



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA.**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS.

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

TEMA:

**Propuesta de mejoras al procedimiento de cobros a clientes de la
Empresa de Transporte Marítimo “DYS”, Cantón Playas Parroquia
Posórja.**

AUTOR:

Moreira Torres Sandy Jomaira.

TUTOR:

MG. Adolfo Carreño Acosta.

Guayaquil, Ecuador.

2020

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a mi DIOS por guiarme darme sabiduría fuerzas para seguir adelante y no desmayar en la mitad del camino.

A Mis padres, esposo e hijos este es un fruto de todos mis esfuerzos y de ustedes por su apoyo, consejos, por su ayuda moral y económicamente que fueron muy necesarios para mis estudios, ustedes son mis pilares fundamentales que me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mi empeño, perseverancia, coraje para conseguir mis objetivos.

Encomienda a Jehová tus obras, y tus pensamientos serán afirmados.
proverbios 16-3

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme, fortaleza en aquellos momentos de dificultad.

Gracias queridos padres: Bonny Moreira, Azucena Reyes por ser los principales promotores en confiar, creer en mis expectativas, que con su ejemplo de trabajo y honradez

A mi esposo por su apoyo y paciencia en este transcurso de estudio.

Agradezco a al instituto superior tecnológico bolivariano, a sus docentes que supieron impartir sus conocimientos.



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de mejoras al procedimiento de cobros a clientes de la Empresa Transporte Marítimo "DYS", Cantón Playas, Parroquia Posórja.

Autora: Moreira Torres Sandy Jomaira.

Tutor: Adolfo Carreño.

RESUMEN.

La empresa de Transporte Marítimo “DYS” de la Parroquia Posórja, de carácter familiar creada hace 20 años en sus inicios con paseos turísticos, traslado de pasajeros a la isla puna y así prestando sus servicios en todo el perfil costanero a varios clientes. Presenta en el control interno una mala administración en sus cobranzas, el 70% de sus servicios no tienen un cobro inmediato, su pago se efectúa entre los 50 y 70 días, debido a esta causa la empresa enfrenta una disminución de su efectivo. La investigación que se realiza bajo el consentimiento de la EMPRESA “DYS” se propone mejoras al procedimiento de cobros.

A través de la aplicación de metodología descriptiva, enfoque cualitativo se determina la aplicación de la propuesta llegando a la recomendaciones y conclusiones que el control interno de la cobranza mejora con énfasis en el manejo de tiempos y controles de las facturas por parte del personal y para ello requiere capacitaciones aplicación de formatos y se sugiere cotización de programas sistemáticos para la agilidad del mismo.

Liquidez

Cobranza

Producción

Pago a clientes



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Proposal for improvements to the billing procedure for clients of the Maritime Transport Company "DYS", Cantón Playas, Parroquia Posórja.

Author: Moreira Torres Sandy Jomaira.

Advisor: Adolfo Carreño Acosta.

SUMMARY.

The Maritime Transport company "DYS" of the Posórja Parish, of a family nature created 20 years ago in its beginnings with tourist tours, transfer of passengers to the puna island and thus providing its services throughout the coastal profile to various clients. It presents in the internal control a bad administration in its collections, 70% of its services do not have an immediate collection, its payment is made between 50 and 70 days, due to this cause the company faces a decrease in its cash. The research carried out under the consent of the COMPANY "DYS" proposes improvements to the collection procedure. Through the application of a descriptive methodology, a qualitative approach, the application of the proposal is determined, reaching recommendations and conclusions that the internal control of collection improves with an emphasis on the management of time and invoice controls by the staff and for This requires training in the application of formats and a quotation of systematic programs is suggested for its agility.

Internal control

Cash

Cash register

INDICE

CONTENIDO	PAGINAS
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	viii
RESUMEN.....	x
SUMMARY.....	xi
INDICE	xii
TABLA DE GRAFICOS O ILUSTRACIONES.....	xvi
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Formulación del problema:.....	3
Variable de la investigación:	3
Delimitación del problema:.....	3
Objetivo general:.....	3
Objetivos específicos:.....	4
Justificación de la investigación	4
CAPITULO II	6
MARCO TEORICO.....	6
Fundamentación teórica	6
Antecedentes Históricos.	6
Historia de la contabilidad.	6
Antecedentes en el Ecuador	7
Acontecimientos importantes en la historia de la contabilidad	8
Objetivos de la contabilidad.....	8
Contabilidad de empresas.....	9

Contabilidad financiera.....	9
Contabilidad administrativa.....	10
Contabilidad de costes.....	11
Antecedentes referenciales.....	12
Funciones del marco teórico.....	14
Manual de Procedimientos.....	14
Procedimiento.....	14
Proceso.....	15
Elementos o estructura de un manual de procedimientos.....	16
1. Objetivo.....	16
2. Justificación.....	16
3. Alcance.....	16
4. Participantes.....	16
5. Diagramas.....	16
Cuentas por cobrar.....	17
Origen de las cuentas por cobrar.....	18
El procedimiento de cobro.....	19
La estrategia de cobranza.....	20
Segmentación de la cartera de cobranza.....	20
Proceso de la información.....	22
Cuentas incobrables.....	22
Lineamientos de los procesos de cobros.....	23
Importancia de las cuentas por cobrar.....	24
Clasificación de cuentas por cobrar.....	25
Finanzas en las cuentas por cobrar.....	26
Capacidad del cliente para acceder a un crédito.....	26
Cuentas por cobrar capital de trabajo.....	26
Cálculo del índice de rotación sobre el capital de trabajo.....	27
Correspondencia de cobranza.....	28
Cartas intermediarias de cobro.....	28
Activo.....	29
Activo tangibles o corrientes.....	29

Activos intangibles o no corrientes	29
NIIF para las pequeñas y medianas empresas	30
Conceptos de pymes según las NIIF	32
Ventajas de las NIIF para las pymes.....	32
Aspecto financiero de las pymes.....	33
El estado de Cuenta	33
Fundamentación Legal	34
Código orgánico de la producción, comercio e inversiones.....	36
Normas Internacionales de Contabilidad – NIC 1	36
Norma Internacionales de Instituciones Financiera 1.....	38
Normas Internacionales de contabilidad 2 “Existencias”	38
Normas Internacionales de información financiera 9.....	39
Reconocimiento inicial	40
Compra o venta convencional de un activo financiero.....	40
Según lo establecido en el código de comercio en el título preliminar en lo estipulado como disposiciones fundamentales.....	40
Conceptualización de las variables.....	46
Variable independiente.....	46
Liquidez	46
Liquidez	47
Ingresos concepto de ingresos.....	48
CAPITULO III	52
METODOLOGIA	52
Presentación de la empresa.....	52
Logotipo de la empresa.....	53
Ubicación de la empresa	53
Misión.....	53
Estructura organizacional de la empresa	54
Visión.....	54
Embarcaciones	54
Mercado – clientes.....	55
Descripción del puesto de trabajo	56

Diseño de la investigación.....	56
Tipo de investigación. -	57
Descriptiva:.....	57
Explicativa:	58
Procedimiento de la investigación. –	58
Técnicas y herramientas de investigación. -	58
CAPITULO IV	62
ANALISIS DE RECOLECCION DE DATOS.....	62
Plan de mejora para la implementación de cobro de clientes en la empresa DYS.....	63
Estructura organizacional del área de cobro	63
Manual de funciones del personal de cobranza.	64
Objetivo general del plan de mejoras	64
Alcance	64
Documentacion necesaria.....	65
Información de clientes.....	65
Plazos de crédito	65
La cobranza	66
Fase de recordatorio	66
Parámetros de cobro a clientes	66
Formas de pago.....	66
SalDOS	67
Conclusiones	¡Error! Marcador no definido.

TABLA DE GRAFICOS O ILUSTRACIONES

Ilustración 1 tipos de empresas	9
Ilustración 2 GRAFICO DIFERENCIA DE PROCESO Y PROCEDIMIENTO	15
Ilustración 3 mapa de procesos de un negocio.....	17
Ilustración 4 metodología, procesos y estrategia de gestión de cobranzas (https://debitia.com.ar/metodologia-y-procesos-de-gestion-de-cobranzas/ , s.f.)	20
Ilustración 5 logotipo de la empresa.....	53
Ilustración 6 ORGANIGRAMA DE INVOLUCRADOS PROCESO DE COBRANZA elaborado por el autor	63

INDICE GENERAL

CONTENIDOS	PAGINAS
Caratula.....	i
Certificación de la aceptación del tutor.....	ii
Autoria notaria.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	ix
Índice general.....	X
Índice de graficos.....	xi
Índices de cuadros.....	

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.

La empresa transporte marítimo “DYS”, presenta inconvenientes al momento de realizar el cobro a sus clientes durante el periodo determinado, por lo que esto genera problemas de liquidez, sus inconvenientes son facturas pendientes, recuperación de cartera de grandes empresas quiere decir que la empresa no cuenta con un efectivo eficiente para solventar sus pagos, de tal forma se propone realizar una propuesta de mejora a los procedimientos de cobros a clientes que contribuya a incrementar los ingresos. El retraso de los pagos de sus clientes reduce significativamente su liquidez se obliga a tomar créditos a tasas muy altas, lo que se expone el negocio.

En el mundo de los negocios para las pequeñas, medianas y grandes empresas las cuentas por cobrar son un factor muy importante en la planeación financiera ya que un mal manejo de aquello puede llevar a quebrar, por lo cual optarían en un mejor control interno, operativo de los clientes deudores esto les ayudara a cumplir los objetivos financieros. Para muchas veces la cobranza hace frente a problemas por falta de envíos de facturas. Unas de las tácticas que deberían usar la empresa, Clasificar las cuentas por cobrar, sea por clientes, montos y pagos. Establecer plazos para pagos y fechas de saldos vencidos.

La tardanza a los pagos se tiente a perder proveedores claves para la empresa, se expone una pésima imagen dificulta la adquisición a futuros.

A partir de la entrada en vigor de la nueva Ley de Morosidad, [la Ley 15/2010](#), de 5 de julio los plazos de pago obligan a la agilización de la tramitación de facturas, ya que desde el 1 de enero de 2013 el **plazo de pago obligado por Ley es de 60 días** desde la fecha de recepción de las mercancías o prestación de los servicios. Las empresas deberán exponer las informaciones sobre plazos de pago a sus proveedores.

Situación conflicto.

Las cuentas por cobrar son aquellas cuentas donde se realizan registros de incrementos y recortes que están vinculados con las ventas ya sean productos o servicios.

Según Pérez Luis, (2006): Las cuentas por cobrar constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son el dinero esperado a ser tomado son además el activo de mayor disponibilidad después del afectivo en caja y bancos ya que a diferencia el inventario estas ya no deben pasar por procesos de manufactura, almacenaje, traslado y colocación con los clientes.

La empresa transporte marítimo “DYS”, DEL CANTON PLAYAS. Parroquia Posorja con 20 años de creación, presenta inconvenientes al momento de realizar el cobro a sus clientes durante el periodo determinado de pago, por lo que esto genera problemas de liquidez, de tal manera que se propone realizar una propuesta de mejora a los procedimientos de cobros a clientes que contribuya a incrementar los ingresos.

Formulación del problema:

¿Cómo mejorar el procedimiento de cobros a clientes para incrementar la liquidez de la empresa de Transporte Marítimo “DYS”, ¿Ubicada en la provincia del Guayas, Cantón Playas Parroquia Posórja del periodo 2020?

Variable de la investigación:

Variable independiente: Procedimientos de cobros a clientes.

Variable dependiente: Liquidez.

Delimitación del problema:

Campo: Contable – Financiera.

Área: Cobros a clientes.

Aspectos: Incrementos de los ingresos.

Contexto: Empresa de transporte marítimo “DYS”.

Cantón: Playas.

Provincia: Guayas.

Año: Primer semestre del 2020.

Objetivo general:

Proponer mejoras al procedimiento de cobros a clientes para el incremento de liquidez de la empresa de transporte Marítimo “DYS”.

Objetivos específicos:

- Fundamentar desde la teoría contable financiera lo relacionado a los procedimientos de cobros orientado al incremento de la liquidez en la empresa.
- Diagnosticar la situación actual de los procedimientos de cobros a clientes de la empresa de Transporte marítimo “DYS”
- Diseñar procedimientos de mejoras al cobro de clientes que contribuyan al incremento de la liquidez en la empresa de Transporte marítimo “DYS”.

Justificación de la investigación

La investigación justifica porque la empresa tiene que considerar al mejorar sus procedimientos en las cuentas por cobrar ya que evidentemente al no realizar un correcto procedimiento, que impacta los resultados de manera negativa en la empresa. La utilidad metodológica de la investigación es realizar propuestas para mejorar los procedimientos de cobros a los clientes de la Empresa transporte marítimo “DYS”, cantón playas parroquia Posórja. De esta manera poder reducir las cuentas por cobrar que tienen actualmente la empresa.

Esto beneficiara a la empresa que tenga mejor solvencia financiera, y así poder brindar mejores servicios, atención a sus clientes. La conveniencia de la investigación es obtener el mejoramiento en la parte financiera mediante la recuperación de la cartera que permitirá tener mejores ingresos de manera efectiva, que servirá desarrollará un mejor control en el proceso de la inversión.

La relevancia social Estas cuentas por cobrar representan venta o prestación de un servicio que se espera recuperar en sumas parciales

tienen importancia para la empresa, porque son las principales fuentes de ingreso a la liquidez. Por lo tanto, la recuperación de la cartera es necesaria para el desarrollo y crecimiento de la empresa, además de proveer la liquidez y cancelar oportunamente sus obligaciones.

Implicaciones practicas servirá para el manejo adecuado de las cuentas por cobrar, su correcto recaudo de valores, fondos de la compañía, así como también su correcta contabilización y el seguimiento de las cuentas, y poder cumplir con las obligaciones con sus trabajadores, proveedores.

Los propietarios de la empresa de Transporte Marítimo “DYS” desean realizar inversiones en sus herramientas de trabajo que serían: motores fuera de borda, obtener una embarcación contando con todos sus implementos para mayor seguridad, capacidad de pasajeros, ya que esto permitirá extenderse para brindar óptimos servicios, se busca elevar sus recursos, para que esto tenga efectividad necesita enfocarse en la cartera vencida ya siendo esta la mayor causa que la empresa limita su capacidad con otras empresas que presentan el mismo servicio.

La causa de esto que la empresa “DYS” disminuye en servicios siendo así que busca tener una mejor comunicación con los clientes al momento de ofrecerles un crédito.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Fundamentación teórica

Antecedentes Históricos.

Historia de la contabilidad.

En la historia cuando las operaciones comerciales se hacían con un simple trueque y no eran liquidadas en el momento de recibir o entregar la mercancía aparece la contabilidad. es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones. La contabilidad es necesaria para una empresa, negocio, etc. Ya que es la que brinda información de la situación financiera, económica, liquidez etc. de manera confiable, ayudara a los accionistas, propietarios, a la toma de decisiones.

La contabilidad se originó a través de las primeras épocas las que corresponden a la contabilidad de los siglos XVI y a finales del XIX que fue normada principalmente de las Ordenanzas de Bilbao aprobadas y conformadas por Don Felipe V en 1737 y Don Fernando VII, en 1814, una persona no puede acordarse de todas las transacciones que se realiza día a día, sobre todo cuando es comerciante se comenzó a dar origen a las notas de ventas y compras de las que se realizaba en la actividad diaria, con la finalidad de llevar un registro.

La Síntesis de Luccas Paccioli

El padre de la contabilidad así se introduce la partida doble reconociendo que hay derechos y obligaciones como:

- No hay deudor sin alrededor
- La suma que se adeuda a una o varias cuentas, ha de ser igual a lo que se abona
- Todo el que recibe debe a la persona que da o entrega.
- Todo valor que ingresa es deudor y todo valor que sale es acreedor.
- Toda pérdida es deudora y toda ganancia es acreedora.
- El Saldo representa el valor de la cuenta y se obtiene de la diferencia entre él debe y el haber, pudiendo resultar deudor o acreedor (Sanchez, 2018)

Antecedentes en el Ecuador

En el Ecuador se basaba con las Normas de Contabilidad (NEC) las mismas que estaban en semejanza con las Normas Internacionales de Contabilidad, el año 2006 se establecieron las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) pero ninguna empresa estaba obligada a llevar su contabilidad con dichas normas hasta el ejercicio fiscal del año 2010 en que fue obligatorio. Se dividieron a las empresas grupos de acuerdo a la Resolución No. 08.G.DSC así las NIIF se aplicarían consecutivamente en periodos hasta cubrir todos los tipos de empresas existentes en el Ecuador.

Cabe hacer referencia que en la actualidad están anuladas las normas NEC están anuladas.

Acontecimientos importantes en la historia de la contabilidad

Se define la importancia de la contabilidad dentro de la toma de decisiones, la información contable es útil para cualquiera que deba emitir juicios y tomar decisiones que generen consecuencias económicas, en las actividades personales y empresariales. En 1930 en Estados Unidos de América ocurre la Gran Depresión, en la cual muchas empresas quebraron y se originó una transformación en las instituciones financieras para brindar estabilidad en los mercados. En 2002 importantes compañías estadounidenses declaran en quiebra debido a fraudes financieros por la distorsión de la información financiera.

La contabilidad ayuda a la toma de decisiones, mostrando donde y como se ha gastado el dinero o se han contraído compromisos; evaluando el desempeño e indicando las implicaciones financieras de escoger un plan en un lugar de otro. Además, ayuda a predecir los efectos futuros de las decisiones y a dirigir la atención tanto hacia los problemas, las imperfecciones y las ineficiencias actuales, como hacia las oportunidades futuras.

La contabilidad dentro de toma de decisiones se considera de vital importancia como lo menciona el autor con esto podemos concluir, ya que sin una guía que sea capaz de tomar decisiones de forma eficaz y eficiente se pueden incurrir en errores que no permitan el avance del proyecto o la organización y en un caso extremo la liquidación del mismo. La contabilidad es de gran importancia porque las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio.

Objetivos de la contabilidad.

1. Informar de la situación de la empresa, tanto en su aspecto económico-cuantitativo como en su aspecto económico-financiero.

Los inventarios y los balances serán fundamentalmente los instrumentos a través de los cuales se presentará esa información.

2. Informar de los resultados obtenidos en cada ejercicio económico, es decir, cuánto se ha ganado o perdido en un período de tiempo determinado.
3. Informar de las causas de dichos resultados. Mucho más importante que saber «cuánto» se gana o se pierde es saber el «porqué» de esas pérdidas y de esas ganancias, para tratar de corregir gastos e incrementar ingresos en lo sucesivo.

Contabilidad de empresas.

“Ampliando esta división y relacionando ambas con otras ramas de la contabilidad, realizamos la siguiente división/relación entre las distintas áreas de la información contable.” (Cañibano, 2004)

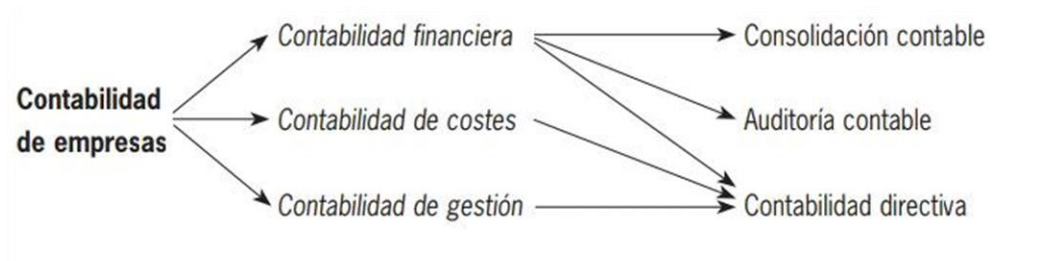


ILUSTRACIÓN 1 TIPOS DE EMPRESAS

Contabilidad financiera.

Refleja con exactitud los métodos contables, que se refleja en los estados financieros, libro diario que permite analizar la información. También se da

a conocer debido que se interpreta, expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que emite una entidad.

De acuerdo, a Guajardo, & Andrade (2008) Contabilidad Financiera “La contabilidad es generar y comunicar información útil para la oportuna toma de decisiones de los acreedores y accionistas de un negocio, así como de otros públicos interesados en la situación financiera de una organización”

“Contabilidad Financiera es posible preparar y comunicar información relevante y fiable acerca de la gestión llevada a cabo por las empresas, lo cual es crucial para el correcto desarrollo de la economía de un país.”
(Mayor & Martel , 2013)

Según la conclusión de la cita mencionada anteriormente, para el correcto funcionamiento de las empresas es recomendable el más minucioso control de la información de los procesos contables, esto se reflejará en la liquidez de la empresa de sus colaboradores y en la economía en un país

Contabilidad administrativa.

Todas las herramientas del subsistema de información administrativa se agrupan en la contabilidad administrativa, la cual es un sistema de información al servicio de las necesidades internas de la administración, orientado a facilitar las funciones administrativas de planeación y control, así como la toma de decisiones.

La contabilidad administrativa es el sistema de información al servicio de las necesidades de la administración, con orientación pragmática destinada a facilitar las funciones de planeación, control y toma de decisiones. Esta rama es la que, con sus diferentes tecnologías, permite que la empresa logre una ventaja competitiva, de tal forma que alcance un liderazgo en costos y una clara diferenciación que la distinga de otras empresas.
(Ramírez Padilla, 2019, pág. 11)

Los autores Brewer, Garrison & Noreen (2007) concluyeron que “La contabilidad administrativa se ocupa de proveer la información a los administradores, es decir, quienes, dentro de la organización, se encargan de la dirección y el control de sus operaciones”. (pág. 4)

La contabilidad administrativa ayuda en la información para facilitar la toma de decisiones los administradores, para organizar y controlar las actividades y procesos de la empresa con la finalidad de mejorar la economía del negocio; y otorgar mejores bienes o servicios a los clientes. Uno de los beneficios es obtener mejor fluidez a la liquidez y permanencia del negocio en el mercado considerando que existe niveles de competencia altos; y la buena aplicación de la contabilidad administrativa permitirá procesos acelerados ante los competidores.

Contabilidad de costes

También denominada contabilidad interna y contabilidad analítica. La información de la contabilidad de costes se basa en datos reales y sirve de apoyo a la confección de presupuestos, estándares y cálculo de las desviaciones habidas entre los datos reales y los previstos, permitiendo el análisis y la evaluación de los hechos económicos.

La contabilidad de costos brinda conocer el valor de todos los elementos del costo de producción de un bien y/o servicio, por tanto, calcular el costo unitario del mismo con miras a fijar el precio de venta y el manejo de las utilidades empresariales.

La contabilidad financiera y la contabilidad de costos para realizar su registro contable necesita primero de la base legal, en Ecuador, la base legal, entre otras leyes normas y reglamentos se puede citar: normas internacionales de información financiera, normas internacionales de contabilidad, la ley de economía popular y solidaria, la ley de compañías, la ley de régimen tributario y su reglamento, el código tributario, el código laboral, código de la producción, ley de empresas públicas...entre otras. (Chiliquiga & Vallejos, 2017, pág. 5)

Antecedentes referenciales

Bermudez & Peña, (2016) "Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil" Universidad de Guayaquil.

En la presente investigación se realiza un análisis de la situación de la cartera vencida y cuentas por cobrar de clientes de la empresa IMTELSA S.A., dentro de este proceso investigativo se evidenció falencias en el área crediticia y cobranzas tales como la falta de procesos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar." (Pág. 2)

A momento el plan estratégico que presento es un aspecto que se comparte a nivel de compañías, al ser un informe de tipo descriptivo se realizan estudios a manera de implementar nuevas políticas y se den cambios en sus principios en la gestión de cobranzas, realizando así un control interno en cada uno de sus procesos y manejos que presenta permitiendo así implementar de manera uniforme una solución al problema planteado que está basado en recuperar cartera vencida para mediante esta tener mejor funcionalidad en cada uno de los procesos productivos internos.

La presente investigación ayuda a elaborar una más exhaustiva indagación de los aspectos que debo tener en cuenta y los tipos de análisis investigativos que debo utilizar para llegar al punto del éxito generando un plan para cumplir los objetivos planteados en mi proyecto.

(Farje, Núñez, & Reyes, 2016) Universidad peruana de ciencias aplicadas tema: “Mejora del proceso de cobranzas de la empresa overall para disminuir los indicadores de morosidad.” Esta investigación mediante el rediseño y estandarización del proceso de cobranzas a clientes de Overol y su documentación adecuada, se logrará que los resultados de cobranza sean más rápidos y efectivos. De esta manera, se podrá atender oportunamente los requerimientos de dinero de Overall, reducir los gastos financieros, disminuir la cartera morosa y como consecuencia final, mejorar las utilidades de la empresa.” (Pág.6)

Según Ortigososa (2011) Universidad de San Carlos de Guatemala tema “Implementación de una metodología de cobranza sistematizada en una empresa de financiamiento de una matriz de acción de cobranza en departamentos de cobros de la empresa. Su importancia radica en la necesidad de fortalecer las áreas críticas: principalmente el área de cobros e incrementar la productividad de recuperar la cartera morosa.

Acorde a lo indicado por Lucero Sandra (2013) Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES tema Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito de la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán. El objetivo de la propuesta es obtener un mayor conocimiento del papel de la cartera de crédito de cobranzas de la empresa, sobre la base de este mejor entendimiento se podrán tomar decisiones más acertadas que promuevan un eficiente desempeño financiero.

Acorde indicado por Carrera Shirley (2017) Universidad Politécnica Salesiana tema “Análisis de gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. El presente trabajo de investigación denominado Análisis de las cuentas por cobrar, se llevó a cabo con la finalidad de analizar la gestión de cobro de la empresa INDUPLASMA S.A. en el año 2015” en el cual se aplicó el método COSO I, donde mediante este método se proveyó la información necesaria para descifrar las falencias en el proceso de gestión de cobro.

Según Millán César (2018) Universidad Peruana de las Américas tema “Gestión de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega S.A, Distrito Miraflores Año 2018”. Este trabajo demostró reconocer el vínculo relacionado en la ejecución en las cobranzas de los ingresos y la solvencia en la organización Trade Fega S.A. permitiendo a los administradores y la gerencia aplicar resolver los problemas relacionados con las variables antes mencionadas, con la finalidad de contribuir y mejorar tanto la liquidez y la rentabilidad de la empresa.

Funciones del marco teórico

Manual de Procedimientos

Es una estructura de orientación de actividades, es decir una guía con el objetivo de implementar la dirección de una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones

Procedimiento

Conjunto de pasos a pasos establecidos para conseguir un objetivo específico.

Existen diferentes ámbitos en los que se conciben los procedimientos, ejemplos son:

- Administrativos
- Judiciales

- Médicos
- Informáticos
- De actuación
- Entre otros

En este aspecto se posiciona en los procedimientos administrativos, que que están vinculados con las gestiones de las empresas.

Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que, al interactuar juntas, convierten los elementos de entrada en resultados. La diferencia radica en que un proceso puede seguir uno o más procedimientos.

Por lo tanto, los procesos tienen un alcance más general y comúnmente interviene varias personas. Los procedimientos son más específicos, detallan como proceder para la ejecución de cualquier tarea. Es entonces valido que, en lugar de definir solo procedimientos, podamos generalizar más y establecer un manual de procesos y procedimientos. Sin más preámbulo veamos los pasos en cómo hacer un manual de procedimientos.



ILUSTRACIÓN 2 GRAFICO DIFERENCIA DE PROCESO Y PROCEDIMIENTO

Elementos o estructura de un manual de procedimientos

Los elementos que a continuación listamos, son todos aquellos que puedes incluir tu manual para describir cada proceso o procedimiento que incluyas en él. Aunque se recomienda incluir al menos estos, existen casos en que pueda ser opcional agregar alguno de ellos.

Los conjuntos de elementos a considerar son:

1. Objetivo

Describe el propósito o resultado que se obtendrá del proceso o procedimiento.

2. Justificación

Describe el porqué de la existencia e importancia del proceso y lo que pasaría si no se lleva a cabo.

3. Alcance

Establece los límites que tendrá el proceso, estos se determinan a través de la identificación de los eventos de inicio y fin, así como de las etapas que incluye.

4. Participantes

Los participantes son las personas, sistemas u otros procesos o procedimientos que realizan las actividades

5. Diagramas

El modelo o diagrama que muestran al proceso completo en forma gráfica. Se recomienda hacer uso de estándares para los diagramas.

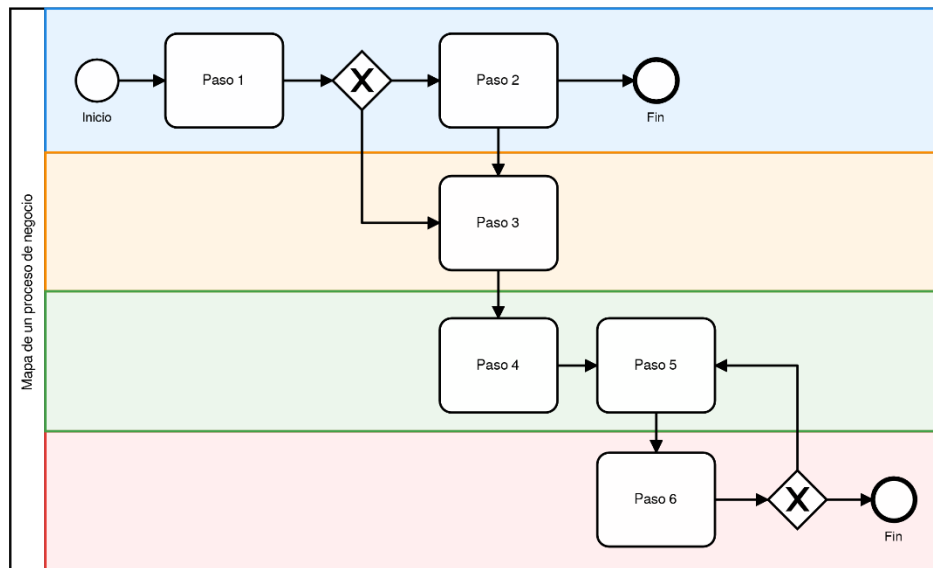


ILUSTRACIÓN 3 MAPA DE PROCESOS DE UN NEGOCIO.

([HTTPS://SOFTGRADE.MX/MANUAL-DE-PROCEDIMIENTOS/](https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/), S.F.)

Cuentas por cobrar

Representan derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

- a) Las cuentas por cobrar a clientes deben computarse según el valor pactado
- b) Las cuentas por cobrar en moneda extranjera se deben valorar el tipo de cambio bancario en vigor a la fecha de los estados financieros.
- c) Las cuentas por cobrar pueden clasificarse de acuerdo a su disponibilidad como exigencia inmediata, a corto y a largo plazo.
- d) Según su origen las cuentas por cobrar se clasifican como a cargo de clientes o a cargo de otros deudores tales como accionistas, funcionarios empleados, entre otras.
- e) Los saldos acreedores por anticipos, por saldo a favor de estos en las cuentas por cobrar deben clasificarse como cuentas por pagar, si su importancia lo exige. (Araiza, 2005)

Origen de las cuentas por cobrar

Puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito las cuentas por cobrar. A nivel general anterior suelen incluirse documentos por cobrar a clientes representando derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés.

Por lo general la mayoría de los grandes negocios ¿la necesidad de vender a crédito sus productos, ya sean por fabricados en gran escala o por encontrarse también por esta situación se origina las cuentas por cobrar, el propósito en cuanto a la cuenta por cobrar será su mayor.

Según Morales Arturo & Morales José (2014) en su libro de Créditos y Cobranzas: La adquisición de bienes a crédito de obtener un bien y diferir el pago. A diferencia de los préstamos, en la operación el deudor no obtenía dinero sino un bien, el cual pagará con dinero, posteriormente. Este plazo adicional permitía al deudor descontar una parte o la totalidad de la inversión que efectuaba, mediante su comercialización (mercancías) o explotación (fincas, recuas, esclavos) o, cuando menos, reunir la suma requerida en un lapso mayor. De ahí que el plazo varié según el tipo de bien y el monto del adeudo. (pág. 14)

El precio de venta al fiado debía ser el mismo que al contado y, por lo mismo, no hay constancias explícitas al interés, aunque éste, según los testimonios de la época existía y, en general, guardaba relación con el precio pactado. La legislación, para evitar que se pudiesen ocultar los intereses y otros fraudes en la operación, exigía, cuando se protocolizaban, expresar el tipo de bienes y su precio. (Morales & Morales, 2014, pág. 15)

Definición de cobranza

El acto y el resultado de cobrar, se originó en el vocablo latino “recobrar”, que luego perdió el prefijo “re” y a su vez provenía de “recuperare” o sea, reintegrar al patrimonio el valor de lo que figura como deuda. (<https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/cobranza>, s.f.)

El verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta. Diversos sistemas pueden utilizarse para enfocar la atención del personal de cobranza en las cuentas vencidas. Seleccionar el sistema adecuado para determinado tipo de operación estará en relación directa con el sistema de contabilidad básico utilizado para facturar a los clientes y registrar las cuentas por cobrar.

Para obtener una amplia información sobre los diversos sistemas en uso, es aconsejable solicitarla a las diversas empresas que venden este tipo de sistemas y equipos, con lo cual se podrá seleccionar el más económico y eficiente para un trabajo en particular. El costo del personal administrativo es un factor de capital importancia; por lo tanto, cualquier sistema de facturación y de seguimiento de cobranza demasiado complicado, podría retrasar el crecimiento de una organización comercial.

El procedimiento de cobro

Es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia. El proceso de cuentas por cobrar empieza cuando el crédito es otorgado a un cliente o mediante la realización de las ventas de productos o servicios.

La estrategia de cobranza

Se logrará organizando el proceso y haciendo efectivo cada uno de estos pasos. El proceso de Gestión de cobranza tiene que ser:

- Predecible
- Medible
- Controlable

Las etapas que sugerimos para la Estrategia de Gestión de Cobranzas son

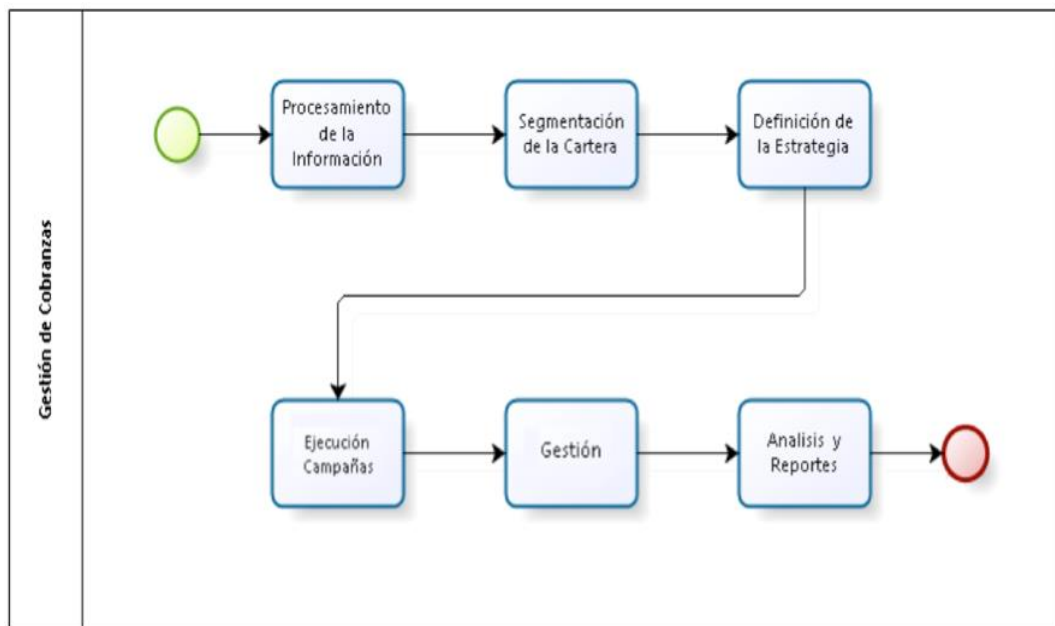


ILUSTRACIÓN 4 METODOLOGÍA, PROCESOS Y ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE COBRANZAS
([HTTPS://DEBITIA.COM.AR/METODOLOGIA-Y-PROCESOS-DE-GESTION-DE-COBRANZAS/](https://debitia.com.ar/metodologia-y-procesos-de-gestion-de-cobranzas/), S.F.)

Segmentación de la cartera de cobranza

Según el tiempo de mora el director de la empresa puede determinar clasificar a sus clientes:

- Pre – mora (1-30 días): cartera de clientes que realizan su pago dentro de los primeros 30 días, para mantener un buen record crediticio.

- Mora 30 (31-60 días): cartera de clientes con 2 cuotas vencidas. En este tipo de mora, una estrategia orientada a su gestión de recupero, pretende llegar con toda rapidez al mayor número posible de clientes en el momento de producirse el vencimiento e inclusive antes del mismo, mediante un aviso recordatorio o una carta de cobro.
- Mora 60 (61 – 90 días) cartera de clientes con tres cuotas vencidas. Para llevar adelante la gestión de mora 60, se deben aplicar las herramientas adecuadas, por medio de profesionales capacitados en materia de negociación colaborativa. De esta forma se pueden cambiar los resultados, obteniendo importantes índices de recupero.
- Mora 90 (91 -120 días): cartera de clientes con 4 cuotas vencidas. En este tipo de mora resulta importante el contar con un asesoramiento profesional respecto a políticas que motiven al deudor a regularizar su cuenta. Lanzar una campaña de cobro es una buena estrategia, ya que permite llegar a los obligados con interesantes propuestas expuestas de manera clara y atractiva, lo que facilita la obtención de un elevado índice de recupero en este segmento que se traduce en utilidad neta, ya que se está hablando de cuentas calificadas como “irrecuperables”
- Mora 120 (121 días en adelante): cartera de clientes con 5 o más cuotas vencidas. También depende de la cantidad de la deuda. Esta cartera ya puede ser asignada al departamento jurídico.

Proceso de la información

Sin importar el origen de la información ya sea de sistemas o fuera en excel el objetivo es darles inteligencia y orden a los datos para poder utilizarlos en forma eficiente durante el proceso de cobro.

Tramite de cuentas por cobrar. - Los tramites de la Cuenta por Cobrar son los siguientes, suponiéndola por duplicado:

- a) Se expide tomando los datos de cualquiera de estos antecedentes.
- b) Calendario de vencimientos.
- c) Presupuesto aprobado por el cliente previamente, en caso de servicio de reparaciones.
- d) La orden del cliente para la prestación del servicio, de acuerdo con tarifas establecidas.
- e) Reporte de consumo mensual, calculado también de acuerdo con tarifas, como en el caso de suministro de energía eléctrica
- f) Convenios celebrados con el cliente.

Se anexan los documentos comprobatorios, si los hubiere. Se le asigna numeración consecutiva y se pasa a revisión y aprobación. El original se envía al cajero como orden de cobro, quién lo guarda en el archivo cronológico alfabético. El duplicado se anota en el registro que viene a ser un diario, así como en los auxiliares y en el índice de Cuentas por Cobrar. Se envía el duplicado al cajero, quien lo archiva por numeración consecutiva.

Cuentas incobrables

Las cuentas por cobrar forman parte del balance general de las empresas como parte de su crédito o haber ya que con el tiempo se convertirán en efectivo para la compañía por lo que es de vital importancia que se realice los análisis periódicamente de la cartera por cobrar y de la respuesta que

se está obteniendo de los clientes en relación a pagos, esta acción permite conocer si el proceso de cobranzas está o no funcionando adecuadamente. Al constatar un porcentaje alto de cuentas incobrables y si se dispone de un proceso de cobranza establecido es recomendable la revisión del mismo para realizar las correcciones o cambios necesarios, caso contrario determinar un procedimiento de cobranzas es conveniente con el fin de obtener los pagos oportunamente.

Lineamientos de los procesos de cobros

Los lineamientos para proveedores de servicios financieros es una lista de normas de control para las instituciones para evaluar sus políticas y prácticas de cobros, con la meta de fortalecer la protección del cliente durante el proceso de cobro. Esta herramienta trata sobre políticas, prácticas de cobro, manuales, y capacitación del personal de campo. Para cada uno de estos temas, una institución puede comparar una “buena práctica” con sus propias practicas e identificar áreas de mejoramiento.

Con esta información, las instituciones pueden desarrollar un plan de acción para tratar las debilidades. Más allá de las listas de control para evaluar las practicas, esta herramienta proporciona una guía de discusión para capacitar al personal en cobros apropiados incluyendo dos grupos de ejercicios para el personal de campo. Esta sección es importante para ayudar al personal a entender cómo usar las políticas de cobro de la institución en su trabajo diario, incluso el trato con clientes difíciles y dilemas éticos.

Principios de Protección al cliente.

- 1) Evitar el sobreendeudamiento
- 2) Precios transparentes y responsables
- 3) Comportamiento ético del personal
- 4) Practicas apropiadas de cobro

- 5) Mecanismos para recibir y resolver quejas
- 6) Privacidad de los datos del cliente.

Importancia de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son de suma relevancia para una empresa ya que representan los derechos que esta tiene sobre los clientes y de los cuales además obtiene beneficios, ya sea mediante la venta de mercancías o de servicio que la empresa ofrece. A través de este sistema, la entidad que registre las cuentas por cobrar obtendrá un inventario sobre dichos derechos, y con este será capaz de beneficiar a los clientes al ofrecerles nuevos métodos de pago como créditos que también beneficiaran a la empresa.

Este tipo de cuentas requieren de un trato especial por las siguientes razones:

- Representan dinero a corto, mediano y largo plazo.
- Parte de la liquidez de la empresa se ve representada en ella.
- Es cambiante, lo cual quiere decir, que se encuentra en constante movimiento y necesita de revisiones y análisis

Clasificación de cuentas por cobrar

Según lo indicado por Chávez (2012) “Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como la exigencia inmediata: corto y largo plazo”.

Corto plazo: Son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo que no debe ser mayor a un año. Este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.

Largo Plazo: Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente.

En presente trabajo nos ocuparemos de mencionar los aspectos relevantes de las cuentas por cobrar a corto plazo según el boletín C-3 Normas de información Financiera que pueden clasificarse de acuerdo a su origen en dos grupos que son:

- A cargo de clientes y
- A cargo de otros deudores

Clientes: como una introducción al concepto de clientes podemos mencionar que en la antigüedad la palabra clientes se refería a la careta que utilizaban los actores cuya finalidad era no revelar su identidad, actualmente clientes son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no se exige especial garantía documenta.

La relación entre esta aceptación y la actual es imposible determinarla, sin embargo, se tiene que aceptar, no siendo ésta la más adecuada, la salvedad de que el mencionar clientes en forma aislada solo se menciona el nombre genérico de los deudores. 4.5. Bajo este rubro se registran las cuentas por cobrar que posee la empresa y que proviene de las ventas de los bienes y servicios que proporciona a entidad.

Deudores diversos. - Estas son las que provienen de operaciones diferentes a las ventas y a los servicios que proporciona la entidad. Este término se refiere a los préstamos que hace la empresa ya sea a su personal o a otras terceras personas como accionistas, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc. (Chavez, 2012, pág. 4)

Finanzas en las cuentas por cobrar

La política de crédito de una empresa da el principio de la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de este. La empresa debe ocuparse de los estándares de crédito, así como de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito y desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración el crédito es un servicio que se vende y no favor que se otorga.

Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas.

Capacidad del cliente para acceder a un crédito

La empresa para otorgar un crédito a sus clientes estudiara su historia crediticia para cerciorarse así de que el cliente no se encuentre reportado a ninguna entidad crediticia

Cuentas por cobrar capital de trabajo

Las cuentas por cobrar son uno de los conceptos más importantes del activo circulante. Su importancia radica en forma directa con el giro del negocio y la competencia. Un ejemplo son las tiendas de autoservicio, en dicho caso no representan importancia ya que la venta en este giro de

negocios es al contado. En el caso de tiendas departamentales, la importancia dependerá de la orientación de la administración respecto a las operaciones del negocio

Por lo regular, los activos circulantes son sinónimos de liquidez pero no así de rentabilidad y los activos fijos son sinónimos de rentabilidad pero no de liquidez por tanto se debe buscar una política equilibrada que genere buena rentabilidad pero que a la vez satisfaga los requerimientos de liquidez.

En otras palabras se debe buscar el nivel óptimo de activos circulantes para la empresa, pero este a su vez se consigue cuando se alcanza el nivel óptimo de efectivo y cuentas por cobrar y los requerimientos de liquidez, en otras palabras se debe buscar el nivel óptimo de activos circulantes para la empresa, pero este a su vez se consigue cuando se alcanza el nivel óptimo de efectivo, inventario y cuentas por cobrar. (Peñaloza, 2008, pág. 163)

Existen casos de operaciones de contado, otros se dan al contado y crédito y en otros negocios la venta principal es a crédito. En los casos que no exista competencia, la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no suele ser importante. En ciertos giros, en productos perecederos, aunque exista una alta competencia las operaciones son de contado, como: la leche, pan, legumbres y productos relacionados con alimentos de la canasta básica en la empresa la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión por demás importante.

Existen ciertas medidas para conocer la inversión en cuentas por cobrar, a partir de la relación de la inversión al capital de trabajo y al activo circulante, obteniendo mediante pruebas de liquidez

Cálculo del índice de rotación sobre el capital de trabajo

- Cuentas por cobrar netas = 6,150 = 68.2%
- Capital de trabajo 9,014

El presente ejemplo tomado como hipótesis sobre el índice de la cuentas por cobrar en relación al capital de trabajo nos refleja que del 100% del capital de una empresa el 68,2% le corresponde a las cuentas por cobrar en la estructura de financiera de una empresa, el mismo que hay que aplicar métodos y procedimientos para reducir el índice para beneficio de la empresa.

Correspondencia de cobranza

Una de las técnicas comúnmente aceptadas para la cobranza de una cuenta la constituye una serie de apremios de cobro encaminados a inducir al cliente a pagar el monto de su adeudo, y al mismo tiempo conservar la buena voluntad del cliente y mantener la relación comercial. De ahí que la primera carta enviada a una cuenta morosa sea la más importante. Aunque sencilla en su detalle, debe estar cuidadosamente planeada y formulada.

Esta primera carta debe ser cortés, lo más breve posible, e identificar el concepto de que el adeudo ya ha vencido. En realidad, la primera carta tipo contiene pocos datos del estado de cuenta, pero por contener un poco más de fuerza que éste, es más difícil de pasar por alto.

Cartas intermediarias de cobro

Una carta de cobro, es aquella carta informativa en la que se induce al cliente o se le aconseja que efectúe un pago en el que se finaliza la deuda con la empresa o persona en cuestión. Se trata de un modelo de carta muy utilizado por aquellas empresas que, tras reclamar un cobro vía telefónica, no obtienen ninguna respuesta, y toman la iniciativa de hacerlo mediante un tino de carta que en ocasiones es certificada, la misma que no tiene otro motivo que el de servir como prueba para el caso de que dicha transacción trascendiera y hubiera o hubiese que ir a un juicio.

Activo

Según lo establecido en la NIC 38 Un activo es un recurso:

- a. Controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados;
- b. Del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

Activo tangibles o corrientes

Definición de activo no corriente: Cuando un activo permanece en la empresa durante más de un año, se dice que es un activo fijo o activo no corriente. Entre los activos no corrientes o fijos podemos mencionar: Elementos de inmovilizado material, como la maquinaria, construcciones, vehículos o terrenos.

El activo tangible genera rentabilidad, debe guardar proporciones por encima de la obtención del costo de oportunidad del pasivo corriente. Si afirmamos que el costo de capital de la estructura financiera (pasivos totales y patrimonios), incide y afecta todas las variables, debemos pensar y en consecuencia observar y analizar, si el activo circulante genera rentabilidad, en cada uno de sus componentes o variables. (G & G, 2014, pág. 5)

Los activos corrientes se clasifican en función de su naturaleza y grado de liquidez: Activo corriente disponible: Corresponde al dinero disponible en la caja de la empresa. Ya sea en efectivo, banco, depósitos, etc. Activo corriente exigible: Corresponde a los derechos a cobrar en un corto plazo.

Activos intangibles o no corrientes

Los intangibles son un derecho a los beneficios futuros que no tienen cuerpo físico o financiero, que se crea por la innovación, prácticas de organización y recursos. También de acuerdo con el autor. También de

acuerdo con el autor, los activos intangibles interactúan con los tangibles en la creación de valor corporativo y el crecimiento económico

Los activos intangibles provienen de los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas y empresas. Hay muchos tipos de activos intangibles como las patentes, marcas, derechos de autor, fondo de comercio, dominios de internet, franquicias, etc. Lo contrario de un activo intangible es un activo tangible. A pesar de no tener naturaleza física, los activos intangibles son recursos muy valiosos para las empresas. Son recursos que pertenecen a la empresa y que pueden generar una gran ventaja competitiva si son correctamente gestionados.

Al conjunto de activos intangibles de los que dispone una empresa en un momento determinado se le conoce como capital intelectual, ya que generan un gran valor gracias al conocimiento y habilidades de los empleados y de la propia empresa.

La mayoría de los activos intangibles no están reflejados contablemente en los estados contables tradicionales de las empresas, ya que resultan muy difíciles de cuantificar.

NIF para las pequeñas y medianas empresas

El término pequeñas y medianas entidades, tal como la usa el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), se define y explica en la Sección 1 pequeñas y medianas entidades. Muchas de las jurisdicciones en todas las partes del mundo han desarrollado sus propias definiciones de pymes para un amplio rango de propósitos, incluyendo el establecimiento de las obligaciones de información financiera a menudo estas definiciones o regionales incluyen criterios cuantificados basados en los ingresos de actividades ordinarias, los activos, los empleados u otros factores.

El aprendiz también debe saber cuándo y cómo aplicar los conceptos y principios generales, al momento de utilizar el juicio profesional en el desarrollo y aplicación de políticas contables de conformidad con la NIIF para las PYMES. Además, mediante la realización de casos que simulan aspectos de aplicación real de dicho conocimiento, el aprendiz debe haber mejorado su capacidad para tratar aspectos que no conforman parte de la NIIF para las PYMES.

En el contexto de la NIIF para las PYMES, concretamente debe lograr lo siguiente:

- Demostrar su comprensión del objetivo de los estados financieros con propósitos de información general y de los conceptos y principios generales que se derivan de dicho objetivo.
- Aplicar el juicio profesional para desarrollar y aplicar una política contable que dé lugar a información fiable y relevante para las necesidades de toma de decisiones económicas de los usuarios. (Fundación IFRS:Material de formación sobre la NIIF para las PYMES(version 2011-8), 2009, pág. 6)

Al establecer normas sobre la forma y el contenido de los estados financieros son primordiales. Los usuarios de los estados financieros de las PYMES pueden tener menor interés en cierta información de los estados financieros con propósitos general preparados de acuerdo con las NIIF completas de los estados financieros con propósitos general preparados de acuerdo con las NIIF completas que los usuarios de los estados financieros de entidades cuyos títulos están registrados para cotizar en bolsa o que tienen otro tipo de obligación pública de rendir cuentas.

Por ejemplo, los usuarios de los estados financieros de las PYMES pueden tener un mayor interés en los flujos de efectivos a corto plazo, la liquidez, la fortaleza de su estado de situación financiera y la cobertura de los intereses, y en la tendencia histórica de los resultados y cobertura de

intereses, y no sobre información que pretende ayudar a la realización de previsiones sobre los flujos de efectivo a largo plazo, los resultados y el valor patrimonial de una entidad.

Sin embargo, los usuarios de los estados financieros de las PYMES pueden necesitar alguna información que habitualmente no se presenta en los estados financieros de las entidades (Fundación IFRS:Material de formación sobre la NIIF para las PYMES(version 2011-8), 2009, pág. 6)

Conceptos de pymes según las NIIF

Pequeñas y medianas empresas conocidas como pymes como características distintivas, tienen dimensiones con ciertos límites ocupacionales y financieros prefijados por los Estados. Son agentes con lógicas culturas, intereses y espíritu específicos

Según lo establecido por la Superintendencia de compañías se las denominan pymes a las empresas que cumplan con los siguientes requerimientos:

- Monto de activo inferior a los cuatro millones de dólares
- Registre un valor bruto de ventas anuales de hasta cinco millones de dólares y
- Tenga menos de 200 trabajadores ocupados

Ventajas de las NIIF para las pymes

Basados en los datos de la superintendencia de compañías de acuerdo a la Sección I de las Normas Niif para las pymes:

- No tienen obligación de rendir cuenta y
- Publican estados financieros con propósito de información general para uso externos.

Aspecto financiero de las pymes

De acuerdo al párrafo 2.2 de la NIIF para las pymes señala que el objetivo de los estados financieros de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera y los flujos de efectivos de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información

Los beneficios económicos futuros de un activo son su potencial para contribuir directa o indirectamente, a los flujos de efectivo y de equivalentes al efectivo y de equivalentes al efectivo de la entidad. Esos flujos de efectivo pueden proceder de la utilización del activo o de su disposición. (Fundación IFRS:Material de formación sobre la NIIF para las PYMES(version 2011-8), 2009, pág. 19)

Generalmente, una entidad usa sus activos para generar bienes o servicios capaces de cubrir necesidades o deseos de los clientes, y ellos están dispuestos a compensar por el bien o servicio, los cuales son efectivo de la entidad. El efectivo, por sí mismo rinde una rotación de dinero en la entidad por la posibilidad de obtener mediante su utilización otros recursos.

“Muchos activos, como por ejemplo las propiedades, plantas y equipos, son elementos tangibles”. (Fundación IFRS:Material de formación sobre la NIIF para las PYMES(version 2011-8), 2009, pág. 20)

Cabe indicar, la tangibilidad no es única para la existencia del activo, considerando que algunos activos son intangibles

El estado de Cuenta

El uso de un simple estado de cuenta en que aparezcan las facturas pendientes y próximas a vencerse, representa el esfuerzo de cobro más

generalizado. Prácticamente todos los establecimientos de ventas al menudeo, profesionistas, instituciones financieras. Por lo general dichos estados se envían sin mensaje, acompañados de una sencilla y cortés solicitud de pago, algunas veces impresa o marcada con un sello en el estado de cuenta.

- **Cartas tipo**

El estado de cuenta, aunque produce resultados extraordinarios al lograr el pago de un importante número de cuentas recién vencidas si es enviado a un cliente cuyo adeudo data ya de varios meses muy probablemente resultaría inefectivo. Cuando las cuentas vencidas no datan de mucho tiempo, no existen problemas o circunstancias especiales, un buen formato y una redacción adecuada podrían emplearse en forma provechosa. La carta tipo elaborada con equipos de duplicación resulta tan obvia que por lo mismo pierde efectividad, aun bien escrita.

Fundamentación Legal

El proyecto de esta investigación se ampara en las siguientes bases legales:

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley del Código Orgánico de la Producción, comercio e inversiones
- Código de trabajo
- Ley orgánica de defensa del consumidor
- La ley de la Superintendencia de Compañías
- Las NIIF y NIC
- De los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios

La asamblea nacional constituyente expide la presente constitución política de la República del Ecuador según el título XII del sistema económico capítulo uno en los principios generales indica lo siguiente:

Art. 252.- El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional o a través de él. La ley regulará el ejercicio de este derecho, sin privilegios de ninguna naturaleza. El Estado ejercerá la regulación del transporte terrestre, aéreo y acuático y de las actividades aeroportuarias y portuarias, mediante entidades autónomas, con la participación de las correspondientes entidades de la fuerza pública.

Adicional según lo establecido en el capítulo 3 del régimen tributario en el **art.256.-** El régimen tributario se regulará por los principios básicos de igualdad, proporcionalidad y generalidad. Los tributos, además de ser medios para la obtención de recursos presupuestarios, servirán como instrumentos de la política económica general.

Las leyes tributarias estimularan la inversión, la reinversión, el ahorro y su empleo para el desarrollo nacional. Procuraran una justa distribución de las rentas para el desarrollo nacional y de la riqueza entre todos los habitantes del país.

Código orgánico de la producción, comercio e inversiones

Título Preliminar

DEL OBJETIVO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 2.- Actividad Productiva. - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

Normas Internacionales de Contabilidad – NIC 1

Según la NIC 1, párrafo 66, sección 4.5 de la NIIF_PYME La entidad clasifica los activos de acuerdo a su liquidez de la siguiente manera:

- Cuando espera realizar el activo, o tiene la intención de venderlo o consumirlo en su ciclo normal d operación.
- Cuando mantiene el activo principalmente con fines de negociación;
- Cuando espera realizar el activo de los doce meses siguientes después del periodo sobre el cual se informa.

- Cuando se trate de efectivo o un equivalente al efectivo, salvo que su utilización está restringida y no pueda ser intercambiado ni utilizado para cancelar un pasivo por un periodo mínimo de doce meses desde la fecha sobre la que se informa. Según la NIC 1 el activo circulante, se denomina activo corriente y, su composición es la siguiente:
 - Efectivo y equivalente a (todo lo disponible).
Ejemplo: caja, caja principal, caja chica, inversiones, negociables, entre otras.
 - Documentos y cuentas por cobrar (exigibles a corto plazo).
Ejemplos: Efectos por cobrar (efectos por cobrar descontados es la complementaria), cuentas por cobrar, arrendamientos por cobrar, dividendos por cobrar, regalías por cobrar, entre otras.
 - Otros activos financieros (las otras cuentas que se liquidaran en efectivo) ejemplos: Reclamos a seguros, cuentas por cobrar empresas relacionadas, cuentas por cobrar accionista relacionadas, cuentas por cobrar accionistas, cuentas por cobrar directores, cuentas por cobrar empleados, entre otras.
 - Tributos pos compensar (los créditos fiscales a favor de la entidad) ejemplos: Iva crédito fiscal, exceso del crédito fiscal, impuesto a la renta, retención en la fuente, entre otras
 - Inventarios (realizables). Ejemplos: inventario de mercancías, de materia prima y de todos los inventarios.
 - Otros activos no financieros (los que no se liquidaran en efectivo), ejemplos Anticipo a proveedores, intereses pagados por anticipados o pre pagados, seguros pagados por anticipados o pre pagados, arrendamiento pagados por anticipados.

Norma Internacionales de Instituciones Financiera 1

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglos a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que:

- a) Sea transparente para los usuarios y comparables para todos los ejercicios que se presenten;
- b) Suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las normas internacionales de información financiera (NIIF); y
- c) Puede ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

Normas Internacionales de contabilidad 2 “Existencias”

Objetivo

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

Inventarios

Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, según cual sea menor.

Costo de los inventarios El costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición, transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales. Costos de adquisición

El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales) y transporte, manejo y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de mercaderías, materiales y servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

Costos de transformación Los costos de transformación de los inventarios comprenderán aquellos costos directamente relacionados con las unidades de producción, tales como la mano de obra directa. También comprenderán una distribución sistemática de los costos indirectos de producción, variables o fijos, en los que se haya incurrido para transformar las materias primas en productos terminados.

Son costos indirectos fijos de producción los que permanecen relativamente constantes, con independencia del volumen de producción, tales como la depreciación y mantenimiento de los edificios y equipos de la fábrica y los activos por derecho de uso utilizados en el proceso de producción, así como el costo de gestión y administración de la planta. Son costos indirectos variables de producción los que varían directamente, o casi directamente, con el volumen de producción obtenida, tales como los materiales y la mano de obra indirecta.

Normas Internacionales de información financiera 9

Objetivo

El objetivo de esta norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Reconocimiento inicial

Una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y solo cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento (véanse los párrafos B3.1.1 y B3.1.2). Cuando una entidad reconozca por primera vez un activo financiero, lo clasificará de acuerdo con los párrafos 4.1.1 a 4.1.5 y lo medirá de acuerdo con los párrafos 5.1.1 y 5.1.3. Cuando una entidad reconozca por primera vez un pasivo financiero, lo clasificará de acuerdo con los párrafos 4.2.1 y 4.2.2 y lo medirá de acuerdo con el párrafo 5.1.1.

Compra o venta convencional de un activo financiero 3.1.2 Una compra o venta convencional de activos financieros se reconocerá y dará de baja, según corresponda, aplicando la contabilidad de la fecha de contratación o la de la fecha de liquidación (véanse los párrafos B3.1.3 a B3.1.6)

Compra o venta convencional de un activo financiero

Una compra o venta convencional de activos financieros se reconocerá y dará de baja, según corresponda, aplicando la contabilidad de la fecha de contratación o la de la fecha de liquidación (véanse los párrafos B3.1.3 a B3.1.6).

Según lo establecido en el código de comercio en el título preliminar en lo estipulado como disposiciones fundamentales.

Art. 1.- Ámbito de este Código. - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social.

Ley orgánica de defensa del consumidor

Capítulo V

Responsabilidades y Obligaciones del proveedor

Art 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente y clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que este pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art 18.- Entrega de bien o prestación de servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o el servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto al precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresadamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art 19.- Indicación del precio. - Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deben regularse convencionalmente.

El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo.

El valor final se establecerá y su monto se difundirá en moneda de curso legal.

Las farmacias, boticas y droguerías, y similares deberán exhibir de manera visible, además del valor final impreso en cada uno de los medicamentos o bien de expendio, la lista de precios oficiales de los medicamentos básicos aprobados por la autoridad competente.

Según la norma internacionales de contabilidad NIC 38 párrafos: 9.

Con frecuencia, las entidades emplean recursos, o incurren en pasivos, para la adquisición, desarrollo, mantenimiento o mejora de recursos intangibles tales como el conocimiento científico o tecnológico, el diseño e implementación de nuevos procesos o nuevos sistemas, las licencias o concesiones, la propiedad intelectual, los conocimientos comerciales o marcas (incluyendo denominaciones comerciales y derechos editoriales).

Otros ejemplos comunes de partidas que están comprendidas en esta amplia denominación son los programas informáticos, las patentes, los derechos de autor, las películas, las listas de clientes, los derechos por servicios hipotecarios, las licencias de pescas, las cuotas de importación, las franquicias, las relaciones comerciales con clientes o proveedores, la lealtad de los clientes, las cuotas de mercado y los derechos de comercialización.

10. No todos los activos descritos en el párrafo 9 cumplen la definición de activo intangible, esto es, identificabilidad, control sobre él, control sobre el recurso en cuestión y existencia de los beneficios económicos futuros. Si un elemento incluido en el alcance de esta Norma no cumpliera la definición de activo intangible, el importe derivado de su adquisición o de su generación interna, por parte de la entidad, se reconocerá como un gasto del periodo en el que se haya incurrido. No obstante, si el elemento se hubiese adquirido dentro de una combinación de negocios, formará

parte de la plusvalía reconocida en la fecha de adquisición (véase el párrafo 68)

68. Los desembolsos sobre una partida intangible deberán reconocerse como un gasto cuando se incurra en ellos, a menos que:

- a. Formen parte del costo de un activo intangible que cumpla con los criterios de reconocimiento (véanse los párrafos 18 a 67), o
- b. La partida sea adquirida en una combinación de negocios, y no pueda ser reconocida como un activo intangible. Cuando este sea el caso, formará parte del importe reconocido como plusvalía en la fecha de la adquisición (véase la NIIF 3)

Importancia legal para el control de documentos de cobro

Capítulo I DE LOS COMPROBANTES DE VENTA, RETENCION Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

Art. 1.- Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicio o la realización de Art. 1.- Comprobantes de venta. - Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a. Facturas;
- b. Notas de venta - RISE;
- c. Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d. Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e. Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f. Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

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

- a. Notas de crédito;

- b. Notas de débito; y,
- c. Guías de remisión.

Art. 3.- Comprobantes de retención. - Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

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

Los documentos emitidos por instituciones del sistema financiero nacional y las instituciones de servicios financieros emisoras o administradoras de tarjetas de crédito que se encuentren bajo el control de la Superintendencia de Bancos, siempre que cumplan los requisitos que se establezcan en la resolución que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

Según la ley de régimen tributario

ART. 56.- IMPUESTO AL VALOR AGREGADO SOBRE LOS SERVICIOS.

– el impuesto al valor agregado IVA, grava a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el Estado, entes públicos, sociedades, o personas naturales sin relación laboral, a favor de un tercero, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual a cambio de una tasa, un precio pagadero en dinero, especie, otros servicios o cualquier otra contraprestación.

Se encuentran gravados con tarifa cero los siguientes servicios:

1.- (Sustituido por el Art. 111 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007; y, reformado por el Art. 22 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009).- Los de transporte nacional terrestre y acuático de pasajeros y carga, así como los de transporte internacional de carga y el transporte de carga nacional aéreo desde, hacia y en la provincia de Galápagos. Incluye también el transporte de petróleo crudo y de gas natural por oleoductos y gasoductos

Según la ley de régimen tributario capítulo X

RETENCIONES EN LA FUENTE

Art. 43.- Retenciones en la fuente de ingresos del trabajo con relación de dependencia. - (Reformado por el Art. 98 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- Los pagos que hagan los empleadores, personas naturales o sociedades, a los contribuyentes que trabajan con relación de dependencia, originados en dicha relación, se sujetan a retención en la fuente con base en las tarifas establecidas en el artículo 36 de esta Ley de conformidad con el procedimiento que se indique en el reglamento.

Art. 50.- Obligaciones de los agentes de retención. - (Reformado por el Art. 103, números. 1, 2, 3 y 6, de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).-

La retención en la fuente deberá realizarse al momento del pago o crédito en cuenta, lo que suceda primero. Los agentes de retención están obligados a entregar el respectivo comprobante de retención, dentro del término no mayor de cinco días de recibido el comprobante de venta, a las personas a quienes deben efectuar la retención. En el caso de las retenciones por ingresos del trabajo en relación de dependencia, el comprobante de retención será entregado dentro del mes de enero de cada año en relación con las rentas del año precedente.

Así mismo, están obligados a declarar y depositar mensualmente los valores retenidos en las entidades legalmente autorizadas para recaudar tributos, en las fechas y en la forma que determine el reglamento.

Conceptualización de las variables.

Variable independiente.

Procedimientos de cobros a clientes. –el verdadero trabajo de una cobranza empieza al vencer una cuenta, diversos sistemas pueden utilizarse para enfocar la atención del personal de cobranza en las cuentas vencidas. El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades actividades de una empresa que en un conjunto determina su eficiencia.

Variable dependiente

Liquidez

Se entiende por liquidez a la capacidad de inversión para ser transformada en dinero en efectivo sin que produzca pérdida de su valor. Es decir valor que se invierte en adquisición de bienes para generar productos con valor agregado, o valor que se utiliza para la compra de bienes para brindar un servicio a terceros o clientes.

Definiciones conceptuales.

Facturación

Este proceso se realiza para concretar la venta, el mismo que otorga derechos y la aceptación de la deuda al comprador y determina una serie de obligaciones y responsabilidad para el vendedor.

Notas de crédito

Es un documento legal que se utiliza en transacciones de compras, ventas por anulaciones totales de transacciones, o devolución de saldos a favor,

este documento lo envía la empresa al cliente para acreditar la devolución de un valor determinado detallando el concepto causa de la devolución de la mercadería

Pagos

El pago es una obligación que hay que cumplir, por lo que se considera adecuado que en el personal que realice las gestiones indicadas debe prevalecer la comunicación fluida con los clientes para recuperar los valores oportunamente. En estos momentos presenta dificultades en su gestión de cobro, dado por el atraso con los pagos de los clientes e incluso, impagos de algunos proyectos asumidos por la misma. Además, a partir del 2006 se determinó no considerar las cuentas por cobranzas mayores de 30 días sino que se llevan a litigio o a proceso Judicial

Liquidez

Es necesario alertar cada vez más al cliente respecto de la preocupación de la empresa en caso de morosidad recurrente en el cumplimiento de sus obligaciones.

La carta intermedia de cobro puede hacer hincapié en la idea de mantener antecedentes de crédito satisfactorios. Durante la etapa intermedia de cobro, deberá mantenerse una actitud paciente y digna. Será aconsejable fortalecer la gestión, así como incrementar la preocupación y urgencia en cada recordatorio sucesivo, manteniendo a la vista la información del crédito, así como la fecha de antigüedad de la cuenta.

Según Guajardo Cantú & Andrade de Guajardo, (2006) Con el indicador de liquidez se analiza si el negocio tiene la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones contraídas. Entiéndase por obligaciones las deudas con acreedores, proveedores, empleados y otras. (p. 158).

Para una empresa, la liquidez es la capacidad para cumplir con sus obligaciones en el corto plazo. El siguiente paso para una empresa es analizar su solvencia, que es la liquidez a largo plazo; que es la capacidad de ese mercado de intercambiar dinero por sus activos.

Ingresos concepto de ingresos.

La contabilidad empresarial contempla el ingreso como el aumento del patrimonio neto de una empresa, ya sea debido al aumento de valor de sus activos (aumento de las ganancias, por ejemplo), o por la disminución de sus pasivos (como el vencimiento de una deuda).

En dicho cálculo no se contemplan las aportaciones de socios y propietarios, sin embargo, ya que éstas deberán retornar eventualmente a manos de los inversores.

Usualmente se distingue entre los ingresos por venta de bienes o por prestación de servicios. Sin embargo, sean o no monetarios los ingresos, se enmarcan en el mismo cálculo de consumo y ganancia.

¿Cómo se contabilizan los ingresos?

Para registrar los ingresos en la contabilidad de la empresa, es necesario primero clasificarlos teniendo en cuenta de dónde previenen: venta de bienes o prestación de un servicio:

Por venta de bienes:

Para contabilizar este registro debe tener en cuenta lo siguiente:

- Haberle informado al comprador sobre los beneficios y riesgos de la venta.
- La empresa no debe tener el control de los bienes vendidos.
- El importe se debe valorar de manera fácil.

- Se debe poder medir los costes
- Se debe obtener beneficios de la operación

Por prestación de servicios:

Para contabilizar este registro debe tener en cuenta lo siguiente:

- Debe poder valorarse con facilidad
- Debe tener probabilidad de conseguir beneficios
- Debe valorarse el grado de realización del servicio
- Medirse los costes que vale la realización de la operación.

Importante: Un ingreso no es lo mismo que un cobro, ya que el ingreso no determina que se realice un cobro en el mismo momento.

Definiciones conceptuales.

Acreedor: Toda persona física o moral que tiene derecho a exigir de otra una prestación cualquiera. Toda persona física o moral que en un negocio entrega valores, efecto, mercancías, derecho o bienes de cualquier clase y recibe en cambio una promesa de pago o un crédito que establezca o aumente un saldo a su favor. Aquel que tiene crédito a su favor es decir que se le debe. Dentro del mecanismo de la partida doble es acreedora la cuenta que entrega y da salida a algo o bien aquella que acumula o registra un beneficio.

Acreedores diversos: Cuenta colectiva cuyo saldo representa el monto total de adeudos a favor de varias personas cuyos créditos no aparezcan en otra forma de contabilidad. Son las personas negocios a quienes se debe por un concepto distinto de la compra de mercancías o servicios.

Administración Financiera: técnica que tiene por objeto la obtención de recursos financiero que requiere una empresa, incluyendo el control y adecuado uso de los mismos, así como el control y protección de os activos

de la empresa. Algunos autores consideran que debe comprender las siguientes actividades planificadas y control financiero, administración del capital de trabajo, inversiones en activo fijo y decisiones sobre estructura de capital.

Adquisición: Acto o hecho en virtud del cual una persona obtiene el dominio o propiedades de un bien o servicio o algún derecho real sobre estos. Puede tener efecto a título oneroso o gratuito; a título singular o universal por cesión o herencia.

Análisis e interpretación de estados financieros: Consiste en la compilación y estudio de los datos contables, así como la preparación e interpretación de razones financieras, tendencias y porcentajes. Es el proceso mediante el cual los diferentes interesados en la marcha de una empresa mediante el cual los diferentes interesados en la marcha de una empresa y de las variables macro y microeconómicas que la afectan para determinan los aspectos que la hacen una opción sólida y las posibilidades de enfrentar situaciones futuras adversas.

Capital de trabajo: Diferencia del activo circulante respecto al pasivo circulante, cuyo margen positivo permite a las empresas cumplir con sus obligaciones a corto plazo

Deuda: Cantidad de dinero o bienes que una persona, empresa o país debe a otra y que constituyen obligaciones que se deben saldar en un plazo determinado. Por su origen la deuda puede clasificarse en interna y externa; en tanto que por su destino puede ser pública o privada.

Emisión: Acto de crear nuevos títulos, sean acciones, obligaciones, fondos públicos, pagarés, etc. Acto de emitir valores de una empresa. Conjunto de valores que una emisora crea y pone en circulación. Una emisión puede ser pública, si se realiza la colocación de los títulos en el mercado de

valores a través de la intermediación bursátil y privada si la colocación se hace a los actuales accionistas o a través de la venta de un paquete de acciones del vendedor al comprador.

Indicador: Magnitud utilizada para medir o comparar los resultados efectivamente obtenidos, en la ejecución de un proyecto, programa o actividad. Índice de movimientos de diversos factores bursátiles que ofrece una noción del comportamiento del Mercado de Valores.

Liquidez: Disposición inmediata de fondos financieros y monetario para hacer frente a todo tipo de compromisos. En los títulos de crédito, valores o documentos bancarios, la liquidez significa la propiedad de ser fácilmente convertibles en efectivo

Rentabilidad: Es la remuneración al capital invertido. Se expresa en porcentajes sobre dicho capital. Aplicada a un activo, es su cualidad de producir un beneficio o rendimiento, habitualmente en dinero

Riesgo: Es el grado de variabilidad o contingencia del retorno de una inversión. En términos generales se puede esperar que, a mayor riesgo, mayor rentabilidad de la inversión. Existen varias clases de riesgos de mercado, solvencia, jurídico, de liquidez, de tasa de cambio riesgo de tasa de interés.

Riesgo de Liquidez: Es la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos y la realización de operaciones con el fin de lograr la liquidez necesaria para poder cumplir con sus obligaciones.

CAPITULO III

METODOLOGIA

Presentación de la empresa.

En el año 2000, en la parroquia de Posorja dio origen los inicios del transporte marítimo fluvial y transporte de carga pesada de la Sra. Susana Espinoza siendo miembro activa de la asociación Pelicano por un lapso de cinco años con una sola embarcación, con el pasar del tiempo y las necesidades del mercado fueron surgiendo dieron la apertura de la empresa "DYS", su fundadora tuvo la visión de establecerse en el mercado. A través de los servicios prestados a la institución Draga Francisco de Orellana se establecieron legalmente ante el Servicio de Rentas Internas, el Registro Único de Proveedores y otros requerimientos.

Luego de cuatro años la actividad con la Draga Francisco de Orellana, por naturaleza los procesos laborales terminaron, se continuo con la actividad como prestadores de servicios a camaroneras del sector aledaños a la parroquia Posorja y la Isla Puná, luego se nació el vínculo laboral con la draga Nueva Loja por un transcurso de dos años a través de financiamiento bancario la empresa logro sustento rentable económico para nuevas fuentes de inversión a través de la segunda embarcación que logro obtener y a su vez dar más cobertura al mercado competitivo.

Y desde el año 2019, estar prestado servicios a la empresa Negocios Industriales Nirsa S.A y sus camaroneras, a su vez seguir manteniendo el vínculo laboral con camaroneras particulares aledañas al sector, en la

actualidad su liquidez es plenamente capital propio el mismo que se prevalece mantener por tal motivo se requiere disminuir el índice de cuentas por cobrar de la empresa para ampliar la rentabilidad del negocio

logrando poder brindar una mejor calidad de servicio a los clientes y a los colaboradores en la actividad del negocio.

Logotipo de la empresa



ILUSTRACIÓN 5 LOGOTIPO DE LA EMPRESA

Ubicación de la empresa

Oficina Ubicada en la Parroquia Posorja, Barrio 4 de mayo.

Misión

Servir a los habitantes de la Parroquia Posorja y los sectores cercanos, mediante la entrega de servicios de calidad en el transporte marítimo fluvial de personal, carga liviana y pesada.

Estructura organizacional de la empresa

La empresa está funcionando y tiene su estructura, pero esta de forma empírica ya que documentalmente no está estructurada la organización, pero si existe en la operatividad consta:

- La fundadora: Sra. Susana Espinoza
- Administrador: Sr. Douglas Banchón
- Secretaria: Kelly Banchón
- Administrativo – Tributario:
- Y colaboradores fijos: cuatro y cuando la demanda aumenta surge la contratación de tres o hasta cuatro personas adicionales (cada 10 días)

Visión

- Convertirnos en una empresa líder prestadores de servicios marítimo fluvial de personal, carga liviana y pesada a nivel nacional.

Embarcaciones





Mercado – clientes

Como clientes principales:

- Negocios Industriales Nirsa S.A.
- Calademar
- Cipron
- Gambalyt
- Rolesa
- Triton
- Humberto López
- Canal de Guayaquil

Adicionales como: Marfish, Vancosta S.A entre otros.

Descripción del puesto de trabajo

La metodología de cobranza con los clientes adicionales es de contado, con relación a las empresas principales se maneja un tiempo de espera en el pago del servicio prestado. Se maneja empíricamente y a medida que avanza la actividad los procedimientos se incrementan y el control no es manejable para los propietarios, la misma que es razón de estudio de la presente investigación.

El proceso de cobro que tiene en la actualidad es:

1. Notificación de requerimiento del servicio
2. Servicio marítimo fluvial de personal, carga liviana y pesada realizado
3. Registro de rutas de servicios prestados
4. Comparativo de rutas con el coordinador encargado
5. Emisión de factura dentro de los primeros 15 días de cada mes
6. Espera del pago de las facturas

Cabe resaltar que el tiempo mínimo que ha transcurrido en obtener la liquidez de los servicios prestados ha sido realizado en un lapso de 1 mes, y el máximo de 5 meses.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es donde se observa el efecto causado por las variables dependiente e independiente. Aplicando metodología cuantitativa y cualitativa.

Hernández Sampieri (2017) Diseño o enfoque cualitativo busca la “dispersión o expansión” de los datos e información, mientras que el enfoque cuantitativo pretende “acotar” intencionalmente la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco”). Mientras un

estudio cuantitativo se basa en las investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo.

El cualitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular. (pág. 10)

La tendencia cualitativa se determina mediante la observación y la constante comunicación con los involucrados de la problemática lo que permitirá la recolección de datos informativos y relevantes para ser mejorados, dando lugar a identificar las características numéricas al establecer la tabulación de los datos estadísticos de la investigación realizada como interpretación de datos numéricos analizando la cartera necesita determinar que el índice de cuentas por cobrar disminuya y aplicar técnicas, procedimientos acertados para mejorar la liquidez del negocio. considera una conclusión verdadera e imposible de ser nula o falsa cabe indicar que la información es verificada y comprobable en los procesos de la actividad desarrollada en la empresa de transporte marítimo fluvial de carga liviana y pesada DYS

Tipo de investigación. -

Descriptiva:

Tamayo (2000) en su obra proceso de la investigación científica; el autor indica que la investigación descriptiva es el “registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los

fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en la actualidad.

La investigación realizada se basa en el tipo de investigación descriptiva donde se considera los procedimientos de cobranzas como el objeto de estudio abordando todos sus componentes, midiendo los procesos para cuantificar y reducir el índice de cuentas por cobrar para obtener una liquidez más circulante en el negocio.

Explicativa:

No solamente explica o describe los problemas, sino que busca encontrar las causas del mismo. Busca el porqué de los hechos mediante la relación causa efecto. En el tema de estudio se aplicó en el momento de encontrar las falencias de la empresa DYS.

Procedimiento de la investigación. –

Según lo establecido por Schieltz, (2017) los pasos de la investigación son:

1. Consiste determinar el problema de estudio
2. Delimitación del tema
3. Diseño de la investigación
4. Recolección de datos
5. Extracción de conclusiones

Técnicas y herramientas de investigación. -

Las técnicas y herramientas que se utiliza es la recolección de datos.

Recolección de datos

La recolección de datos es una o se recoge información importante sobre un determinado tema, por lo general esta actividad donde se agrupa tiene como objetivo aportar conocimientos necesarios para el desarrollo de un investigación.

Según Sampieri señala señala que para recolectar información implica tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre si.

- 1.- Seleccionar un instrumento o método de recolección de datos.
- 2.- Aplicar ese instrumento o método para
- 3.- Preparar observaciones, registro y mediciones obtenidas

Menciona que el investigador en la recolección de datos cualitativos debe ante todo respetar a los participantes y nunca desperdiciarlos, quien viole esta regla no debe estar en el campo por lo que debe ser una persona sensible y abierta.

Conceptualizar el instrumento análisis documental.

Recolección de datos

Para la realización de una investigación cualitativa se debe llevar a cabo entrevistas a personas involucradas en dar respuestas a las interrogantes centrales;

Las fuentes específicas que se utilizan son: notas de campo como producto de la observación de las actividades de observación , así como de libros, prensa local, revistas especializadas, documentos internos de la empresa internet y otros materiales documentales.

Técnica de cobranzas:

Dependiendo de la empresa se aseguran los métodos de cobranzas para la recuperación de cartera vencida-

Fase de recordatorios

Los métodos de recordatorios cumplirán con los siguientes objetivos:

- 1 .- que el cliente recuerde que tiene vencido el pago
- 2.- Lograr que el cliente se acerqué a pagar lo mas pronto posible
- 3.- Evitar el uso de otros métodos que ayuden a disminuir los gastos de cobro.

Independiente del modelo de cobro que utilice la empresa no se debe de olvidar de los recordatorios hacia al cliente que tiene la cuenta pendiente, además los estados de cuenta sirven para verificar los flujos de ingresos de la empresa

Fase de insistencia

En esta fase, en caso de no haber obtenido resultado alguno con la etapa de recordatorio, se podrá aplicar se puede aplicar los métodos de la primera etapa pero con la diferencia de un tono más energético o agresivo y serán con mayor frecuencia, a intervalos cortos de tiempo. También se recomienda la entrevista personal con los deudores por la persona encargada, o también los agentes de venta quienes en su afán de colocar mayores pedidos estimularan al cliente a que cancele su deuda.

Fase de acciones legales

Sera el último paso que se realizara para lograr recuperar el valor adeudado en esta fase, se aplican medidas más drásticas con el riesgo que se pierda como cliente el deudor, la cuenta pasa a manos de un abogado quien

procederá a notificar al cliente por medio de avisos, llamadas telefónicas, aquí el abogado podrá calcular gastos o costos judiciales en caso de que no cancele se puede llegar a juicios pero resultara muy costoso y llevara mucho tiempo inclusive podría resultar que los recursos del cliente no cancele y lleve un embargo y haría mas difícil la tarea del cobro.

CAPITULO IV

ANALISIS DE RECOLECCION DE DATOS

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL DE LA EMPRESA DYS	PROPUESTA PLANTEADA AL COBRO DE CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos empíricos • Crecimiento de la empresa, ausencia de control interno <p>El proceso de cobro que tiene en la actualidad es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificación de requerimiento del servicio por parte del proveedor • Servicio de transporte fluvial realizado. • Registro de rutas de servicios prestados. • Comparativo de rutas con el coordinador encargado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de cobranza • Implementación de Control interno <p style="text-align: center;">Planteamiento mejora de proceso de cobro a clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de actividades mensuales • Proceso de validación de información posteriormente realizado el servicio. • Segmentar la cartera de cobranza y organizar un plan de cobranzas. • Definir y automatizar la estrategia cobranza y de contacto a los clientes proceso de

<ul style="list-style-type: none"> • Emisión de factura dentro de los primeros 15 días de cada mes. • Espera del pago de las facturas 	<ul style="list-style-type: none"> recordatorios digitales • Ejecutar el plan de cobranza • Realizar un control de proceso, medir y controlar la gestión de cobranza.
---	--

Plan de mejora para la implementación de cobro de clientes en la empresa DYS

El plan de mejora es desarrollado después de la recolección de datos y la interpretación de los mismos después del análisis de la situación actual de la empresa se hará hincapié en los puntos más críticos, el plan de mejora se apoya en los colaboradores que están más relacionados con el puesto de trabajo para la toma de decisiones al respecto, ya que son quienes tienen las facultades y potestades sobre los procesos.

Estructura organizacional del área de cobro

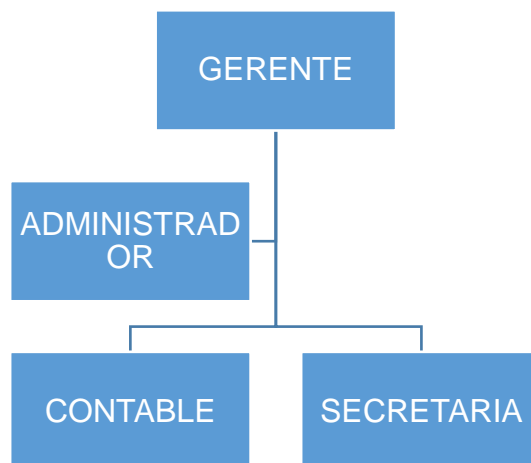


ILUSTRACIÓN 6 ORGANIGRAMA DE INVOLUCRADOS PROCESO DE COBRANZA
ELABORADO POR EL AUTOR

Manual de funciones del personal de cobranza.

Dentro de las actividades del personal responsable de las actividades de cobranza debe considerarse lo detallado a continuación.

- Organización y supervisión constante para que de cumplimiento al proceso de cobranzas establecido de los valores por cobrar y llevar registro de los montos recaudados.
- Elaboración de cronogramas de trabajo y la supervisión de las metas propuestas.
- Plantear estrategias y proponer soluciones estableciendo los métodos más adecuados para facilitar la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Diseñar y planificar la implementación de controles administrativos que con su desarrollo permitan la disminución de la cartera vencida.

Objetivo general del plan de mejoras

Establecer procedimientos que permitan el buen manejo de las actividades de cobro y mejorar la liquidez de la empresa y otorgar mejores servicios a los clientes

Alcance

El manual debe ser entregado a todo los involucrados del proceso de cobro de la empresa, con la finalidad de mejorar los procesos de manera constante y todos estar encaminados a un mismo objetivo

Documentación necesaria

Como parte especial y de suma relevancia se debe recopilar la información y registrarlas para que exista un historial de cada cliente, donde la información en un periodo específico debe estar siendo actualizada.

Información de clientes

Realizar un registro de la información de los clientes donde debe constar de lo siguiente:

- Nombre del cliente
- Numero de identidad del cliente
- Nacionalidad
- Ubicación exacta del negocio
- Ciudad de residencia y números de teléfonos
- Dirección de domicilio
- Referencias comerciales
- Referencias personales
- Días de plazo para el crédito

Es necesario que debe registrarse los datos del cliente para poder comunicarse en los procesos de recordatorios de la cobranza.

Plazos de crédito

Los días de crédito dependerá de la clasificación de los clientes, aquellas ventas una vez emitidas la facturación y su cancelación sea dentro de los 8 o 10 días consecutivos

La cobranza

Realizar rutas de los servicios otorgados, emisión de factura manera inmediata y enviarla de manera física o digital pero hacerla llegar lo mas pronto posible al cliente.

Fase de recordatorio

Una vez realizado el servicio se debe realizar los registros de controles internos para tener un cronograma para la aplicación de los recordatorios con la finalidad de hacer el cierre del proceso con la cancelación de servicio y conclusión de la pago de la factura emitida.

Parámetros de cobro a clientes

- Los cheques deberán ser al portador o dirigido a las cuentas de la empresa DYS.
- Los depósitos y transferencias se realizaran únicamente a la cuenta de la empresa no se aceptan depósitos a cuentas de los empleados de la empresa.

Formas de pago

La empresa DYS acepta las siguientes formas de pago:

- Efectivo
- Transferencias
- Cheques al día
- Cheques posfechado

El responsable de la gestión de cobranza tendrá como gestión en reportar mensualmente los saldos y dar de baja los valores de la cartera.

Saldos

La empresa tiene dos saldos:

- Saldos operativos
- Saldos de cartera

Los saldos operativos son aquellos que tiene por concepto de retenciones o descuentos.

Los saldos de cartera son aquellos valores pendientes por cancelar por saldos de documentos por cobrar.

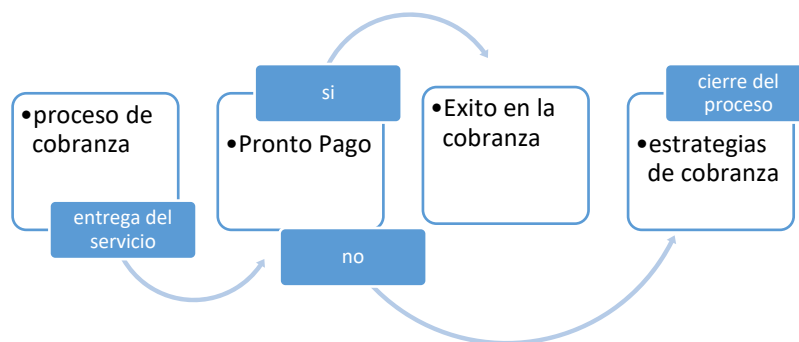
Una vez que los saldos de cartera tengan sus fechas de vencimiento, estos deberán ser recuperados en un tiempo máximo de 30 días de lo contrario se deberán aplicar los procedimientos anteriormente expuestos.

Todo cliente que presente un 5% de saldo de superior a lo adeudado de su cartera vencida, el departamento de crédito se verá en la obligación de hacer fase de recordatorio de manera más agresiva.

Plan de Actividades

Plan de Actividades gestión de cobranza			
N°	Tareas	Encargado	Lapso de tiempo
1	Importancia	Gerencia General	Anual
2	Normas y políticas	Gerencia General	Anual
3	Notificaciones por escrito	Gerencia General	Mensual
4	Llamadas telefónicas	Gerencia General	Mensual
5	Objetivo de Cobranza	Gerencia general	Anual

Proceso de cobranza



La estrategia está basada, en la entrega del servicio que puede ser cancelado de forma inmediatamente por los usuarios, a su vez se inicia el proceso de cobranza estableciendo los tiempos de control hasta llegar al cierre del mismo.

Políticas

1.- Dar facilidades de pago en los casos de deudas acumuladas o vencidas a través de cierres de valores en cantidades prorrateadas considerando tiempos establecidos previamente analizados por la gerencia general

Estrategias

- Capacitar al personal de cobranza en normativas de cobranzas
- Elaboración de formatos para rutas diarias de los servicio
- Control de facturación y cobros revisión semanales
- Programar las fechas de vencimiento adecuadas que permitan que el usuario cancele oportunamente la facturación
- Consignar los valores de facturación en forma clara y precisa
- Distribuir la facturación en forma sectorizada con la firma del encargado que garantice la entrega

Crear programas o comprar programas de cobranza

- Cotización de programas
- Garantizar que el programa se registre cliente a cliente la información personal
- Verificar el estado de situación actual de cada cliente
- Verificar saldos globales y personalizados de los clientes
- Registros de facturas y registro de transacciones de pago de las mismas.

Formatos de Rutas

Cliente: _____

Fecha de servicio	Hora	Concepto	Firma de responsable de colaborador de la empresa

Elaborado por

Aprobación de gerentes

Control de facturas por clientes

fecha	factura	cliente	concepto	valor	cheque	transferencia	Fecha de pago

Elaborado por

auditado por

CONCLUSIONES

Mediante la investigación realizada sobre los procesos de cobranza se llega a las siguientes conclusiones:

La cobranza debe ser coherente y debe cubrir las necesidades y logra una rentabilidad en la liquidez de la empresa, a través de la fase de recordatorios se otorgue le máximo del crédito con una rápida y económica recuperación se debe aplicar de manera inmediata ya que bajo el análisis de la situación actual de la empresa se maneja con metodología empírica para reducir el índice tardío de la liquidez. Cabe resaltar que el diseño del plan de mejoras de los procedimientos deja claridad en las funciones de los principales involucrados.

RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones se deja establecido lo siguiente:

- Aplicación del plan de mejora de manera inmediata para ver la reducción del índice de cobranza
- Capacitación del personal involucrado con temas relacionados como contables tributarios para la emisión de facturas y seguimiento de los procesos
- Mejora de los procesos de control interno de las actividades de la empresa
- Adquisición de un programa para los estados de cuenta de la empresa por cada cliente ver reflejado las facturas pendientes para el seguimiento debido

Bibliografía

- Araiza, V. (2005). *Administración de las cuentas por cobrar*. MEXICO: BOLETIN TECNICO DE TESORERIA.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Cañibano. (2004). <http://www.mailxmail.com/curso-contabilidad-financiera-sistemas-informacion-empresarial-contable/contabilidad-empresas-contabilidad-financiera-contabilidad-costes>. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-contabilidad-financiera-sistemas-informacion-empresarial-contable/contabilidad-empresas-contabilidad-financiera-contabilidad-costes>
- Carrera, S. (julio de 2017). Analisis de la gestion de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015. *Analisis de la gestion de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A en el año 2015*. guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.
- Chavez, B. (2012). *Administración de Cuentas por cobrar*. MEXICO: Universidad Nacional Autonoma de MExico.
- Chiliquiga, M., & Vallejos, H. M. (2017). *COSTOS*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Fundación IFRS:Material de formación sobre la NIIF para las PYMES(version 2011-8). (2009). *Módulo 2: Conceptos y Conceptos*. London: IFRS Foundation.
- G, J., & G, A. (2014). *Rentabilidad de la variable activo*. venezuela: Universidad de los Andes.
- g, O. (s.f.).
- Guajardo, & Andrade. (2008). https://www.academia.edu/26475454/Contabilidad_Financiera_Guajardo_Cant%C3%BA_5ta.Edici%C3%B3n_McGrawHill.pdf. Obtenido de https://www.academia.edu/26475454/Contabilidad_Financiera_Guajardo_Cant%C3%BA_5ta.Edici%C3%B3n_McGrawHill.pdf
- Hernandez Sampieri, R. (2017). *Metodología de la Investigación sexta edición*. Mexico: Editorial Mexicana Miembro de la Camara de Nacional de la Industria.
- https://centerforfinancialeinclusionblog.files.wordpress.com/2012/05/20110421_lineamiento_s_cobroslg.pdf. (s.f.). Obtenido de https://centerforfinancialeinclusionblog.files.wordpress.com/2012/05/20110421_lineamientos_cobroslg.pdf:

https://centerforfinancialeinclusionblog.files.wordpress.com/2012/05/20110421_lineamientos_cobroslg.pdf

<https://debitia.com.ar/metodologia-y-procesos-de-gestion-de-cobranzas/>. (s.f.). Obtenido de <https://debitia.com.ar/metodologia-y-procesos-de-gestion-de-cobranzas/>: <https://debitia.com.ar/metodologia-y-procesos-de-gestion-de-cobranzas/>

<https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/cobranza>. (s.f.). Obtenido de <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/cobranza>: <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/cobranza>

<https://enciclopediaeconomica.com/category/contabilidad/>. (2018). Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/category/contabilidad/>: <https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-cobrar/>

<https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>. (s.f.). Obtenido de <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>: <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>

<https://www.slideshare.net/zinger20042001/procedimientos-en-las-cuentas-por-cobrar-y-las-cuentas-por-pagar>. (s.f.). Obtenido de <https://www.slideshare.net/zinger20042001/procedimientos-en-las-cuentas-por-cobrar-y-las-cuentas-por-pagar>: <https://www.slideshare.net/zinger20042001/procedimientos-en-las-cuentas-por-cobrar-y-las-cuentas-por-pagar>

Lucero, S. (2013). Sistema de cobro y recuperacion de cartera de credito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcan. *Sistema de cobro y recuperacion de cartera de credito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcan*. Tulcan, Tulcan, Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes UNIANDES.

Mayor, D., & Martel, V. M. (2013). *CONCEPTOS BASICOS DE CONTABILIDAD FINANCIERA*. Madrid, España: Delta Publicaciones.

Millan, C. (2018). *Gestion de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega S.A., Distrito, Miraflores año 2018*. Peru: Universidad Peruana de las Americas.

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Creditos y cobranza*. Mexico: Grupo editorial Patria.

Noreen, E. W., Garrison, R. H., & Brewer, P. C. (2007). *Contabilidad Administrativa*. MEXICO: INTERAMERICANA.

Omecaña, J. (2017). *Contabilidad General*. España: DEUSTO.

- Ortigososa, J. (AGOSTO de 2011). implementacion de una metodologia de cobranza sistematizada en una empresa de finaniamiento. *implementacion de una metodologia de cobranza sistematizada en una empresa de finaniamiento*. GUATEMALA, GUATEMALA, GUATEMALA: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Peñalozza, M. (2008). *Administracion de Capital de trabajo*. Bolivia: Perspectivas.
- Ramírez Padilla, D. N. (2019). *Contabilidad Administrativa*. México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Sanchez, P. (20 de 11 de 2018). *OK DIARIO*. Obtenido de <https://okdiario.com/curiosidades/luca-pacioli-padre-contabilidad-3367952>
- Schieltz, M. (nov de 2017). Pasos y procedimientos para la realización de una investigación científica. *ehow*.
- Tamayo, M. (2000). *El proceso de investigacion científica*. Mexicana: editorial Mexicana.

ANEXOS

Embarcaciones



Servicio de transporte de personal y carga pesada



