a 30 días	13
Morosidad e Incumplimiento.....	14
Factores Costo – Beneficio de los Créditos de Cuentas por Cobrar .	14
Procedimientos y control de cobranzas.....	15
Período o Tiempo Promedio de Cobro	16
Edad de las cuentas por cobrar.....	16
Procedimientos de cobro.....	17

Razones Financieras.....	18
Rotación de Cuentas por Cobrar o Cartera.....	18
Métodos empleados en las cuentas por cobrar de la empresa “LIMPAK S.A.”.....	18
El impacto de las cuentas por cobrar en la estabilidad financiera de la empresa “LIMPAK S.A.”.....	20
Fundamentación Legal.....	24
Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).....	25
Ley de Compañía.....	26
Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	26
Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno.....	26
Variables de la investigación.....	27
Definiciones conceptuales.....	28

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Información general de la empresa.....	31
Política y calidad.....	32
Misión.....	32
Organigrama.....	32
Plantilla total de trabajadores.....	33
Clientes de la empresa “LIMPAK S.A.”.....	34
Valores de la empresa “LIMPAK S.A.”.....	35
Balances generales.....	35
Diseño de Investigación.....	37
Tipo de Investigación.....	37

Exploratorios	38
Descriptivos	38
Correlacionales	38
Explicativos	38
Documental	38
Campo.....	38
Experimental	38
Población y Muestra	40
Población.....	40
Características de la Población	40
Delimitación de la Población	41
Proceso de selección	41
Métodos y técnicas	42
Métodos teóricos	42

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de la situación actual.....	44
Análisis y evaluación de resultados de encuesta	44
Valoración general de la aplicación de la encuesta	52
Plan de mejoras para la recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A.	52
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	55

BIBLIOGRAFÍA.....	56
-------------------	----

Anexos.....	57
--------------------	-----------

Anexo 1 Carta de autorización de la empresa

Anexo 2 Organigrama de la empresa

Anexo 3 Logotipo de la empresa

Anexo 4 Información financiera

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1: Procedimientos Para el proceso de cobranza.	16
Figura 2: Métodos empleados para desarrollar el proceso de cuentas por cobrar.....	19
Figura 3: Etapas a tener en cuenta durante el proceso de cuentas por cobrar.....	22
Figura 4: Elementos a tener en cuenta desde el punto de vista contable en las cuentas por cobrar.	24
Figura 5: Organigrama.....	33
Figura 6: Tipos de clientes.....	35
Figura 7: Importancia del proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA.	45
Figura 8: Necesidad de un plan de mejoras para proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA.....	46
Figura 9: importante la aplicación y el control de los convenios de pago en la empresa LIMPAK SA.....	48
Figura 10: frecuencia con que se realiza el control de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA.....	49

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1: Nómina de trabajadores.....	33
Tabla 2: Balances periodo 2015 - 2016	35
Tabla 3: Población de directivos, especialistas del área de cobranza y otros trabajadores de la empresa.	41
Tabla 4: Muestra de directivos, especialistas del área de cobranza y otros trabajadores de la empresa.	42
Tabla 5: Importancia del proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA	45
Tabla 6: Necesidad de un plan de mejoras para proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA	46
Tabla 7: importante la aplicación y el control de los convenios de pago en la empresa LIMPAK SA	47
Tabla 8: frecuencia con que se realiza el control de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA	48
Tabla 9: acciones de las relacionadas a continuación son desarrolladas con mayor frecuencia en la empresa LIMPAK S.A, para desarrollar el proceso en caso de ser superior a seis meses la cuenta por cobrar.	50



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría

Tema

“Propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A”

Autora: Liliana Narcisa Parrales Choez

Tutora: PhD. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

RESUMEN

Debido a la alta competencia y la crisis económica del país, las empresas requieren de ingresos constantes que permitan tener una sostenibilidad y rentabilidad a través del tiempo, por eso es de gran importancia aplicar estrategias que aporten a las problemáticas existentes ya que esto será de gran ayuda para mejorar sus planes y objetivos planteados. Es por ello que es importante también una muy buena recuperación de sus cuentas por cobrar, lo cual es un proceso que se realiza generalmente forma empírica. El presente trabajo de investigación aporta con soluciones a la problemática encontrada en la empresa LIMPAK S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil de la provincia del Guayas, cuya finalidad permita reducir las cuentas malas. Esta investigación consta de cuatro partes: el primero se fundamenta en la problemática y su descripción e identificación; la segunda parte está formado por las bases teórica que sirve como referencia para el desarrollo de la propuesta planteada, el tercero capítulo se describe la metodología de la investigación, la cual permite obtener datos reales y se describe el planteamiento de la propuesta; y, en el cuarto capítulo se plasma la propuesta la cual se trata presenta un plan para la recuperación de cartera con el objetivo claro de disminuir la morosidad en dicha organización, mejorando la actividad económica de la empresa.

Propuesta Recuperación Cuenta por cobrar Liquidez



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Tecnología en
Contabilidad y Auditoría

Tema

“Propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la
liquidez de la empresa LIMPAK S.A”

Autora: Liliana Narcisa Parrales Choez

Tutora: PhD. Mireya Stefanía Zúñiga Delgado

ABSTRACT

Due to the high competition and the economic crisis of the country, companies require constant income that allows for sustainability and profitability over time, so it is very important to apply strategies that contribute to the existing problems as this will be of great importance. help to improve your plans and objectives. That is why it is important also a very good recovery of your accounts receivable, which is a process that is generally done in an empirical way. This research work provides solutions to the problems found in the company LIMPAK S.A. located in the city of Guayaquil of the province of Guayas, whose purpose allows to re-duct the bad accounts. This investigation consists of four parts: the first is based on the problem and its description and identification; the second part is formed by the theoretical basis that serves as reference for the development of the proposed proposal, the third chapter describes the methodology of the investigation, which allows to obtain real data and describes the approach of the proposal; and, in the fourth chapter, the proposal is formulated, which presents a plan for the recovery of the portfolio with the clear objective of reducing delinquency in said organization, improving the economic activity of the company.

Proposal

Recovery

Account receivable

Liquidity

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

La empresa "LIMPAK S.A.", desde su creación hasta la actualidad se ha destacado en el mercado nacional por ser una empresa que ofrece uno de los mejores productos de limpieza, con una impresionante gestión de calidad en cuanto a la presentación y elaboración de sus productos, obteniendo importantes resultados económicos como consecuencia de su gestión.

Resultados que fueron en descenso con el paso del tiempo por la cantidad de cartera vencida, como consecuencia de esto, en los últimos tiempos, la empresa "LIMPAK S.A." ha centrado su atención en el manejo de la recuperación de las cuentas por cobrar a clientes, es de vital interés para la alta gerencia establecer un proceso adecuado que permita mantener la liquidez de la empresa y al mismo tiempo reducir la cartera de cobro. Dicho equilibrio permitirá mejorar la estabilidad financiera de la organización, muy sensible cuando existe un pequeño incremento en el incumplimiento de los pagos de sus clientes. Así mismo, su importancia radica, en que los bajos cobros o poca recuperación de cartera afectan el desempeño óptimo de una empresa dado que los ingresos permiten mejoras de los procesos, inversión en maquinaria, y motivación al personal, pero al disminuir, todo eso ya no es posible.

Situación conflicto

La Empresa "LIMPAK S.A." Se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, constituida el en el mes de septiembre del año 2010, su actividad principal es la venta de productos de limpieza, obteniendo significativos ingresos por la calidad de los productos que ofrece.

A pesar del excelente comportamiento en el mercado nacional por la calidad de sus productos, las facilidades de pago a sus clientes y el cumplimiento de sus obligaciones contables y tributarias, le han permitido mantenerse estable desde su creación hasta la actualidad.

Pero esta estabilidad se encuentra amenazada por las insuficiencias existentes en el área contable, las cuales pueden estar dadas por las dificultades que presenta en la liquidez asociadas a los problemas que presenta en la recuperación de las cuentas por cobrar durante el periodo fiscal 2016, situación que influye negativamente en los resultados de la empresa en términos de eficiencia, eficacia y rentabilidad, así como la falta de preparación de los especialistas encargados de esta tarea en el área contable y su seguimiento oportuno desde la perspectiva del control interno.

Delimitación del problema

Campo:	Contable
Área:	Cobranza
Aspecto:	Recuperación de cuentas por cobrar
Provincia:	Guayas
Ciudad:	Guayaquil

Formulación del problema

¿Cómo contribuir al proceso de recuperación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK SA?, durante el período fiscal 2016?

Variables

Variable independiente: Proceso de recuperación de las cuentas por cobrar

Variable dependiente: Incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK SA

Evaluación del problema

- **Delimitado.** El problema científico cumple con las exigencias necesarias ya que el entorno de la investigación está ubicado en la ciudad de Guayaquil, en el área contable de la empresa LIMPAK S.A. donde se presentan insuficiencias en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar durante el período fiscal 2016.
- **Concreto.** El problema es preciso, directo y adecuado, dado que fenómeno objeto de estudio de la investigación son las deficiencias en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar, logrando delimitarse como variable independiente: el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar; y, como variable dependiente: incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A.
- **Original.** Es pertinente, novedoso y las acciones de mejora como solución a la problemática planteada será vital en el cumplimiento de las estrategias y proyecciones planteadas por la empresa de referencia.
- **Relevante.** Contribuye al crecimiento económico de la empresa LIMPAK S.A, al poder contar con acciones viables y concretas para el desarrollo del proceso de cobranza y así poder incrementar la liquidez, logrando mayores niveles de competencia y visibilidad en

el mercado.

- **Contextualmente:** Se constituye en un referente importante para futuras investigaciones, ya que se fundamenta principalmente en un sistema de acciones para desarrollar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar, considerado de gran utilidad práctica en el campo empresarial, contextualizado a las normativas más actualizadas de del proceso de cobranza.
- **Factible:** Proporcionara herramientas para el desarrollo del proceso de recuperación de las cuentas por cobrar, así como de su adecuado control en los resultados que presenta la empresa en el proceso de cobranza, y de esta forma poder contar con instrumentos factibles y confiables para la correcta toma de decisiones.

Objetivos

Objetivo general:

Proponer acciones de mejoras para la recuperación de las cuentas por cobrar, e incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A.

Objetivos específicos:

- Fundamentar teóricamente la evolución y el desarrollo de las cuentas por cobrar en la legislación ecuatoriana.
- Diagnosticar el proceso actual de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK S.A.
- Determinar acciones para desarrollar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK S.A.

Justificación

Ante la imperiosa necesidad de identificar y proponer soluciones para mejorar el proceso de recuperación de cartera del departamento de cobranzas de la Empresa LIMPAK S.A, para evitar que se produzca a futuro una iliquidez por los altos incumplimientos en los pagos de sus clientes; la presente investigación realiza una propuesta que brinde alternativas para alcanzar dicho objetivo organizacional.

El decrecimiento en los ingresos de la Empresa LIMPAK S.A. se han visto severamente afectados no por la disminución de las ventas sino por la alta morosidad y la poca eficiente recuperación de cartera que se realiza en el área de cobranza debido a un proceso poco optimizado. Esto tiene como causa principal el retraso en los pagos de los clientes, debido principalmente por la crisis económica e inestabilidad jurídica existente en Ecuador. De manera interna, los retrasos e incumplimientos de pagos generan diferencias significativas en algunas cuentas y estados financieros manejados por la empresa. Mucho más delicado es la información proporcionada por el área de cobranza que es susceptible ante las variaciones que se dan por lo pagos retrasados realizados por los clientes en sus diversas formas (efectivo, cheques, transferencias electrónicas y otros) ocasionando que los diversos reportes que se elaboran sufran constantes cambios, incluso después del cierre de un mes. Muchos de esos reportes son informes de recaudación con los valores recaudados en el día, dichos reportes son solicitados por mandos medios y alta gerencia.

Por lo antes expuesto, se propone como una alternativa de mejora realizar un análisis de las cuentas por cobrar de la empresa LIMPAK S.A para establecer la incidencia dentro de la organización, especialmente en la liquidez de la empresa que se refleja directamente en los pagos a empleados y proveedores, que son los más afectados. Dentro de la presente propuesta se ha considerado la elaboración de un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre la empresa por posibles demoras en los pagos a empleados y proveedores.

Viabilidad

Viabilidad técnica:

La investigación es viable, ya que la recuperación de las cuentas por cobrar le proporciona a la empresa la liquidez necesaria para el funcionamiento productivo y el cumplimiento de los planes estratégicos de la misma.

Viabilidad económica:

La presente propuesta de este estudio, busca la mejora del proceso de recuperación de cartera del área de cobranza teniendo como efecto un incremento en los ingresos; y, con ello, el pago a trabajadores y proveedores de la empresa LIMPAK S.A.

Viabilidad financiera:

Con la mejora propuesta y la elaboración de un plan de contingencia, la empresa reducirá la iliquidez al cual ha sido expuesta, optimizará sus procesos de recuperación de cartera y mejorará su liquidez, reduciendo significativamente re-trabajo interno, ni gastos por gestiones legales para cobro de valores, obteniendo con la propuesta de investigación un gran beneficio a un muy bajo costo.

Viabilidad institucional y de gestión:

Poder contar con una eficiente estrategia sustentada en acciones de mejora para la recaudación de las cuentas por cobrar, lo que repercutirá significativamente en que la empresa pueda desarrollar su actividad comercial, sin ocasionar pérdidas económicas.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes históricos

En el siglo XXI A.C. (Antes de Cristo), existió una civilización que realizaba operaciones mediante trueque, pero algunos comerciantes realizaban compras de casas y terrenos mediante préstamos con intereses, lo mismo que se pagan con granos. El interés establecido era del 33%. Si se utilizaba como forma de pago la plata, el interés era del 20% (Enciclopedia Barsa, 2017).

Se ha afirmado que el manejo de los recursos surge en el mismo momento en que tuvo su origen la sociedad en sí. Se estima que a medida que fueron civilizándose los pueblos se fueron perfeccionando las operaciones comerciales y de crédito. Sin embargo, se habla de que en Grecia y en Roma surgió el crédito privado (Enciclopedia Barsa, 2017). Incluso, la historia demuestra que cuando los romanos estimaban las posibilidades de pago de los pueblos conquistados para exigirles el tributo correspondiente (Salas, 2013).

Existen registros donde, antes de la era cristiana, en la antigua Roma se realizó los primeros créditos. Los créditos fluctuaban aproximadamente entre 40% a 75%, debido a que el prestamista corría grandes riesgos. Incluso se hicieron leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente; o penas variables como la confiscación de los bienes del deudor, el encarcelamiento, y la pena de muerte, aunque el castigo más común era su venta en calidad de esclavo (Vinueza & Falconez, 2012).

En el comercio griego se elaboró un documento similar a la letra de cambio y la carta de transferencia, tan utilizadas por los romanos. Existen muchas evidencias fehacientes sobre actividades de transacciones comerciales internacionales de pueblos antiguos como Siria, Cartago y Egipto (Vinueza & Falconez, 2012).

Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos casi como los conocemos en la actualidad. Los babilonios dejaron escritos hechos en tablillas de barro, que eran órdenes de pago con ciertos símiles a la actual letra de cambio. (Vinueza & Falconez, 2012).

Además de los prestamistas, surgieron a partir de otras actividades los banqueros. La actividad inicial de los banqueros era distinta, estaban enfocados al cambio, mercadear metales y cobrar créditos de sus clientes radicados en el extranjero. Luego, poco a poco, se encargaron de pagar las deudas de sus clientes locales a acreedores extranjeros, pero no practicaban actividades de préstamo (Vinueza & Falconez, 2012).

La cartera de la Empresa “LIMPAK S.A.”

Mediante un análisis interno que realizó la organización, se identificó fallencias dentro del proceso de cobranza. Dichas causales identificados son: falta de control interno, falta de planes de contingencia ante retrasos,

pagos tardíos y otros motivos, y la capacitación constante para mejorar los procesos. Todo esto sumado hace que la estrategia de cobranza de la empresa no sea clara ni precisa.

Por otra parte, la práctica empresarial en esta importante dirección de trabajo ha mostrado limitaciones que en múltiples ocasiones evidencian la complejidad de las decisiones a corto plazo y su tributo al logro del objetivo de la empresa. Si se desea que el ciclo económico se desarrolle armónicamente, es preciso un equilibrio financiero a corto plazo, de ahí que la administración del proceso de cobranza, se convierta en uno de los elementos esenciales de las disposiciones de la alta gerencia, de manera que no interfiera en el cumplimiento de planes y objetivos estratégicos.

Los elementos antes expuestos, existen en la empresa "LIMPAK S.A.", por lo que es pertinente el diseño de acciones de mejoras para la recuperación del proceso de cobranza, así como su puesta en práctica y la perspectiva de su seguimiento sistemático desde el control interno.

Antecedentes referenciales

¿Qué es crédito?

La palabra "crédito" viene del latín *creditum* que significa creer, confiar. Así mismo, la palabra "pasivo" tiene su origen en la misma palabra, pero enfocado a la confianza a proveedores o acreedores respecto al negocio al que se ha otorgado crédito (Vinueza & Falconez, 2012).

Es importante revisar dicho concepto puesto que el crédito está garantizado por la calidad moral de las personas a quienes se les ha otorgado, en muchos casos es una garantía personal, que también es la más importante, aunque no es la más efectiva. Es por ello, que muchas organizaciones, han optado por garantía muchos más fuertes y robustas como son los bienes muebles e inmuebles que constituyen una garantía real. En muchos casos, se exigen más de una garantía. Es importante mencionar que cuando los créditos crecen, existe el riesgo de no contar con suficien-

te dinero para el desarrollo de la empresa cuando comienzan los atrasos, pagos tardíos o el no pago de la deuda contraída.

Tipos de crédito

- **Crédito tradicional:** Préstamo que establece un número de cuotas a convenir y pagar en un tiempo determinado en fechas específicas. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Crédito de consumo:** Préstamo a corto o mediano plazo (12 a 48 meses) que sirve para adquirir bienes de consumo como vehículos o línea blanca para el hogar (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Crédito comercial:** Préstamo entregado a empresas para adquirir bienes o servicios, e incluso deudas de corto plazo (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Crédito Microcrédito:** Son préstamos de pequeños montos a corto y mediano plazos otorgados a una microempresa (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Crédito prendario:** Dinero que se entrega a una persona para la compra de un bien como edificio, terreno, construcción de casa u otros (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Hipotecario:** Dinero que recibe un individuo para comprar un terreno, propiedad o bien para pagar la construcción de alguna bien raíz (Vinueza & Falconez, 2012).
- **Automotriz:** Dinero recibido por una empresa o persona para financiar la compra de un auto, ya sea nuevo o usado (Vinueza & Falconez, 2012).

Cuenta por cobrar: Definición

Son créditos que fueron otorgados a clientes para la adquisición de bienes y servicios y que deben de cancelar dichos valores en un tiempo razonable, después de haberlos recibido (Lozano & Luna, 2016).

También son consideradas como estrategias de marketing para incentivar las ventas.

Cuenta por cobrar: Importancia

Su importancia radica en tratar de recuperar los valores prestados dado que representa capital de trabajo y forma parte de su estructura. La administración de las cuentas por cobrar es responsabilidad directa del director financiero, en algunas empresas. Es sorprendente que, muchas empresas descuidan las cuentas por cobrar, sin conocer que tienen ingresos representados y que pueden ser una ventaja en tiempos de crisis y una clave para lograr el éxito. En industrias definidas como la de intermediación financiera donde operan bancos y cooperativas, estos valores representan el 50% o más del total de los activos (Lozano & Luna, 2016).

El resultado de contar con un gran porcentaje de cuentas por cobrar es un arma de doble filo dado que por un lado se tiene que son ingresos que pueden llegar y dar liquidez a la empresa a futuro; pero, también significa que existe un bajo rendimiento sobre la inversión, y esto influye en la liquidez de la organización afectando a la operación de la empresa(Lozano & Luna, 2016).

Cuenta por cobrar: Objetivos

- Servir como estrategia de marketing para promover las ventas.
- Maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión. La única desventaja es que si abusa de dicho proceso deja de ser rentable para la empresa.

- Desarrollar las políticas de crédito y cobranzas. Estos documentos establecen y estandarizan la operación, así como también ayudan a aumentar las ventas y poder ser competitivos en el mercado.
- Establecer facilidades de crédito que permiten atraer más clientes ante la competencia al ofrecer un presupuesto más bajo, solo por el simple hecho de ofrecer arreglos de créditos.
- Vigilar que el crédito otorgado sea óptimo y haga cumplir los objetivos de la empresa (Lozano & Luna, 2016).

El proceso de cobranza en el contexto empresarial ecuatoriano

La monografía que se presenta aporta como elemento esencial algunos procedimientos para desarrollar el proceso de control de cobranzas desde la visión del contexto empresarial, en la República de Ecuador, los cuales se consideran debe ser tenido en cuenta, como una de las posibles alternativas a la problemática de referencia (Martinez, 2013).

En el caso de Ecuador, los clientes dejan de cumplir con sus pagos a partir de enero, lo que inicia su morosidad hasta marzo o abril, y esto se debe a los gastos realizados en el mes de diciembre por el pago del decimo-cuarto sueldo (Revista "Líderes", 2016).

Así mismo, la cultura ecuatoriana tiene afianza como creencia ser reacios a pagar antes, y esperan hasta el último momento para hacerlo. Esto hace que, en Ecuador, el proceso de cobranza se convierta en un verdadero dolor de cabeza para las empresas, sobre todo a inicio de cada año, cuando muchas empresas se enfrentan a clientes con sus billeteras vacías (Revista "Líderes", 2016).

En Ecuador, el proceso de cobranza tiene dos tipos de clientes: particulares y corporativos. En el crédito directo a particulares, se revisa el historial crediticio de la persona, información que proveen los burós de crédito. En créditos corporativos con descuento al rol de pagos del empleado, se califica a la empresa a la que va a hacer el descuento, mas no al trabajador. (Revista "Líderes", 2016).

Así mismo, en Ecuador, llegar a la etapa de cobranza a través de la vía judicial es muy costoso y traumático para ambas partes. Lo que hacen las empresas son ofrecerle al deudor un oxígeno mediante acuerdo y mejores formas de pago, para refinanciar o reestructurar sus deudas (Revista "Líderes", 2016).

La Venta a 30 días

Si por estrategia la empresa concede crédito a 30 días, inmediatamente la organización incurre en dos tipos de costos:

- (1) Costo por el capital necesario para financiar las cuentas por cobrar durante 30 días; y,
- (2) Costo por la gestión de cobro como: facturación, notificación, contabilidad y sueldos del personal que forma parte del departamento de crédito (Lozano & Luna, 2016).

Los costos de capital aumentan mientras más tiempo permanezca sin cobrar la cuenta, porque la empresa debe pagar intereses por cada día transcurrido. Además, de los costos de capital, la empresa incurre en costos por gestión de cobro como son: facturación, notificación, etc., que son constantes hasta que la cuenta sea cobrada. Los costos de cobranza son sumados a los costos de capital durante los primeros 30 días, que es el plazo de la venta realizada (Lozano & Luna, 2016).

Morosidad e Incumplimiento

Después de transcurrido el periodo de crédito de 30 días concedidos, la cuenta no cobrada se considera morosa y la empresa incurre en costos adicionales a los antes mencionados (costo de capital y costo de gestión de cobro), debido a las medidas de cobros: envío de recordatorios, por ejemplo. La empresa deberá seguir pagando intereses e incurre en costos de oportunidad por los recursos que se utiliza para financiar la cuenta (Lozano & Luna, 2016).

Es decir, mientras no se cobre la cuenta, todo el proceso de cobro le genera a la empresa altos costos financieros.

También habrá entender que la empresa puede optar por deducir los costos de incumplimiento que surgen cuando se renuncia a cobrar la cuenta y se carga a gastos todo el costo. Esto ocurre cuando un cliente corporativo entra a liquidación o cierre, sin existir la posibilidad de recuperar los valores otorgados.

Factores Costo – Beneficio de los Créditos de Cuentas por Cobrar

Si la política de la empresa es vender extendiendo crédito, esto atraerá más negocios, pero también incurrirá en costos de cobranza porque tendrá que contratar fuentes de información de crédito que le ayuden a decidir cuales clientes son confiables para sostener y operar de modo general el crédito otorgado (Lozano & Luna, 2016).

La empresa incurrirá en otros costos como:

- **Costos de Morosidad.** Estos costos se generan cuando el cliente se demora en pagar. El hecho de que no pague a tiempo aumenta los costos de la cobranza normal, pues habrá que pagar el costo de la gestión como: recordatorios, demandas, llamadas y de otros medios que se emplean para cobrar (Lozano & Luna, 2016).

- **Costos de Incumplimiento.** Estos costos se generan cuando el cliente decide no pagar de forma definitiva. Además de los costos mencionados hasta este momento, la empresa pierde el costo de los bienes o servicios ya entregados, y no pagados (Lozano & Luna, 2016).
- **Costos de Cobranza:** Estos costos se generan por la gestión de cobranza que se da a través del personal contratado para que realice dicha actividad y toda la infraestructura requerida (Lozano & Luna, 2016).

Procedimientos y control de cobranzas

Toda empresa es de vital importancia saber gestionar sus cuentas por cobrar y realizar una adecuada supervisión de los créditos otorgados. Para ello, deberá establecer de forma clara y precisa el proceso de cobranza de tal manera que permita la revisión continua de los pagos efectuados por sus clientes a quienes se les otorgó crédito (Lozano & Luna, 2016).

Es importante mencionar y recordar que el tratamiento de las cuentas por cobrar debe de ser muy cuidadosa para tener un efecto positivo en la rentabilidad y liquidez de la empresa. Para realizar un seguimiento y control adecuado de las cuentas por cobrar es importante establecer e identificar dos herramientas muy comunes en su uso para la gestión de cobranza. Así se tiene que son de gran valía: el período promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar (Lozano & Luna, 2016).



Figura 1: Procedimientos Para el proceso de cobranza.

Elaborado por: Liliana Parrales

Período o Tiempo Promedio de Cobro

El período promedio de cobro permite determinar si existe un problema general con las cuentas por cobrar. Lo que es vital para cualquier organización porque le permite revisar sus operaciones internas y buscar soluciones para que no afecta la rentabilidad ni liquidez de la misma (Lozano & Luna, 2016).

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\text{Ventas promedio} / 365}$$

En la práctica, si el periodo promedio de cobro aumenta en algunos puntos, la empresa se preocupará por la manera en que afectan sus cuentas por cobrar y la administración de la misma (Lozano & Luna, 2016).

Se asume que el período de recibir, procesar y cobrar cuando los clientes pagan sus cuentas es constante y conocido, lo que se debe estar monitoreando es el período promedio de cobro (Lozano & Luna, 2016).

Edad de las cuentas por cobrar

La edad de las cuentas por cobrar se mide a través de un calendario de vencimiento que se lleva de forma mensual. Y permitir a la organización

detectar los problemas de forma temprana ante la presencia retrasos o pagos tardíos. En este sentido, se determina qué porcentaje del total de las cuentas por cobrar se encuentran impagas, así como permite identificar y establecer un perfil de qué clientes cancelan sus deudas en determinado tiempo y cuando lo hacen (Lozano & Luna, 2016).

Procedimientos de cobro

Existen un sinnúmero de actividades que se utilizan para la gestión de cobro. Entre las actividades más utilizadas se encuentran:

- Envío de cartas o comunicados electrónicos que informan al cliente sobre su obligación vencida y se solicita el pago inmediato.
- Llamadas telefónicas o visitas al cliente.
- Contratación de empresas y/o profesionales especializado en recuperación de cartera.
- Finalmente, acciones legales contra el cliente.

Una vez valorado los referentes que se presentan en torno a la temática, es criterio de esta investigadora la monografía se aporta herramientas importantes para el adecuado desarrollo del proceso de cobranza.

Las asunciones de estos referentes investigativos se constituyen en un importante instrumento para la empresa “LIMPAK S.A.”, pueda obtener una mejor orientación y de hecho mejores resultados en el proceso de créditos y cobranzas.

Del presente estudio que se presenta, se asumirá para el desarrollo de esta investigación los elementos aportados relacionados con los períodos y procedimientos para desarrollar el proceso de cobranzas, en tanto los mismos son considerados referentes que aportan, una vía, una lógica para encausar la problemática en torno al proceso de cobranza en la empresa “LIMPAK S.A.”, considerando además como otro aporte significativo

los métodos que declara para el desarrollo del mismo, los que poseen una visión general para desarrollar el proceso.

Razones Financieras

Son indicadores que establecen una relación matemática entre dos o más cuentas identificadas en los estados financieros. Lo importante es que se calculen a partir de datos que efectivamente se relacionen entre sí (Lozano & Luna, 2016).

Rotación de Cuentas por Cobrar o Cartera.

Es una razón que permite observar la convertibilidad de las cuentas por cobrar. Este indicador o razón establece que tantas veces, en promedio, las cuentas por cobrar son generadas y cobradas durante el año. Una rotación creciente indica rapidez en el cobro de las cuentas (Lozano & Luna, 2016).

La fórmula de dicha razón es:

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Cuentas por Cobrar Promedio}}$$

Métodos empleados en las cuentas por cobrar de la empresa “LIMPAK S.A.”

El empleo de métodos en la gestión de las cuentas por cobrar es de vital importancia, y forman parte de las posibles alternativas a emplear por la empresa “LIMPAK S.A.” en el proceso de cuentas por cobrar, los que a su vez deben estar acompañados de una adecuada gestión de especialistas del área de cobranzas y administración en sentido general como máximos

responsables del mismo, se destacan dentro de los más empleados en el área empresarial los siguientes:

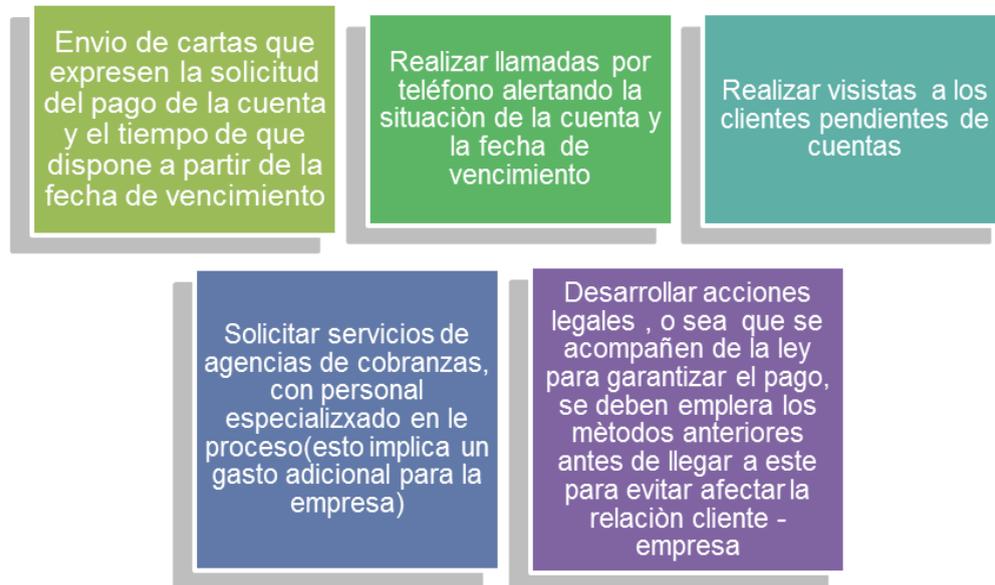


Figura 2: Métodos empleados para desarrollar el proceso de cuentas por cobrar.

Elaborado por: Liliana Parrales

Entre estos métodos existe una relación, se deben ir aplicando de manera progresiva en caso de no existir respuestas, primero enviar las cartas, luego llamar, posteriormente buscar servicios especializados y finalmente emplear acciones legales, en todos los casos se debe ser muy cuidadosos para evitar fricciones con los clientes, especialmente con aquellos que siempre pagan y por determinadas situaciones, no han realizado el pago.

El empleo de estos métodos debe estar acompañado de acciones de mejoras que viabilicen su concreción y puesta en práctica en el escenario empresarial, teniendo como referente esencial la imperiosa necesidad que posee la empresa "LIMPAK S.A." de contar con la liquidez suficiente que le permita cumplir con sus compromisos y en este quehacer el proce-

so de cobro de cuentas es esencial, de ahí la importancia de diseñar una propuesta de acciones que favorezcan su concreción y puesta en práctica, objetivo esencial de esta investigación.

El impacto de las cuentas por cobrar en la estabilidad financiera de la empresa “LIMPAK S.A.”

El proceso de cuentas por cobrar es esencial para mantener la estabilidad financiera de la empresa “LIMPAK S.A.”, a pesar de ello con bastante frecuencia en una buena parte de las empresas se encuentra en peligro su estabilidad, debido a las dificultades que presentan en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar, de ahí la constante necesidad de continuar perfeccionando los mecanismos de recuperación, en el cual es determinante su oportuno seguimiento y control desde la perspectiva del control interno de la empresa.

Ello implica la realización de acciones a corto, mediano, y largo plazo que permitan al mismo tiempo ir determinando los impactos en la estabilidad financiera de la empresa y el cumplimiento de los planes y estrategias prevista, en este quehacer es vital el papel que juegan los clientes de la empresa, ya sean permanentes o temporales.

En esta reflexión, es propicio establecer que las cuentas por cobrar son consideradas como crédito otorgado por la empresa “LIMPAK S.A.” a sus consumidores a través de la apertura de una cuenta generada como resultado de las ventas de sus productos. Este proceso, por sus características debe ser realizado con la mayor nitidez posible, para de esta forma conquistar nuevos clientes y conservar los que ya posee, es una práctica bastante común en estos casos que las empresas asuman como herramienta fundamental el ofrecimiento de créditos, los que pudieran estar en dependencia de las tipologías de empresa y rama a la que pertenece.

Las opciones costo – beneficio son consideradas también de un elevado valor, no se trata de cobrar por cobrar, sino que demandan especial im-

portancia para el análisis de los créditos, y las condiciones que existan para ello, sostenidas, además, en las políticas de créditos que deben ser asumidas y según lo planteado legalmente para este caso específico.

Las cuentas ocasionadas por concepto de ventas de bienes y servicios y en correspondencia con la actividad principal que realiza la empresa "LIMPAK S.A."; así como los ingresos generados por el desarrollo de otras actividades no habituales de la organización, también deben ser tenidas en cuenta, no restringiéndolo únicamente a la actividad esencial que realiza la empresa.

Es por ello esencial en este proceso todo el conocimiento del área de cuentas por cobrar que se posea, así como las funciones de la empresa, ya que el dominio de estos elementos favorece una mayor garantía en los documentos específicos de las cuentas por cobrar, en una búsqueda constante a las dificultades encontradas y las alternativas más viables para su solución.

Los mecanismos previstos por la empresa en los documentos referentes a las cuentas a cobrar en el momento de realizar el control, deben ser de estricto dominio del personal especializado en el área contable, los que no solo deben ser de dominio, sino que además se exige de su confiabilidad, este último requiere de la aplicación de determinados instrumentos que permitan de manera oportuna y veraz, establecer la situación real de la empresa "LIMPAK S.A." en el área de cuentas por cobrar. Ello requiere de la aplicación inmediata y por etapas, expresado en:

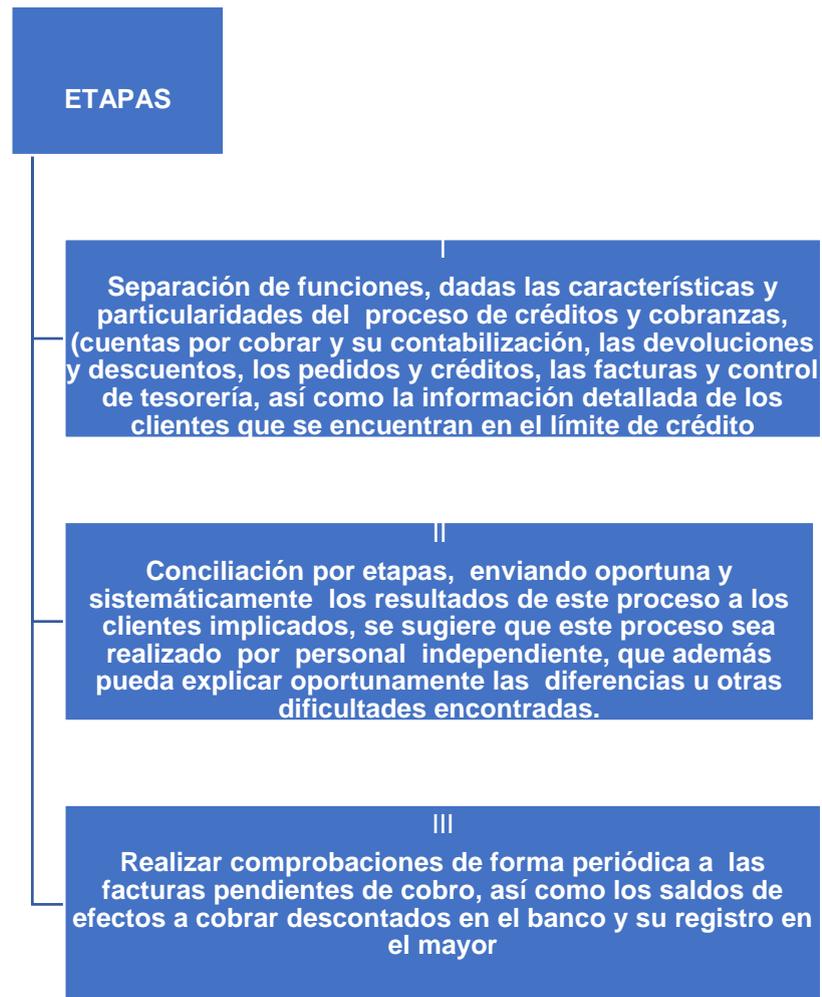


Figura 3: Etapas a tener en cuenta durante el proceso de cuentas por cobrar.

Elaborado por: Liliana Parrales

Son múltiples los factores a tener en cuenta durante este proceso, los que entre otros elementos estarán dependiendo de las características de la empresa, los servicios que presta, en el caso que nos ocupa la empresa “LIMPAK S.A.”, la producción y comercialización de productos de limpieza, así como la rama donde se ubica como empresa y finalmente los procedimientos de contabilidad empleados, estableciendo análisis comparativos en el comportamiento de los saldos con respecto al total, en este particular se deben tener en cuenta tres elementos importantes.

- Saldos deudores
- Evidencias de saldos deudores

- Saldos a cobrar, (clientes con saldo acreedor, movimientos confusos en las cuentas, clientes con mayores saldos)

Los referentes que se expondrán hacen pertinente la necesidad de continuar profundizando en el proceso de cuentas por cobrar en el contexto empresarial actual y en la propuesta de acciones de mejora que permitan encausar su adecuado desarrollo, de manera que la empresa pueda contar con la liquidez necesaria para cumplir con las estrategias previstas en el cumplimiento de su misión, así como con los resultados en la producción y comercialización en términos de eficiencia y eficacia, garantizando visibilidad en el mercado nacional e internacional como expresión de sus estándares de calidad.

La valoración de las cuentas por cobrar no puede ser a priori, ni convertirse en un proceso formal, solo por cumplir un momento importante que requiere ser revisado por el papel determinante que tiene en la estabilidad financiera de la empresa “LIMPAK S.A.”, es por ello que entre otros elementos se debe tener en cuenta desde el punto de vista contable los siguientes compendios:

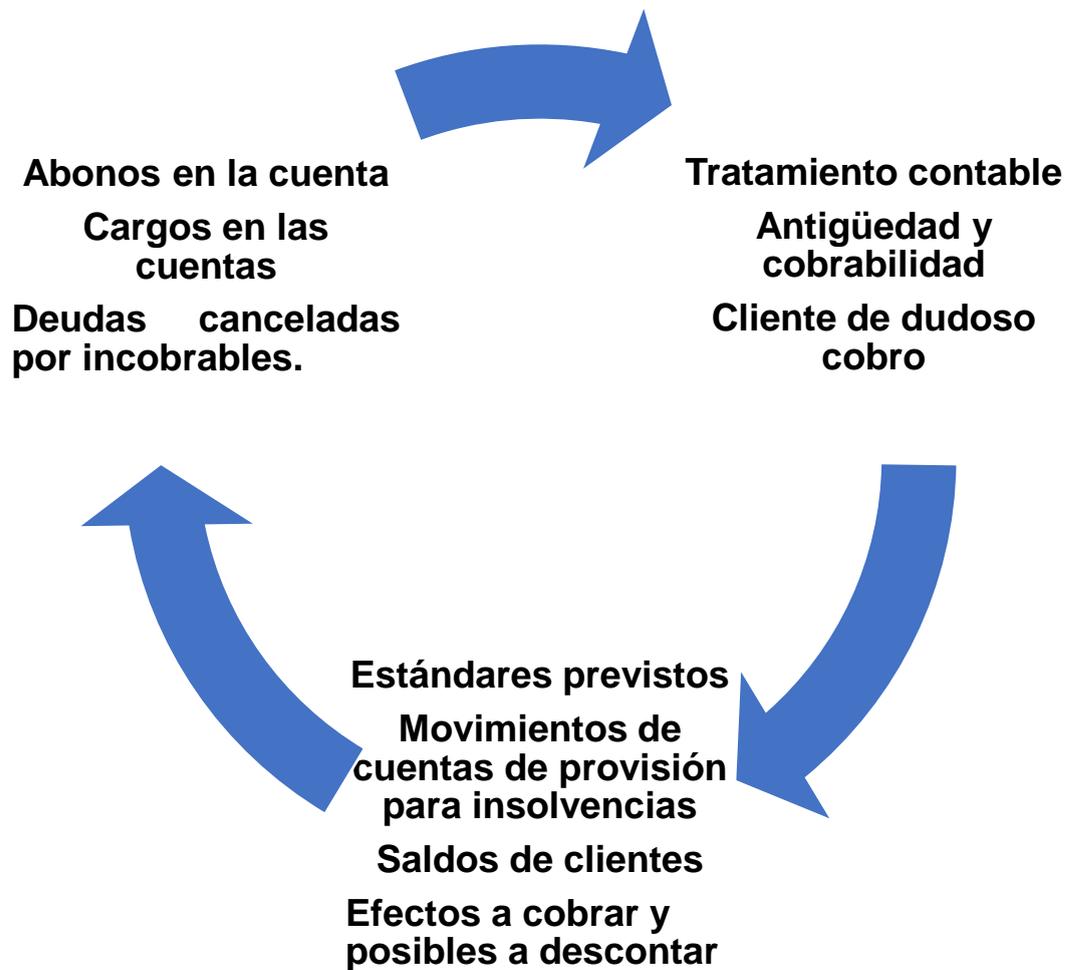


Figura 4: Elementos a tener en cuenta desde el punto de vista contable en las cuentas por cobrar.

Elaborado por: Liliana Parrales

Fundamentación Legal

Fundamentar legalmente el presente trabajo investigativo, ha sido una fuente muy importante para mejorar la problemática del mismo, es por ello

que a continuación se describen normas que permiten esclarecer algún tipo de duda.

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Dentro de la NIC 1 que hace referencia a “Presentación de los Estados Financieros², establece que: “El objetivo de los Estados Financieros es suministrar datos para la toma de decisiones económicas” (Ministerio de Finanzas - Perú, 2017).

Respecto a las cuentas por cobrar, las normas establecen para dicho caso el uso de la NIC 39 bajo el título de “Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición”, hace la definición de “Préstamos y Partidas a Cobrar” como: “Activos financieros no derivados cuyos cobros son fijos o determinables que no se negocian en un mercado activo” (Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas, 2017).

También es importante revisar la NIC 8 que refiere a “Políticas Contables: Cambios en las Estimaciones Contables y Errores”. Esta Norma tiene como objetivo: “Realza la relevancia y fiabilidad de los estados financieros de una entidad, así como la comparabilidad con los estados financieros emitidos por ésta en periodos anteriores, y con los elaborados por otras entidades”.

Finalmente, en la misma norma, se define a las “Políticas Contables” como: “Los principios, bases, acuerdos reglas y procedimientos específicos adoptados por la entidad en la elaboración y presentación de sus estados financieros” (Ministerio de Economía y Finanzas - Uruguay, 2017).

Ley de Compañía

En el artículo 143 indica que: “la compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones” (Superintendencia de Compañía, 2014).

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

En su artículo 11 sobre las “Deducciones” establece que:

“Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total” (Servicio de Rentas Internas, 2017).

Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno

Así mismo en el artículo 28 sobre “Gastos Generales Deducibles” del Reglamento a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno”, define a los “Créditos Incobrables” como:

“Los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad;
- b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y,
- e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada” (Servicio de Rentas Internas, 2017).

Así mismo, en el artículo 27 en su numeral 3 que contiene las provisiones deducibles y habla sobre “Los costos netos de las mercaderías o servicios adquiridos o utilizados” (Servicio de Rentas Internas, 2017).

Variables de la investigación

- **Variable independiente:** cuentas por cobrar. Son consideradas como el dinero que se le debe a la empresa LIMPAK SA por los bienes o servicios que provee, en el que debe constar un registro con la fecha de venta, a quién se le vendió, la cantidad y cuándo se hará efectivo el pago.
- **Variable dependiente:** liquidez. La liquidez está relacionada con palabras como: activo, pasivo, dinero circulante. Para medir la liquidez de la empresa de referencia se utiliza el indicador ratio de liquidez, con el que se calcula la capacidad que tiene ésta para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. sí pues, se puede averiguar la solvencia en efectivo y su capacidad para seguir siendo solvente ante cualquier imprevisto, asumiendo el pago a proveedores y trabajadores sin dificultades.

Definiciones conceptuales

Administración Financiera: Son aquellas funciones administrativas – financieras que se relacionan con las obligaciones del gerente de Finanzas en una empresa, sabiendo que ellos mismos administran de manera activa los asuntos financieros de empresas públicas o privadas, grandes y pequeñas y lucrativas y no lucrativas (Lozano & Luna, 2016).

Antigüedad de cuentas por cobrar: Se realiza mediante la evaluación de los débitos que conforman los diversos saldos de los clientes, siendo una variable de medición la fecha de la factura o la fecha de vencimiento (Rubí, 2003).

Cartera vencida: Son los montos que se acordaron como pagos pero que han superado el plazo establecido para su cancelación o abono (Carvajal, 2015)

Cobranzas: Es una actividad negociadora que permite la recuperación de valores que no han sido cumplidos en plazo acordados por el cliente (Vicuña & Zhumi, 2013)

Cobro: Es la acción inmediata que busca el cumplimiento de una obligación cualquiera que fuera esta (Escobar & Cuartas, 2006).

Control: es el conjunto de actividades o procesos por el cual los administradores de una empresa se aseguran de que los recursos (capital, técnico y humano) están siendo utilizados efectiva y eficientemente y de acuerdo a los objetivos que se han fijado los administradores o gerentes de la sociedad (Alvarado, Granadino, & Santos, 2008).

Créditos: Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés (Superintendencia de Compañía, 2017).

Cuenta: es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos, la cuenta contable es la representación valorada en unidades monetarias, de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la misma (ingresos y gastos), permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo (Monroy, 2013).

Cuentas incobrables: Aquellas cuentas que pese a requerimientos de cobro no han sido saldadas de acuerdo a las políticas y procedimientos de cobro (Noriega, 2011).

Finanzas: Es una rama de Administración del Dinero que a su vez pertenece a las ciencias económicas. Las Finanzas administran el dinero y satisfacen las necesidades de financiamiento (Lozano & Luna, 2016)

Fideicomisos: El fideicomiso es el negocio jurídico en virtud del cual se transfieren uno o más bienes a una persona, con el encargo de que los administre o enajene y que con el producto de su actividad cumpla una finalidad establecida por el constituyente, en su favor o en beneficio de un tercero (Ascenzí, 2014).

Indicadores de liquidez: Estos indicadores establecen la situación de liquidez de la organización en un momento determinado (Ávila, 2005).

Índices de gestión financiera: Es el análisis de los estados financieros, los cuales son un instrumento que permite conocer el avance o retroceso de la compañía (Mendoza, 2015).

Índices de rentabilidad: Es el retorno sobre el capital, es decir, el retorno de la inversión de los accionistas en relación a la cantidad de capital que han invertido (Mendoza, 2015).

Inversión: Inversiones a plazos mayores de un año, de menor liquidez (principalmente bonos) pero con mayor rentabilidad (Ávila, 2005).

Liquidez corriente: Se calcula para ayudar a quien toma una decisión a determinar la capacidad de la empresa para pagar sus pasivos circulantes (Mendoza, 2015).

Período medio de cobranza: Es el promedio de tiempo que se requiere para recuperar las cuentas por cobrar (Morocho, 2016).

Políticas de crédito y cobranza: Son los pasos que se deben seguir para lograr los objetivos específicos de la organización (Lozano & Luna, 2016).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Información general de la empresa

La Empresa “LIMPAK S.A.” Se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, constituida el en el mes de septiembre del año 2010, su actividad principal es la venta de productos de limpieza, obteniendo significativos ingresos por la calidad de los productos que ofrece, así como excelente comportamiento en el mercado nacional por la calidad de sus productos, las facilidades de pago a sus clientes y el cumplimiento de sus obligaciones contables y tributarias, las que le han permitido mantenerse estable desde su creación hasta la actualidad por ser una empresa que ofrece uno de los mejores productos de limpieza, con una impresionante gestión de calidad en cuanto a la presentación y elaboración de sus productos, obteniendo importantes resultados económicos como consecuencia de su gestión.

Política y calidad

La empresa “LIMPAK S.A.”, brinda productos de limpieza con la más alta calidad cumpliendo y satisfaciendo los requerimientos de sus clientes, a través de su talento humano comprometido y motivado para el mejoramiento de sus procesos.

Misión

La misión de la empresa “LIMPAK S.A.”, es afianzarse como una empresa sólida en la venta de productos de limpieza, así como de la prestación de otras actividades complementarias de elevado interés para la población, clientes, empresas e instituciones.

Organigrama

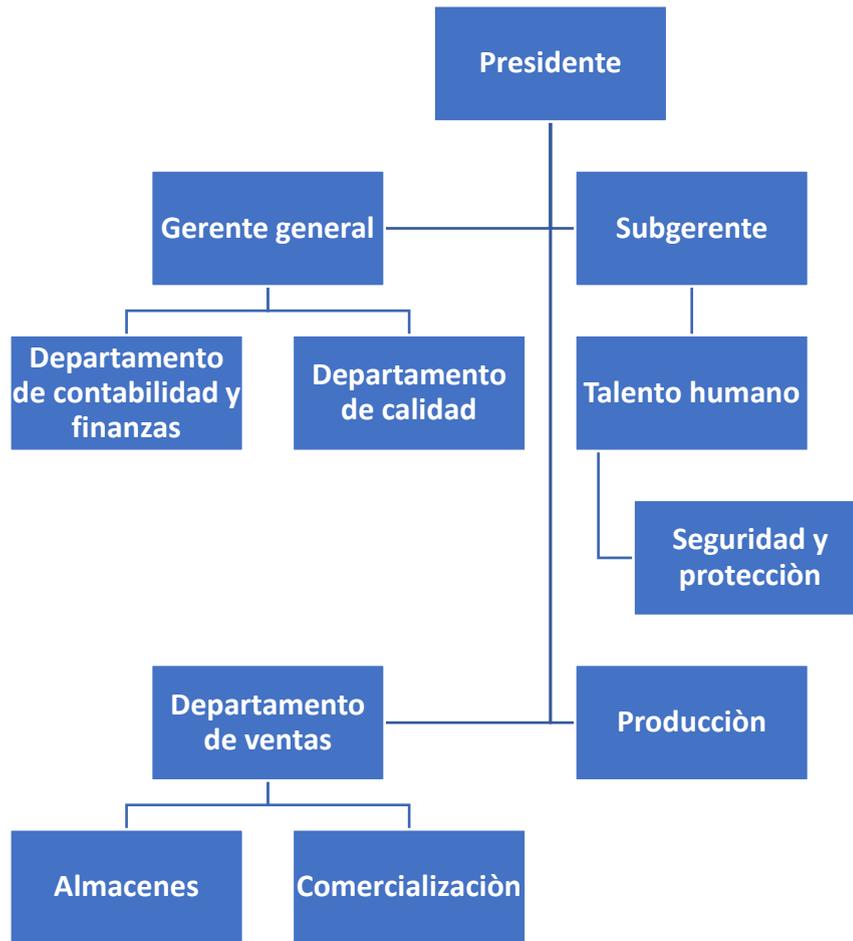


Figura 5: Organigrama

Elaborado por: Liliانا Parrales.

Plantilla total de trabajadores

Tabla 1: Nómina de trabajadores

Dependencia	Cantidad de trabajadores
Presidente	1
Gerente general	
Subgerente	1

Departamento de contabilidad y finanzas	7
Departamento de calidad	4
Departamento de ventas	3
Almacenes	3
Comercialización	3
Talento humano	4
Seguridad y protección	2
Producción	12
Total de trabajadores	41

Elaborado por: Liliana Parrales

Clientes de la empresa “LIMPAK S.A.”

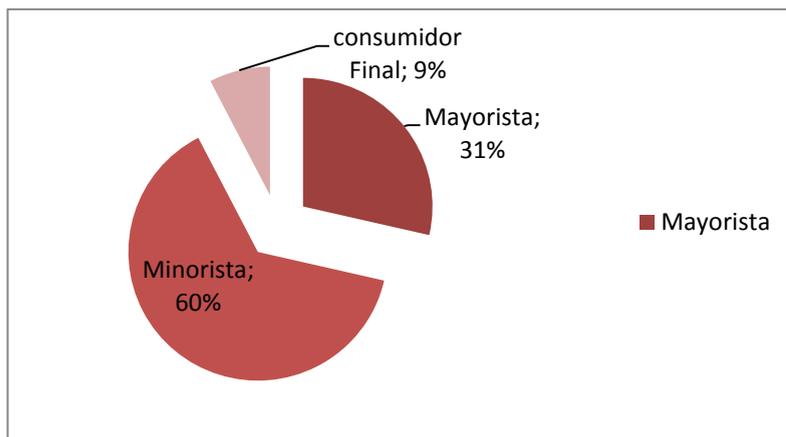


Figura 6: Tipos de clientes

Elaborado por: Liliana Parrales.

Valores de la empresa “LIMPAK S.A.”

- Calidad
- Responsabilidad
- Honestidad
- Amor
- Trabajo en equipo
- Superación personal
- Integridad
- Comunicación
- Lealtad
- Respeto
- Puntualidad
- Credibilidad
- Actitud

Balances generales

Tabla 2: Balances periodo 2015 - 2016

BALANCES GENERALES			LIMPAK S.A		
Activos Circulantes	2016	2016%	2015	2015%	15/16
Efectivo en Caja	363	10%	288	9%	126%
Valores negociables	68	2%	51	2%	133%
Cuentas y efectos por cobrar	503	14%	365	11%	138%
Inventarios	289	8%	300	9%	96%
Activos Circulantes Totales	1223	34%	1004	31%	122%
Activos Fijos					
Terrenos y edificios	2072		1903		109%
Maquinarias y equipos	1866		1693		110%
Muebles y accesorios	358		316		113%
Vehículos	275		314		88%
Otros	98		96		102%
Activos Fijos Totales	4669		4322		108%
Menos: Depreciación acumulada	2295		2056		112%
Activos Fijos Netos	2374	66%	2266	69%	105%
Activos Totales	3597	100%	3270	100%	110%
Pasivo y Capital					
Pasivo a corto plazo					
Cuentas por pagar	382	11%	270	8%	141%
Documentos por pagar	79	2%	99	3%	80%
Pasivos acumulados	159	4%	114	3%	139%
Pasivo a corto plazo Total	620	17%	483	15%	128%
Pasivos a largo plazo	1023	28%	967	30%	106%
Pasivos Totales	1643	46%	1450	44%	113%
Acciones Preferentes	200	6%	200	6%	100%
Acciones Comunes	191	5%	190	6%	101%
Capital pagado en exceso de valor					
nominal sobre acciones comunes	428	12%	418	13%	102%

Utilidades Retenidas	1135	32%	1012	31%	112%
Capital Contable Total	1954	54%	1820	56%	107%

Elaborado por: Liliana Parrales

Como se puede observar en el balance de la empresa existe un incremento significativo de un año con respecto a otro de un 1385, lo que demuestra las insuficiencias en el proceso de cuentas por cobrar.

Diseño de Investigación

Diseño cuantitativo: El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población (Pérez, 2013).

En la investigación se asume el enfoque cuantitativo se utiliza la encuesta de respuestas cerradas como instrumento de recolección de datos, cuyos resultados serán analizados a través de la medición numérica y valoraciones cuantitativas.

Tipo de Investigación

Los autores antes mencionados y escogidos como referentes metodológicos para la presente investigación también plantean que cuando se trabaja desde un enfoque cuantitativo es importante conocer los alcances del estudio, que pueden ser exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Pero en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances en diferentes etapas durante el desarrollo de la investigación que puede iniciar siendo exploratoria, des-

pués puede ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa. (Roberto Sampieri Hernández; Carlos Collado Fernández y Pilar Lucio Baptista, 2003).

Exploratorios

Los estudios exploratorios se enmarcan en la investigación de problemas pocos estudiados con una perspectiva innovadora que tiene como propósito fundamental, identificar conceptos promisorios y preparar el terreno para nuevos estudios.

Descriptivos

Estos estudios consideran al fenómeno estudiado y sus componentes, miden conceptos y definen variables.

Correlacionales

Ofrecen predicciones, explican la relación entre variables y cuantifican las relaciones entre variables.

Explicativos

Determinan las causas de los fenómenos, generan un sentido de entendimiento y por lo general son sumamente estructurados.

A pasar de los alcances antes mencionados por los señores (Roberto Sampieri Hernández; Carlos Collado Fernández y Pilar Lucio Baptista, 2003), la autora (Villada, 2008) utiliza una serie de criterios de clasificación, los cuales expondremos a continuación:

- **Documental:** Se realiza mediante el análisis documental a partir de estudios, investigaciones y demás fuentes bibliográficas (Marín, 2008).
- **De Campo:** Se realiza obteniendo información primaria *in situ*, a partir del uso de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones (Marín, 2008).
- **Experimental:** Es la que obtiene su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga, y así poder observarlo, sobre la misma se puede o no usar un grupo de control, con el fin de hacer las comparaciones necesarias para comprobar las hipótesis o rechazarlas según el caso (Marín, 2008).

Una vez analizados las definiciones dadas por los especialistas escogidos como sustentos metodológicos de la investigación, se decide clasificar los tipos de estudios utilizados durante todo el proceso investigativo a partir de los criterios expuestos por (Marín, 2008).

Según los medios utilizados para obtener los datos es documental y de campo:

Documental: Para la construcción de marco teórico de la investigación se realizó una búsqueda documental con el objetivo de conocer los referentes teóricos del tema investigado logrando obtener el sustento teórico deseado.

De Campo: Es concebida como una investigación de campo porque los datos fueron obtenidos directamente de la realidad, bajo condiciones naturales a través de la utilización de instrumentos de recolección de datos, sin alterar variables.

Según el nivel de conocimientos son descriptivos y explicativos:

- **Descriptivo:** Se utiliza el estudio descriptivo para realizar la caracterización de un hecho relacionado con las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK S.A, con el fin de establecer su estructura o comportamiento.
- **Explicativo:** El estudio explicativo nos permitió identificar las causas que inciden negativamente en las cuentas por cobrar de empresa LIMPAK S.A. con el objetivo de proponer eficientes y efectivas alternativas de solución.

Población y Muestra

Población

Se define como “(...) la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Tamayo, 1997). Coincidiendo con lo planteado por Tamayo, la población se compone de un conjunto ilimitado de elementos o personas que con la problemática que se investiga presentan características comunes.

Características de la Población

Para determinar las insuficiencias y causales que de manera significativa han estado influyendo en la problemática de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK S.A., así como otros elementos importantes a tener en cuenta en la investigación del problema declarado, se tomó una población conformada por 23 personas, entre directivos, especialistas del área de créditos y cobranzas, así como otros trabajadores de la empresa que de alguna manera influyen en la problemática planteada.

Delimitación de la Población

Se asume un total de 23 trabajadores de los 41 con que cuenta la empresa para conformar la población

Proceso de selección

Se seleccionaron las personas que de manera directa tienen implicación en la problemática planteada con el propósito de indagar causales e insuficiencias, así como posibles acciones de mejora desde su perspectiva como responsables directos del proceso de cuentas por cobrar con el objetivo de analizar elementos importantes que validen la propuesta de la investigación.

Tabla 3: Población de directivos, especialistas del área de cobranza y otros trabajadores de la empresa.

Ítem	Informantes	Población
1	Directivos	3
2	Especialistas del área de cobranza	7
3	Otros trabajadores	13
TOTAL:		23

Elaborado por: Liliana Parrales

Muestra

Se define la muestra como: “ (...) el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno (...)”, ósea que es la parte que se asume de la población que nos permite obtener información valiosa para identificar insuficiencias y causales del problema a investigar (Tamayo, 1997).

Dadas las características de la investigación y por considerar que la po-

blación que se asume pequeña, se decide utilizar la población como muestra para el proceso de aplicación de encuestas.

Tabla 4: Muestra de directivos, especialistas del área de cobranza y otros trabajadores de la empresa.

Ítem	Informantes	Población
1	Directivos	3
2	Especialistas del área de cobranza	7
3	Otros trabajadores	13
TOTAL:		23

Elaborado por: Liliana Parrales

Métodos y técnicas

Métodos teóricos

- El **histórico – lógico**, para caracterizar en el tiempo las cuentas por cobrar, valorando los antecedentes de este proceso, así como su comportamiento en la actualidad.
- El **análisis-síntesis**, en el procesamiento e interpretación de la información obtenida, tanto teórica como empírica, permitiendo hacer inferencias, valoraciones y comparaciones en torno a la problemática objeto de estudio, así como elaborar las conclusiones del trabajo.

Métodos empíricos.

- **La encuesta:** Durante la investigación se utiliza la encuesta a través de preguntas y respuestas, la que se aplicará a un total de 21 trabajadores, especialistas en cuentas por cobrar y directivos de la

empresa LIMPAK S.A, datos que nos permitirán determinar las insuficiencias y causales en torno al proceso de las cuentas por pagar en la empresa de referencia, ubicada en la provincia Guayas, ciudad de Guayaquil.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Para el estudio de las técnicas e instrumentos de recolección de datos se toma como referencia lo expuesto por (Ly & Silva Siesquén, 2006) cuando plantean que las principales técnicas de recolección de datos:

- **La Encuesta:** esta técnica de recolección de datos da lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.
- **La Entrevista:** es una situación de interrelación o diálogo entre personas, el entrevistador y el entrevistado.
- **El Análisis documental:** en el análisis documental se recolectan datos de fuentes secundarias. Libros, boletines, revistas, folletos, y periódicos se utilizan como fuentes para recolectar datos sobre las variables de interés.
- **Observación no experimental:** se usa esta técnica para profundizar en el conocimiento del comportamiento de exploración.
- **Observación experimental:** elabora datos en condiciones relativamente controladas por el investigador, particularmente porque éste puede manipular la o las variables. (Ly & Silva Siesquén, 2006)

Tomando en consideración el enfoque cuantitativo de la presente investigación se utilizarán como técnicas de recolección de datos la encuesta de respuestas cerradas y como instrumento el cuestionario.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis de la situación actual

La empresa LIMPAK SA, para poder mostrar resultados en términos de eficacia requiere de poder contar con un adecuado proceso de recuperación de las cuentas por cobrar, que exponga de forma detallada lo que está ocurriendo al interior de la misma, de ahí la necesidad de poder contar con un adecuado plan de mejora contentivo de acciones que de manera coherente y oportuna garanticen el adecuado desarrollo del mismo.

Para obtener la información necesaria en torno a este proceso, se ha empleado la encuesta, a través de preguntas, la que se realizó a todos los funcionarios, especialistas y trabajadores de la empresa LIMPAK SA, la misma contiene un total de siete preguntas, las que serán valoradas y graficadas como parte de los resultados del presente capítulo.

Análisis y evaluación de resultados de encuesta

PREGUNTA No 1

¿Considera usted importante del proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA?

Tabla 5: Importancia del proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA

	Si	No
Nº	23	0
%	100%	0%

co
brar en la
empr
esa
LIMP
AK
SA

Elaborado por: Liliana Narcisa Parrales Choez

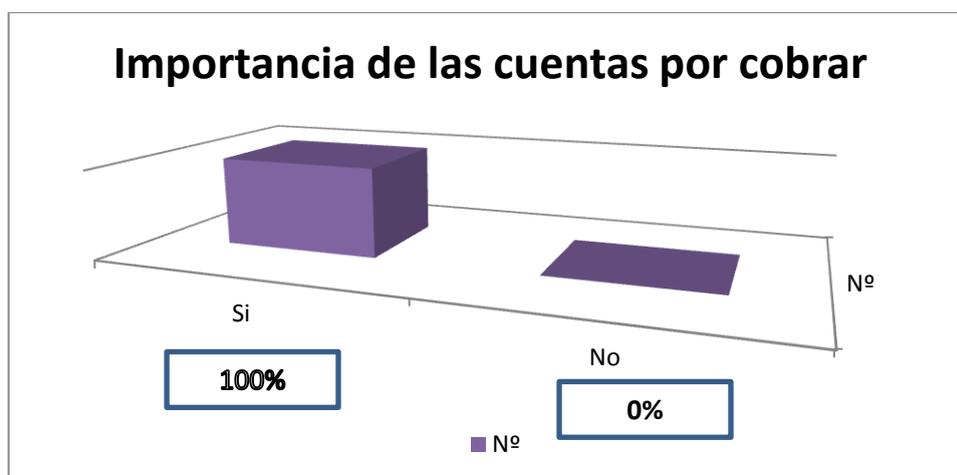


Figura 7: Importancia del proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA.

Elaborado por: Liliana Parrales

El 100 % de los directivos, especialistas y trabajadores encuestados consideran importante el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA, así como la implicación que posee en los resultados que muestra la empresa.

PREGUNTA. No 2

¿Considera usted necesario el diseño de un plan de mejoras para desarrollar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar?

Tabla 6: Necesidad de un plan de mejoras para proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA

	Si	No
Nº	23	0
%	100%	0%

Elaborado por: Liliana Narcisa Parrales Choez

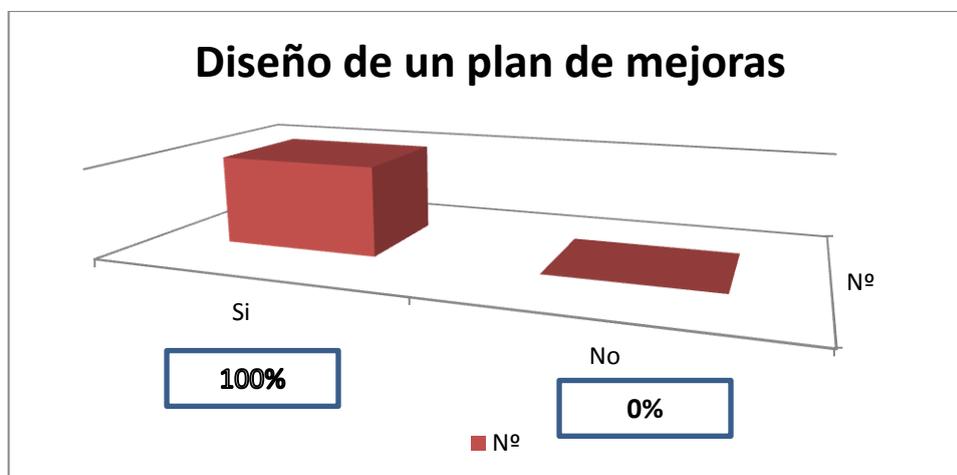


Figura 8: Necesidad de un plan de mejoras para proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA

Elaborado por: Liliana Narcisa Parrales Choez

El 100 % de los directivos, especialistas y trabajadores encuestados consideran importante el diseño de un plan de mejoras para el desarrollo del proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIM-PAK SA, argumentando entre otras razones lo que aporta el seguimiento adecuado de este proceso a los resultados de la empresa en términos de eficiencia, eficacia y rentabilidad, así como poder contar con la liquidez suficiente para el pago a los trabajadores y a sus clientes.

PREGUNTA No 3

¿Consideras importante la aplicación y el control de los convenios de pago?

Tabla 7: importante la aplicación y el control de los convenios de pago en

	Si	No
Nº	23	0
%	100%	0%

la
em-
presa
LIM-
PAK

SA

Elaborado por: Liliana Narcisa Parrales Choez

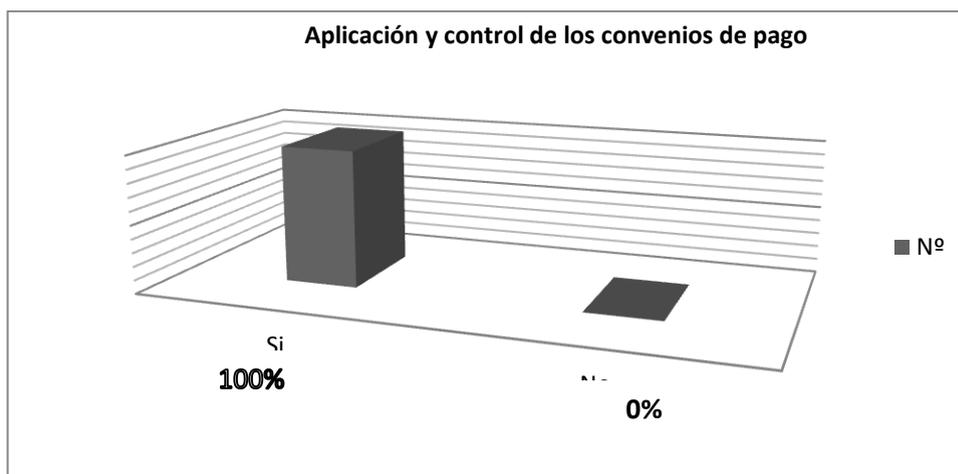


Figura 9: importante la aplicación y el control de los convenios de pago en la empresa LIMPAK SA

Elaborado por: Liliana Narcisa Parrales Choez

El 100 % de los directivos, especialistas y trabajadores encuestados consideran importante la aplicación y el control de los convenios de pago en la empresa LIMPAK SA.

PREGUNTA. No. 4

¿Con qué frecuencia se realiza este proceso?

Tabla 8: frecuencia con que se realiza el control de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA

1	Periódicamente	0	0%
2	A veces	2	8,69%
3	Mensualmente	7	30,43%
4	Cada seis meses	14	60,86%

5	Total	23	100%
----------	--------------	-----------	-------------

Elaborado por: Liliana Narcisa Parrales Choez



Figura 10: frecuencia con que se realiza el control de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK SA

Elaborado por: Liliana Narcisa Parrales Choez

El 0% de los encuestados considera que el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar no se realiza periódicamente, el 8,69% considera que se realiza a veces, el 30,435 considera que se realiza mensualmente y el 60,865 considera que se realiza cada seis meses, situación está que no permite tener un seguimiento oportuno de la situación que presenta la empresa en el proceso de cuentas por cobrar, elementos estos que corroboran la necesidad del diseño de un plan de mejora para su adecuado seguimiento y control.

PREGUNTA. N.5

¿Qué acciones de las relacionadas a continuación son desarrolladas con mayor frecuencia en la empresa **LIMPAK S.A.** ¿para desarrollar el proceso en caso de ser superior a seis meses la cuenta por cobrar?

Tabla 9: acciones de las relacionadas a continuación son desarrolladas con mayor frecuencia en la empresa **LIMPAK S.A**, para desarrollar el proceso en caso de ser superior a seis meses la cuenta por cobrar.

1	Depurar y recuperar segmentándola por:	23	100%
2	Ubicación geográfica	23	100%
3	Tipo de cliente	23	100%
4	Antigüedad de deuda	23	100%

Elaborado por: Liliana Narcisa Parrales Choez

El 100% de los directivos, especialistas y trabajadores encuestados consideran concuerdan con las acciones propuestas a desarrollar en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar expresadas en proceso de depuración y recuperación de las cuentas segmentándolas por su ubicación geográfica, las características de los clientes y la antigüedad de la cuenta.

PREGUNTA No 6.

¿Qué otras acciones desde su experiencia profesional propondrán para que la empresa cumpla con los indicadores de eficiencia y eficacia previstos?

Entre otras acciones la mayoría de los encuestados concentraron su atención en acciones tales como:

- Análisis comparativo de la tendencia de las cuentas por cobrar que presentan en los distintos años.

- Organizarlas por grupo delimitando aquellas que la conforman y tienen serias dificultades para realizar sus pagos.
- En el proceso de cobro poder determinar si la insuficiencia en el mismo se manifiesta entre otros elementos como: pérdidas, ineficiencia o políticas no adecuadas.

PREGUNTA No 7

Cuáles a su consideración podrían ser los impactos que alcanzaría la empresa **LIMPAK S.A.**, a partir de la aplicación del plan de mejoras para desarrollar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar.

El 100% de los encuestados coincide entre otros elementos en que con la aplicación adecuada de un plan de mejoras en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar, expresado esencialmente en que le empresa **LIMPAK S.A.** podrá:

- Exhibir mejores resultados en el mercado tanto nacional como internacional
- Podrá contar con la liquidez suficiente para cumplir sus compromisos con clientes y trabajadores
- Tendrá mejores resultados en términos de eficiencia y rentabilidad
- Mejor preparación de especialistas, directivos y trabajadores para enfrentar el desarrollo del proceso de forma sistemática
- Entre otras.

Las acciones propuestas por los directivos, especialistas y trabajadores demuestran la comprensión y concientización de la necesidad de un plan de mejoras para el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar y las implicaciones positivas que su aplicación consecuente aportará a la empresa **LIMPAK S.A.**

Valoración general de la aplicación de la encuesta

Los elementos expuestos en cada una de las preguntas formuladas, así como las tablas y gráficos presentados demuestran la existencia de una problemática en torno al proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa **LIMPAK S.A**, de la ciudad de Guayaquil, Guayas.

Los mismos evidencian la falta de sistematicidad y control, así como el seguimiento oportuno de una situación que ha estado afectando los resultados que exhibe la empresa de referencia, al mismo tiempo con nivel elevado de coincidencia por parte de directivos, especialistas y trabajadores coinciden en la necesidad de un plan de mejoras contentivo de acciones que permitan el seguimiento adecuado a la situación presentada.

Es significativo además la participación de los encuestados en la propuesta de acciones para la solución a la problemática planteada, y el reconocimiento de continuar preparándose en el aspecto técnico relacionado con las cuentas por cobrar, así como o en el diseño oportuno de acciones que de manera oportuna y coordinada permitan adoptar alternativas viables ante problemáticas similares.

Plan de mejoras para la recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A.

El plan de mejora que se propone se conforma de un conjunto de acciones congruentemente estructuradas con la intención de recuperar las cuentas por cobrar e incrementar la liquidez de la empresa **LIMPAK S.A.** para el período fiscal que se analiza, (2016). Entre las acciones propuestas existe una estrecha relación y constituyen una alternativa viable para el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar a partir de su instrumentación práctica en la empresa **LIMPAK S.A**, los que a su vez ten-

drán un impacto positivo en los resultados que alcanzará la misma, en términos de rentabilidad, eficiencia y eficacia.

El objetivo de esta propuesta además de los elementos planteados tiene la intencionalidad de garantizar la liquidez que facilite el pago a los clientes, a los trabajadores y otros esenciales para su desarrollo y continuidad en el mercado tanto nacional como internacional, garantizando además elevada calidad en sus producciones.

Descripción del problema: El proceso de recuperación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK SA, durante el período fiscal 2016.

Objetivo: Proponer un plan de mejoras para el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK SA, durante el período fiscal 2016.

Área beneficiada: Departamento de cobranza.

PLAN DE MEJORAS				
Objetivo	Factores o causales	Acción de mejora	Responsable	Fecha
Mejorar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK SA, durante el período fiscal 2016	<ul style="list-style-type: none"> - Retrasos y depósitos tardíos. - Falta de control interno - Falta de un plan de contingencia - Falta de un sistema de capacitación interna sobre el proceso de cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> a) Realizar estudios comparativos de la tendencia de la cuenta, por porcentaje de endeudamiento b) Analizar una alternativa de cobranza considerando el criterio de segmentación. c) Establecer acuerdos y con- 	<ul style="list-style-type: none"> Gerente General, Director técnico Jefe del Departamento de cobranza 	Mensual

	<p>za</p> <p>- Falta de seguimiento y control a los convenios de pago previamente establecidos.</p>	<p>venios de pagos que faciliten el cumplimiento.</p> <p>d) Depurar la cuenta por cobrar segmentándola por: ubicación geográfica, tipo de cliente y antigüedad.</p> <p>e) Realizar capacitaciones internas sobre el proceso de cobranza.</p> <p>f) Presentar un informe que registre mensualmente la situación de las cuentas por cobrar.</p>		
--	---	---	--	--

CONCLUSIONES

- Los principales fundamentos teóricos, así como la evolución y el desarrollo de las cuentas por cobrar demuestran la importancia del mismo y la necesidad de continuar en la búsqueda de otras perspectivas teóricas que permitan su continuo perfeccionamiento

en la práctica empresarial, tomando como referente importante los elementos previstos en la legislación ecuatoriana.

- El diagnóstico realizado al proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK S.A, demostró las insuficiencias que existen en torno al mismo y hacia el interior de la empresa de referencia, corroborando la necesidad de acciones concretas para su perfeccionamiento en función de los indicadores de eficiencia, eficacia y rentabilidad de la empresa.
- La propuesta de un plan de mejoras contentivo de acciones para desarrollar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa LIMPAK S.A, favorecerá de manera significativa el incremento de la liquidez de la misma, durante el período fiscal 2016.

RECOMENDACIONES

- Instrumentar el plan de mejoras propuesto en la empresa LIMPAK S.A.

- Establecer evaluaciones periódicas a partir de la elaboración de indicadores de desempeño enfocados a la reducción de las cuentas por cobrar.
- Establecer políticas para el tratamiento y manejo de las cuentas por cobrar, analizando las causas y consecuencias de un descontrol evidente las cuentas por cobrar tomando como referente el hecho de que la falta de un tratamiento particular ha desencadenado serios problemas de gestión complejizando al mismo tiempo las posibles soluciones.
- Generalizar a otros contextos empresariales con situaciones similares en el proceso de cobranza el plan de mejoras propuesto.

BIBLIOGRAFÍA

1. Andrade Espinoza, Simón (2005). Planificación de desarrollo. Lima. Rodhas Instituto de Auditores Internos de España – Coopers & Li-

- bran S.A. (1997). Los nuevos conceptos de control interno. Informe COSO. Madrid. Ediciones Díaz de Santos.
2. Bravo, Valdivieso, Mercedes (2013). Contabilidad General. Ecuador: Editorial NUEVODÍA
 3. Catácora, F. (1996). Sistemas y procedimientos contables. Venezuela: Editorial Mc Graw Hill.
 4. Código de Trabajo de la República del Ecuador. (2011). Disponible en:
<http://documentacion.asambleanacional.gov.ec/.../Ley%20Reforma%20al>.
 5. Colectivo de autores. (2011). Diseño de un Sistema de Gestión de Inventario. Disponible en: <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/.../14719/.../tesis%20cap%201234.d>.
 6. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Disponible en: <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>.
 7. Drucker, Peter F. (1999) Los desafíos de la Administración en el Siglo XXI. Buenos Aires. Editorial Sudamérica. Buenos Aires. Argentina 339 pp.
 8. Horngren, C., Sundem, G., & Ellio, J. (2000). *Introducción a la contabilidad*
 9. Igor h. Ansoff. La Dirección Estratégica en la Práctica Empresarial. Ediciones Eddison Wesley Longman de México S.A., (1998), 548 pp.
 10. Jonson, Gerry y Scholer, Kevan. (1999) Dirección Estratégica – Análisis de la Estrategia de las organizaciones. Madrid. Tercera edición. Prentice Hall Internacional LTD. 407, pp.
 11. Meza Vargas, C. (1996). Contabilidad. Análisis de cuentas. San José, Costa Rica: EUNED.

12. Oliveira, G. (2011). *Plan de mejora en la gestión de créditos y cobranzas en las tiendas Leoncito*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
13. Ortiz, Y. (2004). *Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el consorcio Otepi Greystar*. Universidad de Oriente, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Cumaná.
14. Pérez Cabello, N. (2005). Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A. Escuela de ciencias sociales.
15. Santa Paella y Feliberto Martins (2010). Los tipos de investigación. La investigación de campo. Ecuador, 231pp

ANEXOS



Instituto Superior
**Tecnológico
Boliviano**
de Tecnología
Código Senescyt 2397

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTORA

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo contribuir al proceso de recuperación de las cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK SA, durante el período fiscal 2016?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema: **“propuesta de recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa LIMPAK S.A”**

Presentado por la Egresada:


Liliana Narcisca Parrales Choez

Tutora:


PhD. Mireya Estefanía Zúñiga Delgado

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS LILIANA PARRALES REV01.docx (D31888478)
Submitted: 10/31/2017 12:05:00 AM
Submitted By: szuniga@bolivariano.edu.ec
Significance: 9 %

Sources included in the report:

- WENDY TESIS FINAL 03-02-2017..docx (D25490876)
- GINGER TESIS.docx (D25059390)
- Tesis Gina Araujo 13-05-2016.docx (D19958578)
- JOSELYN RENATA YAMBAY FUENMAYOR.docx (D30040192)
- TESIS JULY CASTIBLANCO 10.docx (D27212566)
- Tesis-Final Evelyn-Burgos.docx (D26149254)
- TESIS EDISON EGAS.doc (D27213160)
- tesis ariana gavino(1).doc (D10510467)

Instances where selected sources appear:

50

del mercado
económico
autorización
para que de
repositorio virtual de la
ORGANICA DE E
Liliana Parrales
Nombre y Apellido:
No. de identificación:

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN



Yo, Liliana Narcisa Parrales Choez en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de Recuperación de Cuentas por Cobrar para Incrementar la Liquidez de la Empresa LIMPAK S.A. de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Liliana Narcisa Parrales Choez

Nombre y Apellidos del Autor

Liliana Parrales Choez

Firma

No. de cedula: 0941267130

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

INSTRUCCIÓN
BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

E433312442

No. 094126713-0

APellidos y Nombres del Padre
PARRALES LINO LORENZO URBANO

APellidos y Nombres de la Madre
CHOEZ PILAY FELICITA FRANCISCA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2017-01-06

FECHA DE EXPIRACIÓN
2027-01-06

001168861

CIUDADANÍA
CIUDADANÍA

APellidos y Nombres
PARRALES CHOEZ LILIANA NARCISA

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS

GUAYAQUIL

FEBRES CORDERO

FECHA DE NACIMIENTO 1991-06-04

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO MUJER

ESTADO CIVIL SOLTERO

IGM 18 10 625 23

FRAMA DEL CEDULADO
Liliana Parales Choez






CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
2 DE ABRIL 2017

194
JUNTA No

194 - 322
NUMERO

0941267130
CEDULA

PARRALES CHOEZ LILIANA NARCISA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS
PROVINCIA

GUAYAQUIL
CANTÓN

FEBRES CORDERO
PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: 1

ZONA: 1

IMP. IGM. MJ



ECUADOR
ELIGE CON
TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017
GARANTIZAMOS TU DECISION

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]
F. J. PRESIDENTA/E DE LA JRV





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0941267130

Nombres del ciudadano: PARRALES CHOEZ LILIANA NARCISA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/FEBRES
CORDERO

Fecha de nacimiento: 4 DE JUNIO DE 1991

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: PARRALES LINO LORENZO URBANO

Nombres de la madre: CHOEZ PILAY FELICITA FRANCISCA

Fecha de expedición: 6 DE ENERO DE 2017

Información certificada a la fecha: 10 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: IRANIA ALLYSON MORALES CEPEDA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 8 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Liliana Parrodo Choez



Factura: 001-004-000050323



20170901008D06245



DILIGENCIA DE AUTENTICACIÓN DE FIRMAS N° 20170901008D06245

En la ciudad de GUAYAQUIL el día 10 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (13:10) ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE ORLANDA DE JESÚS LÓPEZ TAMAYO de la NOTARÍA OCTAVA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 18015-DP09-2017-JS, concurre(n), LILIANA NARCISA PARRALES CHOEZ portador(a) de CÉDULA 0941267130 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de PETICIONARIO(A); quien(es) me solicita(n) que proceda a receptor su(s) firma(s) y rúbrica(s), que va(n) a suscribir al pie del presente documento , de cuyo contenido se responsabiliza(n), a fin de que sea(n) AUTENTICADA(S). Al efecto identificado(s) que fue(ron) por mí, en forma libre y voluntaria procede(n) en mí presencia a estampar su(s) firma(s) y rúbrica(s) al pie del referido documento por lo que en aplicación a lo dispuesto en el artículo 18 numeral 3 de la Ley Notarial, doy fe de que dicha(s) firma(s) y rúbrica(s) es(son) AUTÉNTICA(S). - Un original de esta diligencia queda incorporada en el libro respectivo de esta Notaría.



[Handwritten signature]

NOTARIO(A) SUPLENTE ORLANDA DE JESÚS LÓPEZ TAMAYO

NOTARÍA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 18015-DP09-2017-JS

