



**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 AUDITORIA

TEMA:

Propuesta de plan de mejora a la recuperación de las cuentas
por cobrar de la empresa De Prati, ubicada en el sector
la Rotonda, de la ciudad de Guayaquil

Autor: Quimi Larrosa Edison Javier

Tutor: Ing. G. E. Alvarado Ajila Alberto

Guayaquil, Ecuador

2021

DEDICATORIA

Dedico este proyecto o tesis de investigación a Dios, a mi madre Mery Larrosa que me ha inculcado para seguir adelante en mis estudios, a mis abuelos Jacinto y Alicia que ya están en el cielo apoyándome y guiándome en el buen camino, a mis tíos que confiaron en mí y me brindaron mucho apoyo. Sobre todo, me han incentivado y motivado para poder culminar mis estudios.

Quimi Larrosa Edison Javier

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Tecnológico Bolivariano y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por su paciencia y orientación. También agradezco a mi mentor Alvarado Ajila Alberto por los conocimientos adquiridos en el desarrollo de esta investigación.

A mi amiga Ginger Vera, a mi mejor amiga Melani Llivicura y a mi amiga Nelvic Villamar y a mi amiga Tiffany Murillo, por tenderme una mano en tiempos difíciles. Finalmente, quiero agradecer a todos mis amistades que me permitió conocer el Instituto Tecnológico Bolivariano, por apoyarme cuando más los necesite.

Quimi Larrosa Edison Javier



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 plan de mejora a la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa De Prati, ubicada en el sector la Rotonda, de la ciudad de Guayaquil

Autor: Quimi Larrosa Edison Javier

Tutor: Ing. G. E. Alvarado Ajila Alberto

Resumen

La empresa De Prati, estaba teniendo inconvenientes con el cobro de sus ventas a créditos a los clientes, por ende, la empresa asumía que no tenía liquidez para seguir desarrollando su actividad económica. El propósito de la investigación fue evaluar el índice de recuperación de las cuentas por cobrar mediante el uso de indicadores financieros para establecer su impacto en la liquidez. El fundamento teórico se fundamenta en las variables de la investigación: cuentas por cobrar y liquidez. La metodología estuvo orientada a los tipos de investigación: Explorativo, Descriptiva, Explicativa y Correlacional. Las técnicas de investigación que se aplicó es la observación, encuesta, entrevista e indicadores financieros, basándose en el estado de situación financiera y el estado de resultado integral. Entre las conclusiones más importantes que llegó el autor de la investigación fue: Determinar la liquidez y una vez analizado el Estado de situación financiera en la parte del activo, pasivo y patrimonio aplicando indicadores del año 2019, sí consta con liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones en el año 2020.

Financiera

Cuentas por cobrar

Liquidez



**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 plan de mejora a la recuperación de las cuentas
por cobrar de la empresa De Prati, ubicada en el sector
la Rotonda, de la ciudad de Guayaquil

Autor: Quimi Larrosa Edison Javier

Tutor: Ing. G. E. Alvarado Ajila Alberto

Abstract

The De Prati company was having problems with the collection of its sales on loans to customers, therefore, the company did not have liquidity to continue developing its economic activity. The purpose of the research was to evaluate the recovery rate of accounts receivable through the use of financial indicators to establish its impact on liquidity. The theoretical foundation is based on the research variables: accounts receivable and liquidity. The methodology was oriented to the types of research: Explorative, Descriptive, Explanatory and Correlational. The research technique that was applied is the observation, survey, interview and financial indicators, based on the statement of financial position and the statement of comprehensive income. Among the most important conclusions reached by the author of the research was: Determine liquidity and once the statement of financial position has been analyzed in the part of assets, liabilities and equity applying indicators for 2019, it does have sufficient liquidity to meet its obligations in 2020.

Financial

Accounts receivable

Liquidity

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	¡Error! Marcador no definido.
Certificación de aceptación del cegescit.....	viii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
Índice general	x
Índice de figuras	xii
Índice de cuadros	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	3
Situación conflicto	5
Formulación del problema.....	6
Delimitación del problema.....	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	7
Justificación e Importancia.....	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos	9
Marco teórico	14
Fundamentación Legal	24
Variables de la investigación	30
Definiciones conceptuales	30

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la compañía	35
Diseño de la Investigación	40
Tipos de Investigación	41
Población.....	42
Muestra.....	43
Técnicas de investigación	44

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de técnicas e instrumentos	50
Estado de resultado integral	74
Indicadores financieros.....	74
Recursos	78
Conclusión.....	80
Recomendación.....	81
Bibliografía	82
Anexos	

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 Logo y eslogan de la compañía	38
Figura 2 Organigrama de la compañía.....	38
Figura 3 repuesta de la pregunta informativa.....	51
Figura 4 repuesta de la pregunta 1	51
Figura 5 repuesta de la pregunta 2	53
Figura 6 repuesta de la pregunta 3	54
Figura 7 respuesta de la pregunta 4	55
Figura 8 repuesta de la pregunta 5	56
Figura 9 respuesta de la pregunta 6	57
Figura 10 respuesta de la pregunta 7	58
Figura 11 respuesta de la pregunta 8	59
Figura 12 respuesta de la pregunta 9	60
Figura 13 respuesta de la pregunta 10	61
Figura 14 Estado de situación financiera	73
Figura 15 Estado de Resultado Integral.....	74

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1. Conflicto	5
Cuadro 2. Distribución de empleados	39
Cuadro 3. Análisis.....	42
Cuadro 4. Colectividad	44
Cuadro 5. Método	45
Cuadro 6. Modelo de observación	46
Cuadro 7. Modelo de encuesta	47
Cuadro 8. Pregunta informativa.....	52
Cuadro 9. Pregunta 1	53
Cuadro 10. Pregunta 2	54
Cuadro 11. Pregunta 3	55
Cuadro 12. Pregunta 4	55
Cuadro 13. Pregunta 5	57
Cuadro 14. Pregunta 6	58
Cuadro 15. Pregunta 7	59
Cuadro 16. Pregunta 8	60
Cuadro 17. Pregunta 9	60
Cuadro 18. Pregunta 10.....	62
Cuadro 19. Guía de observación.....	69
Cuadro 20. Procesos de mejora para la gestión de cobranza	71
Cuadro 11. Plan de mejora de a la recuperación de las cuentas por Cobrar.....	72
Cuadro 22. Económicos	78
Cuadro 23. Cronograma	79

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Desde el siglo XVII los países europeos (Inglaterra, España, Alemania, Austria, Bélgica y Bulgaria) han determinado que la gestión de cobros viene de una época muy antigua, es decir, la humanidad ha venido gestionando sus actividades comerciales mediante la venta de productos o servicios dando lugar al cobro de dichas transacciones económicas por medios de pagos como lo son el efectivo, trueque o crédito, lo cual este último dio origen a las cuentas por cobrar.

Sin embargo, el problema que hay que entender es que las economías primitivas no tenían claro el concepto de crédito o deuda, porque tenían sistemas de cambio e interés basados en el trueque, donación o economía solidaria. Es así que cuando una persona brinda ayuda a otra, la otra persona finalmente “debe” una cantidad cuantificable que es reembolsable o pendiente.

Desde la antigüedad, el crédito ha sido un compromiso entre dos partes, en la que una de las partes debe confiar una determinada cantidad de dinero a la otra dentro de un período de tiempo determinado, y también confiar el interés pactado a la otra parte según el momento de prestar.

A nivel internacional, los eventos de cuentas por cobrar han ido generando inconveniente con el incremento a largo plazo. Según (Matamoros, 2016), en los últimos 10 años los créditos han sumado gran problema para la economía de las empresas, donde el gerente del crédito tiene obstáculo en mantener el mayor control crediticio con el fin de lograr unas medidas de riesgos que conlleven a otorgar un crédito viable, es así que al existir la

mala gestión en la colocación de créditos solicitados hay repercusiones monetarias tanto para los socios de la empresa y los clientes.

En la actualidad, el mundo avanza hacia la globalización plena, que involucra medios económicos, tecnológicos, sociales y culturales que afectan directamente al sector empresarial, ya sea comercial, industrial, financiero o de servicios. Por lo tanto, el problema de las cuentas por cobrar es causado principalmente por instituciones financieras o empresas que otorgan préstamos a clientes sin un análisis adecuado de sus políticas crediticias o falta de control y seguimiento de las cuentas, aunque la capacidad de las empresas para formular sus políticas de crédito y cobranza también tiene riesgos independientes, los cuales están determinados por las circunstancias especiales del cliente que ocasiona el vencimiento del crédito.

No obstante, las grandes empresas buscan respuestas a sus problemas crediticios mediante la adquisición de créditos las cuales se manifiesta como una solución esporádica que se refleja en la misma rentabilidad comercial donde no se confía en alguien otorgándole fácilmente un bien o dinero para su cuidado.

Si bien el otorgamiento de crédito tiene riesgos financieros, ya que es una política necesaria porque puede apoyar y estimular las ventas logrando el desarrollo comercial con los clientes en un mediano y largo plazo. A su vez el conflicto que hay con el crédito y la rentabilidad es causado porque no hay factores clave para mantener un flujo de caja saludable de las operaciones comerciales. Generalmente, hay contrariedad con las inversiones en cuentas por cobrar, debido a que no existen inversiones notables en la empresa por un atasco que está representado por la mala aplicación de recursos lo cual no se puede convertir en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

En otras palabras, toda empresa que maneje créditos independientemente de su tamaño, al principio tienen la dificultad en desarrollar un plan

estratégico que le permita ejecutar eficazmente las operaciones diarias, además son consciente de los cambios constantes en el entorno; evitando los contratiempo y medidas inalcanzables, para lo cual implementan acciones que involucren un plan de mejora a la recuperación de las cuentas por cobrar. En este sentido, a escala general, el objetivo es recuperar la deuda de estas cuentas por cobrar, determinando y controlando la proporción de clientes que pueden representar un riesgo en costo por insolvencia.

Ubicación del problema en un contexto

En Latinoamérica las cuentas por cobrar se derivan de los lineamientos para el otorgamiento de crédito, los cuales dependen de las políticas de la empresa al momento de las ventas. El saldo registrado en la partida es parte del activo redimible porque representa el valor en efectivo futuro con derecho a recuperación.

Hoy en día, las empresas latinoamericanas apuntan a una mayor rentabilidad y están enfocadas en proporcionar a su fuerza de ventas más recursos para expandir sus carteras de clientes. Sin embargo, cuando aumentan el tráfico de clientes, a veces el personal de ventas no realiza una evaluación detallada de cada cliente para comprobar si tienen los recursos necesarios para hacer frente a las deudas, lo que genera el riesgo de insolvencias.

Según (Ferrari, 2008), las cuentas por cobrar de una compañía se originan de las ventas a crédito, que pueden ser de bienes o servicios, dependiendo de la actividad comercial que desarrolle. Como parte de las condiciones de la venta, se establece el tiempo de crédito que se otorga al cliente, que regularmente van desde 15 a 90 días, por lo cual la cartera se recupera en un periodo no mayor a un año.

Las cuentas por cobrar son un problema que preocupa mucho a las compañías, porque la mayoría de las ventas de la compañía en la actualidad se realizan a crédito y, en muchos casos, están respaldadas por

facturas que ya sabemos que están registradas desde el punto de vista contable. A su vez representan un promedio del 80% de la facturación total de una empresa. La incorrecta gestión financiera representa la diferencia entre obtener o perder beneficios.

Lograr el cumplimiento de estas deudas a corto plazo significa que la empresa tiene buena liquidez, es decir, tiene capacidad de caja y por tanto puede cumplir con sus obligaciones. Por lo tanto, la parte actual de las cuentas por cobrar es importante porque se convertirá en efectivo en no más de un año a partir de una fecha determinada. (Flores, 2008, pág. 27).

En Argentina, Ecuador, Perú, Brasil, Venezuela es necesario controlar su recuperación y analizar su impacto en el capital de trabajo, activo circulante efectivo, activo circulante y un mayor impacto en la liquidez de los casos de estudio, porque sin aquello no pueden soportar su liquidez a corto y mediano plazo. Es así que la falta de capacidad en asumir obligaciones con el fin de mantener una estructura financiera adecuada perjudica el alcance de la actividad comercial.

Teniendo en cuenta que, debido a los enormes cambios en el sector económico, muchas empresas latinoamericanas han tenido consecuencias, que se han visto obligadas a adaptarse a las principales condiciones. En Venezuela la desaparición de muchas empresas fallidas en el proceso de adaptación se debe a la falta de conocimientos de gestión en el sector público. Los procedimientos financieros son la esencia que da vida a las organizaciones.

Algunas empresas que han entrado en quiebra lo hacen por no tener suficiente conocimiento del control interno de las áreas de gestiones financiera. La pérdida de liquidez en el departamento de cobranza ha provocado retrasos, esto puede considerarse como un grave error de gestión financiera. En las actividades económicas de cualquier negocio, la liquidez es lo más importante para poder mantener a flote, ya que el efectivo es un activo a corto plazo.

En Ecuador existen 981 empresas crediticias, de las tres principales provincias que dan créditos pertenecen al 43% del total de las organizaciones en el país, las cuales son: Pichincha (20,9%), Guayas (13,8%) y Tungurahua (8,4%). Aunque, esta forma de financiar puede causar algunos problemas internos de políticas de cobro y crédito, las ganancias para los afiliados pueden ser más atractivos. En nuestro país (Ecuador), el 45% de las compañías poseen emisiones de cartera vencidas, la mayoría de las cuales son pequeñas y medianas empresas e instituciones financieras. La empresa De Prati, de la ciudad de Guayaquil ubicada en el Centro Comercial la Rotonda, Alborada 10ma etapa, Av. Benjamín Carrión, se dedica a la venta de ropa y accesorios para el hogar desde hace más de 78 años, y debido a su larga trayectoria con una amplia cartera de clientes, se puede vender por 90 días. Actualmente, tiene problemas para recuperar las cuentas por cobrar de los clientes y necesita determinar el impacto en la liquidez.

Situación conflicto

Cuadro 2. Conflicto

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de control al monitorear los extractos de cuenta de los clientes. • No tiene un buen sistema para cobrar las facturas vencidas de sus clientes. • No cuenta con un control autorizado de las cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> • No permite ver fácilmente el estado de las facturas emitidas y de los cobros registrados. • No permite saber qué facturas aún están pendientes de cobro. • Provoca una falta de liquidez anual para la empresa.

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

En la actualidad, De Prati presenta defectos en los procedimientos de cobranza, a su vez este problema se ha comprobado cuando se registra el cobro en la tarjeta del usuario, esto afecta al control de cobros de facturas vencidas, lo que conlleva el otorgamiento de oficios de la deuda a los clientes.

Es necesario prestar atención a los siguientes problemas:

- Falta de control al monitorear los extractos de cuenta de los clientes.
- No cuenta con un buen sistema para cobrar las facturas vencidas de los clientes.
- No tiene control de autorización de cuentas por cobrar.

Formulación del problema

¿Cómo inciden el atraso en la recuperación cuentas por cobrar, en la liquidez anual de la empresa De Prati, ubicada en el sector La Rotonda, de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo 2021?

Variables de la investigación

Variable independiente: Cuentas por cobrar

Variable dependiente: Liquidez anual

Delimitación del problema

Campo: Contable

Área: Financiera

Aspectos: Cuentas por cobrar, Liquidez anual

Tema: Propuesta de plan de mejora a la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa De Prati, ubicada en el sector La Rotonda, de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Instaurar un plan de mejora a la recuperación de las cuentas por cobrar para la lograr la liquidez anual en la empresa De Prati, ubicada en el sector La Rotonda, de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Investigar los soportes teóricos financieros referente a la recuperación de las cuentas por cobrar y liquidez anual.
- Diagnosticar los procesos metodológicos empleados en la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa De Prati, ubicada en el sector La Rotonda, de la ciudad de Guayaquil.
- Diseñar un plan de mejora a la recuperación de las cuentas por cobrar que contribuya al incremento la liquidez anual en la empresa De Prati, ubicada en el sector La Rotonda, de la ciudad de Guayaquil.

Justificación e Importancia

Este trabajo es muy conveniente porque ayuda a la empresa a realizar un adecuado control interno de las cuentas por cobrar que afectan al efectivo, los departamentos involucrados en las actividades económicas estarán beneficiados en la implementación de un plan de mejora en la recuperación de la cuenta por cobrar

Según (Gonzalez, 2014), la condición de las cuentas por cobrar es proporcionar crédito para retener a sus clientes, y ese crédito varía según el tipo de empresa. Por ello la presente investigación tiene una utilidad práctica al realizar un adecuado plan de gestión de las cuentas por cobrar ya que posee una doble función: por un lado, incrementa las ventas y por otro lado está la visión global comercial en la que permite tener ingresos a corto plazo.

Además, tiene una utilidad metodológica en la investigación de proyectos ya que se considera un gran aporte al entorno empresarial a escala global. Sus similares características facultan la consolidación de cuentas por cobrar y comprender su impacto en la liquidez, por otro lado, sienta las bases para futuros estudios en cuanto a los requisitos a realizar y se puede recurrir a un estudio relacionado con el crédito.

Así mismo tiene implicación práctica ya que estudia, revisa y examina la partida a cobrar, la cual beneficiará a la empresa y cualquier otro negocio que mantenga las mismas o similares actividades comerciales, de tal manera podrá presentar y explicar los problemas de cobranzas, las razones del lento retorno de la cartera, mejorando así el proceso de cobro que la investigación utiliza para sus clientes.

Esta investigación es importante ya que abarca las teorías que tiene como objetivo diseñar un plan de mejora a la recuperación de las cuentas por cobrar en la cual se implementa los conceptos que permitan otorgar crédito en el departamento de cobranza para gestionar nuevos procesos de restauración de carteras vencidas.

Finalmente, la investigación a realizar tiene relevancia social, porque al mejorar el sistema de cobranza de la empresa, aumentará las finanzas de la misma, beneficiando así a los propietarios, los diferentes proveedores, personal de la empresa y sus respectivas familias.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

El proceso de cobranza es un proceso que se debe determinar formalmente, por lo que es muy importante analizar la historia de las cuentas por cobrar. Las cuentas por cobrar siempre han sido una opción para que las empresas compren y aumenten el flujo de caja. Por supuesto, los métodos han cambiado y mejorado a lo largo de la historia, pero durante mucho tiempo, las empresas han podido optar por comprar bienes y pagarlos de manera flexible. La actual investigación revisa la historia de dónde y cuándo se establecieron las cuentas por cobrar, cómo ha evolucionado hasta convertirse en lo que hoy se conoce.

Para los años 1601 y 1700, las cuentas por cobrar habían comenzado a tomar forma en Inglaterra y se convirtieron en una ruta comercial más popular en la industria de la confección. La ropa que llega a Inglaterra generalmente tiene que viajar una gran distancia, y el remitente debe esperar hasta que se reciba la mercancía antes de pagar. Al introducir el financiamiento de cuentas por cobrar, los remitentes pueden recibir una parte del pago de inmediato, cubriendo los costos de equipos y suministros.

Luego en el año 1800, los colonos del "Nuevo Mundo" utilizaron las cuentas por cobrar para ganarse la vida con las materias primas que encontraron disponibles. Enviaron tabaco, cuero, algodón y madera a Gran Bretaña, el colono proporcionaba anticipos en efectivo en función de la solvencia de los clientes por cobrar.

A principios del año 1900, las industrias como la textil, la confección y el transporte comenzaron a utilizar las cuentas por cobrar como su principal

fuerza de financiación. Comenzaron a utilizar el factoring como una forma de seguir comprando materias primas. El financiamiento de cuentas por cobrar les permitió hacer frente a ciclos de ventas más largos cuando el transporte y la distribución de bienes aún no era completamente confiable.

Para (Gonzalez, Liquidez, Volatilidad Estocástica y Saltos., 2013) la liquidez se vuelve algo complejo cuando se refiere a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo, pero sin afectar su precio, por lo tanto, es una idea multidimensional y se caracteriza por dos componentes que son precio y cantidad. Uno de los objetivos principales ha sido el estudiar las reglas concretas las cuales rigen el funcionamiento de los mercados financieros y de cómo afectan la liquidez y en particular las negociaciones de los activos.

En el año 2005 las instituciones microfinancieras de Ecuador han descubierto un nicho de mercado con gran potencial de desarrollo debido a que existe una excelente cultura de pago y la posibilidad de enfrentar altas tasas de interés porque además existen diferentes alternativas al endeudamiento en el mercado informal.

El desafío por el cual Ecuador cruzó en el ámbito financiero era colocar el exceso de liquidez ante un escenario de reducción de ingresos de los hogares y empresas, lo que aumentó la probabilidad de sobreendeudamiento y deterioro de la calidad crediticia de los agentes económicos. De hecho, de los \$26.624 millones que corresponde al total de cartera privada, \$1.067 millones son cartera vencida o contaminada, lo que representa un indicador de morosidad del 4% (Zabala, 2017).

En la actualidad, toda empresa tiene como objetivo obtener buenos ingresos en función de los servicios que presta o de las actividades que realiza, obtener buenos ingresos que no afecten la liquidez de la empresa y brindar buenos servicios a los clientes, pero esto se logra a través de una excelente gestión de cuentas por cobrar (Choez, 2017).

La mayoría de las empresas comerciales están más enfocados en otorgar crédito, pero no se enfocan en la parte realmente importante en la recuperación de la cartera que necesita ser restaurada y no toman medidas para evitar que se conviertan en cuentas incobrables, esto ocasiona un problema de liquidez y el dinero no será suficiente para comprar nueva mercadería.

Antecedentes referenciales

Autora: (Santana, 2016)

Institución: universidad politécnica Salesiana

Resumen: Presenta un elevado nivel en su cartera de clientes con valores significativos congelado por la falta de pago a sus acreedores.

Diferencia: Plastic c.a esta relacionado más con el control externo debido a que presenta un análisis que tiene como principal objetivo el estudio a profundidad sobre la cartera a clientes de la compañía mediante una revisión detallada de la información tanto histórico como actual entregada por la compañía, obteniendo resultados que reflejen la situación financiera real.

Autora: (Vinces, 2019)

Institución: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología

Resumen: La empresa tiene inconvenientes con el cobro de sus ventas a créditos a los clientes, por ende, la compañía no tenía una óptima liquidez anual.

Diferencia: La investigación de Madelyn Zambrano Vinces toman decisiones desde fuera de la compañía que se fundamenta por las normas (NIIF/NIC), tiene como propósito de la investigación evaluar el índice de recuperación de las cuentas por cobrar mediante el uso de las ratios financieras para establecer su incidencia en la liquidez.

Autoras: (Kelly Carolina Montaguano Olveraana, 2017)

Institución: Universidad de Guayaquil

Resumen: El presente trabajo de investigación se trata de la propuesta de mejora en el proceso de cobranzas para prevenir la cartera vencida de la empresa NORELCO S.A.

Diferencia: Mantienen una debida organización en la empresa y en especial en el departamento de créditos y cobranzas, estableciendo funciones, políticas de crédito y cobranzas, llevan control de que las mismas se empleen, ajustándose a los clientes y siempre mejorándolas para que permitan alcanzar los objetivos propuestos en la compañía y con esto disminuir los valores de cartera vencida.

Autora: (Lourdes, 2019)

Institución: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología

Resumen: La empresa Labovida S.A. tiene un alto volumen de su cartera vencida por la falta de pagos de sus clientes, el problema se presenta en los plazos de créditos atrasados los mismo que en un futuro ocasionarían problemas en la liquidez.

Diferencia: Tiene como objetivo realizar un análisis de las cuentas por cobrar mediante políticas financieras para establecer la mejora de la liquidez, las cuales representan el activo financiero que dan mayor rentabilidad, esto resulta más significativo en las empresas comerciales, ya que representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 60 a 90 días en su mayoría.

Autoras: (Bermúdez Mero María José, 2019)

Institución: Universidad de Guayaquil

Resumen: Uno de los instrumentos de gran importancia en las actividades financieras de las empresas, es el establecer procesos y políticas en el área

de crédito y cobranzas para la recuperación de cartera vencida en la empresa importadora y comercializadora de materias primas IMTELSA S.A.

Diferencia: Tiene propuesto realizar mejoras de procesos y políticas formalmente establecidas, afectando a la recuperación de cartera vencida del departamento, que están llegando a cifras alarmantes y la mayor parte de los clientes están pasando a ser clientes morosos, debido a un mal proceso de selección y evaluación de los montos crediticios a otorgar a cada uno de ellos.

Procesos metodológicos empleados en la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa De Prati.

En la actualidad la empresa De Prati maneja procesos y procedimientos de cobro, los cuales han generado una baja recaudación, a continuación, se mencionan como la empresa está manejando el proceso de cobranza:

1. No se restablece la base de datos. Hay muchas facturas que no se cobran porque se envían a otra dirección o se dirigen a alguien que ya no trabaja para la empresa, y las facturas se pierden. Los errores generados por la organización deben corregirse fácilmente mediante el establecimiento de un proceso para actualizar la información de sus clientes.
2. No utilizan un proceso de gestión de cobranzas que permita organizar y realizar la cobranza en forma predecible.
3. No definen ni utilizan indicadores y reportes de cobranzas.
4. No organizan el proceso de cobranzas en etapas de gestión, simples y medibles.
5. No automatizan la mayor cantidad de tareas, preferentemente con un sistema de cobranzas.
6. No definen las políticas, técnicas, procesos y reportes de cobranza mediante un plan de cobranza.

Marco teórico

Contabilidad

La contabilidad es un proceso responsable de seleccionar y recopilar información y registros económicos y financieros importantes, y cuantificarlos y explicarlos a través de los estados financieros, que se utilizan para el análisis y la toma de decisiones comerciales. También se considera que la contabilidad es una técnica útil para el registro de las actividades económicas que realiza una empresa, ya que proporciona información financiera sistemática y estructurada, que ayuda a analizar la economía y las condiciones financieras, contribuyendo así al control y toma de decisiones.

Por otro Lado, (Lara, 2019) define a la contabilidad como una ciencia que enseña reglas y métodos para analizar, clasificar y registrar las acciones realizadas por las entidades económicas integradas por un solo individuo, o constituidas bajo la forma de sociedades con actividades comerciales, industriales, bancarias o de carácter cultural, científico, deportivo, religioso, sindical, gubernamental, etc., y que sirve de base para elaborar información financiera que sea de utilidad al usuario general en la toma de sus decisiones económicas.

Cuentas

Según (García J. O., 2017) una cuenta podría definirse como un concepto abstracto representativo de una serie de valores patrimoniales de la misma especie. Por ejemplo, en la oficina de una empresa hay sillas, mesas, estanterías, máquinas de escribir, armarios, ficheros, etc. A todos estos elementos patrimoniales se los agrupa en el concepto de mobiliario. Una cuenta no es más que una herramienta operativa contable, a través de la cual podemos subdividir activos, pasivos y capital, y agruparlos según determinadas características de afinidad, lo que nos permite graficar todos los aumentos y disminuciones en los distintos elementos de la ecuación.

Cuentas por cobrar

Según (Gonzales, 2019) la condición de las cuentas por cobrar es ofrecer un crédito con el objetivo de conservar a sus clientes y estés crédito varias según el tipo de compañía. Entonces, equivale promesa de recibir efectivo de clientes a quienes se les vendió. Por ello es importante realizar la gestión de las cuentas por cobrar, ya tiene doble función, por un lado, esto sirve para el proceso de venta como la facturación detallada, envíos de pagos y morosidad, y por otro lado esta visión global comercial que se estos permite tener ingresos en un futuro.

Características principales de las cuentas por cobrar

Las características principales de las cuentas por cobrar son:

- Crear subcuentas del activo con la estructura del balance general.
- Son cuentas de cobro pendientes a clientes.
- Sus saldos son originados por créditos.
- Fundamental en forma determinada para obtener los ratios financieros.
- Estos cobros se presuponen serán cobrados máximo los próximos 12 meses.
- Realización de la facturación y manejo de las cuentas por cobrar.
- Recibir, revisar y registrar los comprobantes de retenciones para dar cumplimiento a las disposiciones legales asociadas.
- Registrar, emitir y controlar las notas de débito y/o crédito.
- Registro de los cobros recibidos de clientes.
- Registrar los anticipos en sistema para proveedores de inventario, servicios y realizar el análisis de esta cuenta mensual.
- Realizar la conciliación mayor vs auxiliar de cuentas por cobrar clientes, empleados y otros.
- Registrar y revisar las cuentas por cobrar empleados.
- Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.

- Indicar razones importantes y especiales que requiere las cuentas por cobrar.
- Cobros a corto y largo plazo.
- Cambia cada instante los movimientos, siempre en constante revisión esta cuenta.

A su vez se considera que las cuentas por cobrar es la cuenta más importante del activo, ya que en algún momento será efectivo. Las cuentas por cobrar son valores a cobrar a los clientes por ventas o servicios prestados.

En este sentido, considerando que las cuentas por cobrar son el activo financiero más importante en muchas organizaciones (principalmente organizaciones comerciales); debido a que la mayoría de los activos circulantes que representan estas se pueden convertir en efectivo en un plazo de 30 a 60 días (Vargas, 2017).

Según un aspecto que caracteriza a las cuentas por cobrar, el cobro de bienes o servicios se retrasa, por lo que la empresa otorga a los clientes un cierto plazo de cancelación en la fecha de su entrega. Sin embargo, en ocasiones se debe tener especial cuidado en este sentido, porque más o menos las ventas a crédito antes del pago pueden incrementar el riesgo de la empresa, lo que lleva a diversas consecuencias financieras, como mayores tasas de cobranza e intereses, cuentas que no se pueden recuperar debido a la quiebra del cliente (Arreaza, 2013).

Importancia de las cuentas por cobrar

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

Una buena contabilidad requiere una estimación de cualquier monto en las cuentas por cobrar que sea imposible de recuperar. El monto estimado se informa como el saldo acreedor en la cuenta de contraprestación, como la provisión para deudas de cobro dudoso. Este saldo acreedor reducirá la cantidad de cuentas por cobrar reportadas en el balance. Cualquier ajuste a la cuenta de reserva también afectará los cargos por insolvencia, que se informan en el estado de resultados.

Determinación del nivel de cuentas por cobrar

La gestión y las políticas crediticias están estrechamente relacionadas con la línea de negocio de la empresa y la competencia del mercado. Según la línea de negocio y la competencia, los créditos se otorgan a los clientes, lo que significa el tiempo entre la fecha de venta y la fecha de recepción, o el monto de las ventas recibidas en efectivo (Vallado, 2015).

Por lo tanto, la conversión de ventas a crédito en cuentas por cobrar generalmente representa una inversión significativa en los activos corrientes de la empresa. Ciertas unidades de negocio, como las tiendas de autoservicio, no otorgan crédito. Sus ventas son al contado. Ésta es su estrategia de marketing para vender a precio reducido. Esto se debe a que se elimina el costo de financiamiento de inventarios, porque se realiza a través de crédito. El número de proveedores de la empresa se proporciona de forma gratuita sin utilizar fondos de la empresa. Además, la tasa de rotación del inventario es alta y las condiciones de pago suelen coincidir o superar las ventas del inventario (PYMES., 2014).

Clasificación de las cuentas por cobrar

1. Cuentas por cobrar corto plazo: son las que se cobran en un plazo no mayor a un año.
2. Cuentas por cobrar largo plazo: son las que tienen un plazo de cobro mayor a un año.

Cuentas Incobrables

Para (Carpio, 2015), las pérdidas por insolvencia señaladas se deducirán del uso de la receta dentro del plazo que prescriba la ley aplicable o el año en que el cobro real notorio sea imposible.

Se considera que existe notoria imposibilidad práctica de cobro de un crédito, entre otros, en los siguientes casos:

1. Cuando el deudor no tenga bienes embargables.
2. Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
3. Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra, concurso o en suspensión de pagos.
4. En el primer supuesto, debe existir sentencia que deseare concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activo.

A veces, las empresas prestan poco esfuerzo en aumentar las ventas o no es muy diligente en cobrar la deuda de los clientes. Tal enfoque incurrirá en costos innecesarios, que pueden representar la línea divisoria entre la supervivencia y la quiebra en tiempos de recesión económica. Por ello, es recomendable cambiar la estrategia para otorgar crédito y realizar estimaciones contables para cuentas incobrables.

Según (Estupiñan, 2013, pág. 17) “esta es la determinación de los riesgos asociados al logro de la meta y la base para determinar las formas en las que dichos riesgos deben mejorarse”. El control externo tiene como propósito evaluar si las actividades económicas y financieras del sector privado cumplan con los principios de legalidad, efectividad, eficiencia y economía, y siguen los principios de transparencia.

Estimación contable para cuentas incobrables

Las cuentas incobrables son el resultado del monto que se obtenga de los clientes deudores dentro del negocio, dicho rubro lo clasifica dentro de la sección gastos generales en el estado de resultados, la cuenta se maneja

de acuerdo a las políticas de crédito dentro de la entidad. Además, un punto importante es la estimación de las cuentas incobrables que se refleja en el estado de situación financiera en los activos corrientes luego de la cuenta clientes, dicho rubro será de naturaleza acreedora y estará presentado con el nombre de "estimación de cuentas incobrables" (Guajardo Cantú, 2008).

Estas son cuentas por cobrar, que vencen al final de un año fiscal y no se han cancelado debido a incumplimientos de los clientes. La apertura de una cuenta se basa en la confianza y solvencia del cliente deudor derivadas de la venta de bienes o servicios. Además, es fundamental que la empresa tome medidas para evitar que las deudas incobrables aumenten o el aumento de endeudamiento continúe, esto es el resultado de una mala gestión.

El control

En síntesis, para (Cabezas, 2005, pág. 114). "el control consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se los pueda reparar y evitar su repetición".

El control permite brindar información confiable y oportuna para las decisiones de gestión mediante métodos previamente analizados, con el fin de analizar la misma situación contable, la mejora continua y un establecimiento sólido y verídico. Además, nos permite llevar una correcta gestión y control de los recursos, evitando pérdidas por negligencia, fraude o abuso de confianza.

El control del flujo de efectivo

Una empresa busca beneficios y rentabilidad, pero debe garantizar a sus accionistas y clientes la inversión hecha y la confianza depositada. Es por ello por lo que, si la empresa no tiene un control permanente y eficiente de sus entradas y salidas de dinero y de sus inversiones en general, simplemente vivirá una lenta agonía y por último se extinguirá (Talla, 2013).

Es así que el control del flujo de efectivo asegura la supervivencia y estabilidad empresarial y la rentabilidad de las inversiones de los clientes, dando lugar a que la economía de la compañía cumpla con sus objetivos y metas empresariales.

Liquidez

La liquidez de una empresa es la capacidad de convertir los activos líquidos disponibles para cobrar vencimientos a corto plazo. Los indicadores de liquidez permiten a la autoridad competente medir el riesgo de liquidez que puede derivarse del ratio financiero, el cual está relacionado con el monto de deuda que la entidad debe asumir que es más exigible en el corto plazo. Además, la liquidez es la capacidad de una empresa para satisfacer sus necesidades de efectivo, incluidos los requisitos de crédito, depósitos y retiros, devolución de depósitos fijos y pagos a proveedores y empleados. Luego, el índice financiero se utiliza para determinar el índice de pérdidas de la empresa en un período específico según (Domínguez., 2013):

Razón Corriente

Tiene el objetivo de medir la liquidez que muestra la proporción de las deudas de corto plazo.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{veces}$$

Prueba ácida

Es aquel ratio que descarta del activo corriente las cuentas no liquidas para encontrar la capacidad de pago de una compañía en el corto plazo.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{veces}$$

Prueba defensiva

Permite medir la capacidad del efectivo para operar con sus activos más líquidos de la compañía en el corto plazo, solo se considera la cuenta caja, bancos y valores negociables.

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} = \%$$

Capital de trabajo

Permite definir la relación entre los activos corrientes y pasivos corrientes, siendo la diferencia que le queda para poder operar en el día a día.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Act. Corriente} - \text{Pas. Corriente}$$

Liquidez de las cuentas por cobrar

Son los activos líquidos que se recupera el un tiempo determinado.

Periodo promedio de cobranza: Nos indica el tiempo promedio que tardan convertirse en efectivo.

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360}{\text{Ventas anuales a crédito}} = \text{días}$$

Rotación de las cuentas por cobrar

Nos indica la rotación de cuantas veces al año de las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Razón de gestión o actividad

Mide la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos.

Razón rotación de cartera (cuentas por cobrar)

Miden la frecuencia de recuperación de la cartera otorgado a los clientes y evaluar las políticas de créditos y cobranza.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{(\text{Cuentas por Cobrar}/2) * 360}{\text{Ventas}} = \text{días}$$

$$\text{Rotación de cartera anual} = \frac{360}{\text{días}}$$

Rotación de caja y bancos

Mide la capacidad de dinero que contamos para cubrir en los días de venta.

$$\text{Rotación de caja y bancos} = \frac{\text{Caja Y Bancos} * 360}{\text{Ventas}} = \text{días}$$

Rotación de Activos totales

Tiene el objetivo de medir la operación de las ventas.

$$\text{Rotación de Activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}} = \text{Veces}$$

Gestión de cobranza

En el proceso de gestión de cobranza, es necesario formular todas las estrategias para gestionar la deuda de forma inmediata tomando medidas efectivas a partir de la fecha de vencimiento. Alta tasa de recuperación al monitorear a los deudores y al incumplimiento temprano (Bach. Coronel, 2016).

La gestión de cobranzas se basa en un proceso de realización ordenada de pasos, que nos permitirá organizar una serie de acciones, tareas y negociaciones, y aplicamos estas acciones, tareas y negociaciones a los clientes y a las diferentes áreas administrativas involucradas para lograr la recuperación de créditos vencidos.

Cobranza

Teniendo en cuenta la cultura del usuario, el cobro es uno de los aspectos más difíciles de la gestión empresarial, en ocasiones para mejorar el sistema de cobro se establecen procedimientos como el cobro de multas y acuerdos de pago para el pago de deudas. La cobranza garantiza los

ingresos de los fondos recaudados, el pago de personal suplementario y los gastos comerciales de mantenimiento.

El cobro es una operación que realiza una institución que otorga crédito, su finalidad es cobrar el valor de la entrega para que no ocasione ninguna pérdida a la organización. Esto es difícil porque al exigir el pago a sus clientes, a veces se llega a un acuerdo de cancelación en un intento de recaudar los fondos necesarios para pagar las operaciones de la empresa (Sólorzano, 2014).

Tipos de cobranzas

Cobranza Administrativa

Las carteras de activos de los clientes deben segmentarse y priorizarse para distribuirse de manera uniforme entre los gerentes de recuperación de crédito. Es necesario organizar y determinar los hechos de seguimientos adecuados, así como emitir y enviar cartas, oficios e informes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes (Morales, 2014, pág. 153).

El cobro administrativo determina las operaciones que realiza la empresa correspondiente a la cartera que está por vencer, estas operaciones son resultado de la mala gestión anterior de cobranza, lo que conlleva mayores esfuerzos e intensificación de los medios para recuperar la cartera.

Cobranza Extrajudicial

Según los autores (Morales, 2014, pág. 154) “Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizás se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos”. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera:

- a) Controlar la existencia de personas físicas o jurídicas.
- b) La ubicación del nuevo informe, dirección privada o de la empresa.
- c) Establecer una relación personal con el deudor para negociar las deudas pendientes.

En cuanto a cobros extrajudiciales, los clientes que no hayan respondido por los métodos antes mencionados en la cobranza administrativa serán investigados para comprender la situación o problemas del cliente y tomar las medidas necesarias para las deudas pendientes.

Cobranza Judicial

Comienza cuando el deudor incumple sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos. El acreedor interpuso una demanda ante el juzgado correspondiente a fin de que en el juicio se dicte sentencia con el fin de recuperar el saldo de los derechos del acreedor y las cuotas de cobranza. Si el deudor no paga de acuerdo con la sentencia, el juez puede determinar otras acciones, tales como: embargo judicial de los bienes del deudor, garantía proporcionada por la liquidación (Morales, 2014, pág. 154).

Con base en lo anterior, a medida que aumenta la solidez e intensificación de la gestión del cobro de la cartera y al no existir acuerdo de pago se recurre a medios legales, por lo cual la empresa contrata los servicios profesionales de un abogado o de alguna de empresa de cobranza la cual hará los trámites correspondientes para conseguir el valor que adeuda el cliente mediante la utilización de los diferentes mecanismos legales que da la ley.

Fundamentación Legal

Constitución de la república del Ecuador (2008)

El presente trabajo está encasillado por las normativas legales que da los diferentes cuerpos normativos ecuatorianos como lo son: la constitución de la república del Ecuador

Art.33.- El trabajo es un derecho de todos los ecuatorianos y un deber social y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y

retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Ecuador, 2008).

Ley de Compañía (2014)

Según el art. 20 la compañía está sujeta a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañía.

Art. 20.- Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la superintendencia de compañía, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a) Copias autorizadas de balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la ley.
- b) La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas.
- c) Los demás datos que contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañía.

El balance general anual y el estado de cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b. y c. del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia (compañía, 2014).

De acuerdo al art. 143 la compañía se identifica como sociedad anónima.

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de las acciones estas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

El art. 20 tienen relación con el art. 289 exige a la compañía exhibir el cierre del año con un periodo de 3 meses los estados financieros, y mantener actualizados los datos legales de la compañía.

Art. 289.- Los administradores de la compañía están obligados a elaborar, en el plazo máximo de tres meses contados desde el cierre del ejercicio económico anual, el balance general, el estado de resultado y la propuesta de distribución de beneficios, y presentarlos a consideración de la junta general con la memoria explicativa de la gestión y situación financiera de la compañía.

El balance general y estado de resultados y sus anexos reflejan fielmente la situación financiera de la compañía a la fecha del cierre del ejercicio social de que se trate y el resultado económico de las operaciones efectuadas durante dicho ejercicio social, según aparezcan de las anotaciones practicadas en los libros de la compañía y de acuerdo con lo dispuesto en este párrafo, en concordancia con los principios de contabilidad general aceptación.

Plan Nacional del Buen Vivir del Ecuador (2017 – 2021)

Objetivo 1. Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas

Los principios y orientaciones para el socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

1.1. Promover la inclusión, la equidad y la erradicación de la pobreza en todas sus formas y en todo el territorio nacional, a fin de garantizar la justicia económica, social y territorial.

1.2. Generar capacidades y promover oportunidades en condiciones de equidad, para todas las personas a lo largo del ciclo de vida.

1.3. Combatir la malnutrición y promover hábitos y prácticas de vida saludable, generando mecanismos de corresponsabilidad entre todos los niveles de gobierno, la ciudadanía, el sector privado y los actores de la economía popular y solidaria.

1.4. Fortalecer los sistemas de atención integral a la infancia con el fin de estimular las capacidades de las niñas y niños, considerando los contextos territoriales, la interculturalidad y el género.

1.5. Fortalecer la protección social, protección especial, atención integral y el sistema de cuidados durante el ciclo de vida de las personas, con énfasis en los grupos de atención prioritaria.

1.6. Garantizar el acceso al trabajo digno y a la seguridad social de todas las personas.

1.7. Garantizar el acceso a una vivienda adecuada y a un entorno seguro que incluya la provisión y calidad de los bienes y servicios públicos vinculados al hábitat: suelo, energía, movilidad, transporte, agua y saneamiento, calidad ambiental y recreación.

1.8. Garantizar el uso equitativo y la gestión sostenible del suelo fomentando la corresponsabilidad de la sociedad y del Estado en todos sus niveles, en la construcción del hábitat.

1.9. Erradicar toda forma de discriminación, desigualdad y violencia, particularmente el machismo y la homofobia, a través de la modificación de patrones sociales y culturales que las naturalizan y perpetúan, para propiciar un ambiente seguro.

1.10. Impulsar una cultura de gestión integral de riesgos que disminuya la vulnerabilidad y garantice a la ciudadanía la respuesta y atención a todo tipo de emergencias y de- sastres originados por causas naturales o antrópicas.

1.11. Garantizar el ejercicio de los derechos humanos y el cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado, a lo largo del ciclo de vida, asegurando el acceso a la justicia, la seguridad integral, la lucha contra la impunidad y la reparación integral a las víctimas.

1.12. Garantizar los derechos de las personas privadas de la libertad y los adolescentes infractores y un sistema penal que fomente la aplicación de penas no privativas de libertad para delitos de menor impacto social, coadyuvando a la reducción del hacinamiento penitenciario, la efectiva rehabilitación, reinserción social y familiar y la justicia social.

1.13. Enfrentar el fenómeno socioeconómico de las drogas con base en evidencia científica, a través de mecanismos de prevención integral y control, con énfasis en el combate al microtráfico.

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Ecuador ha buscado insertarse estratégica y activamente en el orden internacional, privilegiando la integración soberana de los pueblos. La Constitución establece que la integración, especialmente con los países de Latinoamérica y el Caribe, constituye un objetivo estratégico del Estado ecuatoriano, que supone el respeto mutuo de los Estados y su autodeterminación en materia económica y financiera, alimentaria, cultural y ambiental (CE, art. 423).

La inserción estratégica internacional es la forma cómo nos relacionamos con el mundo. Es el espacio de posibilidades para la necesaria reivindicación de un nuevo sentido y enfoque de desarrollo, basado en la superación de relaciones internacionales asimétricas y en la consolidación de un entorno internacional favorable para la defensa y protección de los derechos humanos y de la naturaleza, a través del relacionamiento soberano, estratégico, solidario y complementario que fortalezca las capacidades y potencialidades nacionales.

9.1. Promover la paz sostenible, y garantizar servicios eficientes de seguridad integral.

9.2. Profundizar el proceso de integración con América Latina, el Caribe y los países vecinos, como espacio de convergencia y complementariedad política, económica, social, ambiental, turística, cultural y de cooperación, afianzando la capacidad negociadora de la región, y fortaleciendo el desarrollo de las zonas fronterizas.

9.3. Crear y fortalecer los vínculos políticos, sociales, económicos, turísticos, ambientales, académicos y culturales, y las líneas de cooperación para la transferencia tecnológica, con socios estratégicos de Ecuador.

9.4. Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales, fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural.

9.5. Fomentar la cooperación vecinal y regional, el control efectivo de los espacios acuáticos, terrestres, aéreos, así como la defensa de los intereses marítimos, manteniendo la integridad territorial y a la defensa de la soberanía del Estado.

9.6. Proteger y promover los derechos de las personas en movilidad humana, así como su inclusión y participación en los planes, programas y proyectos culturales, turísticos, ambientales y comerciales, en el territorio nacional y en el exterior.

Código de comercio (29 de mayo 2019)

Art. 131.- Cuando el endoso contenga la expresión "valor en cobro", "para cobrar", "por procuración", o cualquiera otra fórmula que implique un simple mandato, el portador podrá ejercer todos los derechos que se

deriven de la letra de cambio, pero sólo podrá endosarla a título de procuración.

En este caso los obligados sólo podrán invocar contra el portador las excepciones que podrían oponerse al endosante.

El mandato contenido en un endoso en procuración no se extingue por la muerte del mandante o por su incapacidad sobreviniente; pero en el primer caso sus sucesores deberán presentarse al proceso acompañando la respectiva posesión efectiva de bienes hereditarios. En caso de incapacidad, comparecerá el curador debidamente designado.

Variables de la investigación

Variable independiente: Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar es el saldo de dinero que se debe a una empresa por los bienes o servicios entregados o utilizados, pero que aún no han sido pagados por los clientes (Chiriboga Rosales, 2008).

Variable dependiente: Liquidez anual

La liquidez está relacionada con la dificultad de comprar (convertir moneda en activos financieros) o vender (convertir activos financieros en moneda) el máximo volumen efectivo de transacciones posible en el menor tiempo posible y con las menores fluctuaciones de precio de mercado. No hay duda de que el dinero es el activo más líquido (Dominguez, 2013).

Definiciones conceptuales

Activos fijos: Es un bien de una empresa, ya sea tangible o intangible, que no puede convertirse en líquido a corto plazo y que normalmente son necesarios para el funcionamiento de la empresa y no se destinan a la venta. Cuando existe una compra de activos fijos da como resultado una disminución en el flujo de efectivo y cuando hay una venta de activo fijo existe un aumento en el efectivo de la empresa (García L. S., 2014).

Cartera Vencida: En las cooperativas la cartera vencida son la totalidad de créditos que se encuentran en riesgo ya que los clientes se encuentran en morosidad, dicho grave problema se crea debido al inadecuado análisis, seguimiento, control al momento de otorgar los créditos (Calderon, 2018).

Indicadores Financieros: Un índice de números o porcentajes de comparación entre departamentos, grupos, cuentas y subcuentas, cuyo propósito es medir el estado financiero y / o los resultados de una fecha o período específico. Los índices también se denominan indicadores, ratios, ratios o simplemente relaciones financieras (Wachowicz, 2002).

Inventario: (Muller, 2005) sostiene que los inventarios de una compañía están constituidos por sus materias primas, producto en procesos, los suministros que utiliza en ocasiones, y los productos terminados.

Interés: Es una magnitud, generalmente expuesta como un porcentaje (comúnmente designada "tasa") que paga un prestatario por el uso del dinero que toma de un prestamista. En el caso más conocido (el del crédito), el interés será el porcentaje de dinero que obtendría el prestamista como beneficio por el uso temporal de su bien durante una cantidad determinada de tiempo (Raffino, 2020).

Línea de tiempo: son mapas conceptuales que, de manera gráfica y evidente, ubican la situación temporal de un hecho o proceso, del periodo o sociedad que se estudia. Estas líneas son una herramienta de estudio que permite "ver" la duración de los procesos, la simultaneidad o densidad de los acontecimientos, la conexión entre sucesos que se desarrollaron en un tiempo histórico determinado y la distancia que separa una época de otra (Cabero, 2000)

Políticas de pago: Las políticas son pautas que orientan las acciones; son lineamientos generales a seguir en la toma de decisiones, e involucran problemas que se repiten una y otra vez dentro de la organización (Alvarez, 2006).

Políticas de crédito: Deben tener como objetivo elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión. Para evaluar el crédito, los administradores deben considerar la solvencia moral del acreditado, la capacidad financiera de pago, las garantías específicas y las condiciones generales de la economía o del mercado en que opera. Existen agencias de información de crédito y una fuente alterna de información, son las centrales de tarjetas de crédito (Moreno, 2007).

Política de cobro: Funcionan como una guía establecida en la empresa que permita al talento humano de esta área, tomar decisiones en base a criterios existentes impidiendo que actúen siguiendo sus propios criterios y sistemas. Las políticas de cobro garantizan la eficacia de las acciones de recuperación de créditos en una empresa evitando que exista la improvisación, el descontrol y la falta de una sistematización de recobro (Brachfeld, 2012).

Análisis financiero: es un procedimiento mediante el cual se separan los conceptos y cifras contenidas en los informes financieros, en partes que se relacionan entre sí, con el fin de encontrar un sentido o significado, este no se limita a un análisis numérico, sino que profundiza a cerca de aspectos como la liquidez, solvencia, desempeño y rendimiento entre otros, en una empresa (Cedeño, Analisis financieros, 2013).

Cuentas por cobrar: Son cantidades que los socios adeudan a una empresa por la entrega de bienes o la prestación de servicios y por otorgar créditos dentro del curso ordinario de los negocios (Sandoval, Cuentas por cobrar, 2016).

Contabilidad financiera: Para (Alcarria, 2009), la contabilidad financiera es la que recoge y agrupa todas las operaciones que la organización realiza y que sirve de base para la información de terceras personas interesadas en el análisis económico de la empresa.

Estado financiero: El estado financiero según el autor (Avila, 2007), son varios documentos básicos y esencialmente numéricos y elaborados mediante la aplicación de la ciencia contable, en donde se muestra la situación financiera de la empresa.

Deuda vencida: Son consideradas todos los créditos que han completado 90 o más días impagos. Por disposiciones de la SBIF, todos los bancos deben pasar a Cartera Vencida las cuotas o montos globales de créditos morosos por el plazo estipulado; sin embargo, el ejecutivo comercial puede decidir el traspaso a cobranza judicial a contar del primer día de atraso en el pago, según la situación del cliente (Cedeño, 2013).

Factor de riesgo: Elementos de tipo externo que pueden afectar el resultado esperado de inversiones, producción, ventas, etc. Los factores de riesgos pueden afectar positiva o negativamente los resultados esperados (Cedeño, 2013).

Riesgo de liquidez: Se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencia de una falta de recursos líquidos (Cedeño, 2013).

Indicadores Financieros: Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o periodo determinados. A los índices también se los llama indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras (Sandoval, 2014).

Riesgo de liquidez: Se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencia de una falta de recursos líquidos. (Sandoval, 2014).

Recuperación de la Cartera: Pagos que realizan los socios por sus compromisos con el prestamista al vencimiento de la obligación, o sea, cuando se ha cumplido el plazo para el que concedido el préstamo. Así mismo se produce una recuperación de cartera en los créditos vencidos y/o

castigados, cuando el socio paga tardíamente sus obligaciones (Sandoval, 2014).

Sistema bancario: Es un conjunto de instituciones, entidades financieras, cajas de ahorro y entidades de crédito que pretenden canalizar el ahorro de los prestamistas y dar seguridad a los movimientos de dinero y a los propios sistemas de pago (Pascual, 2008).

Sistema tributario: Es una organización legal, administrativa y técnica que crea el estado con el fin de ejercer de forma eficaz y objetiva el poder tributario, el principal propósito de un sistema tributario es recaudar ingresos para financiar al Estado, la prestación de bienes y servicios públicos, el gasto social y otras actividades que influyan positivamente en la sociedad (Yangali, 2008).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la compañía

Reseña histórica de De Prati

De Prati con ruc 0990011214001 es una empresa que cuenta con grandes almacenes especializados en moda y convivencia, dedicados a enriquecer la vida de las personas, las familias y la comunidad ecuatoriana desde hace más de 80 años, ofreciendo productos y servicios en sus diferentes categorías: moda, belleza, Hogar y Tecnología.

La historia de la empresa comenzó a finales de la década de 1920, empezando con dos soñadores italianos, Don Mario De Prati y Doña Doménica Cavanna, que llegaron a Cuenca desde Italia con el deseo de aceptar nuevos retos. En 1940, decidieron establecer su propia tienda en Guayaquil con el nombre de Mario De Prati para vender telas importadas. En el mismo año, las personas ampliaron su línea de productos de artículos para el hogar de extraordinaria calidad, como cristalería, decoración de porcelana, cerámica, mármol, etc.

En 1951 abrió su tienda en las calles de Luque y Chile, y hasta la actualidad permanece abierta. En 1960, se estableció el logotipo y la marca De Prati como los conocemos hoy. En 1968 entró en funcionamiento el sistema de crédito De Prati para que los clientes pudieran obtener mejores planes de financiación y beneficios propios, que se convirtieron en una de las principales características de la empresa.

La apertura de la boutique 33 en 1973 marcaron el inicio de su producción local, la empresa produce y vende ropa bordada de Cuenca y muchas otras

artesanías étnicas. El negocio continuó creciendo hasta 1996, cuando ingresó por primera vez al mercado de Quito cuando abrió la tienda en el centro comercial Quicentro Shopping. Desde entonces, ha tratado de mantener una posición de liderazgo, y en 2007 decidió involucrarse en el negocio del comercio electrónico a través de la tienda en línea www.deprati.com para brindar sus productos y servicios a todo el territorio ecuatoriano.

A partir de 2013, inició el proceso de renovación de locales y expansión a nuevas áreas, por lo que llegó a la provincia de Manabí en 2017 y abrió su primera tienda en la ciudad de Manta en el centro comercial Pacific Mall.

Objeto Social

El objeto social de la compañía es dedicarse a las siguientes actividades:

1. Vender todo tipo de prendas de vestir y complementos, así mismo se dedica a la distribución de textiles, artículos de uso en la oficina o el hogar, y generalmente desde la adquisición, disposición, importación y exportación, consignación, producción, fabricación y comercialización de materia prima y productos terminados.

Misión

Ser la mejor tienda departamental para las personas familias y comunidad que quieren enriquecer su vida.

Visión

- Crecer sostenida y ordenadamente.
- Administrar con eficiencia y profesionalismo.
- Generar valor para nosotros y la comunidad.
- Seguir fielmente los valores corporativos.

Logo y eslogan de la compañía



Figura 1: Logo y eslogan de la compañía

Fuente: revista virtual De Prati

Organigrama funcional de la compañía

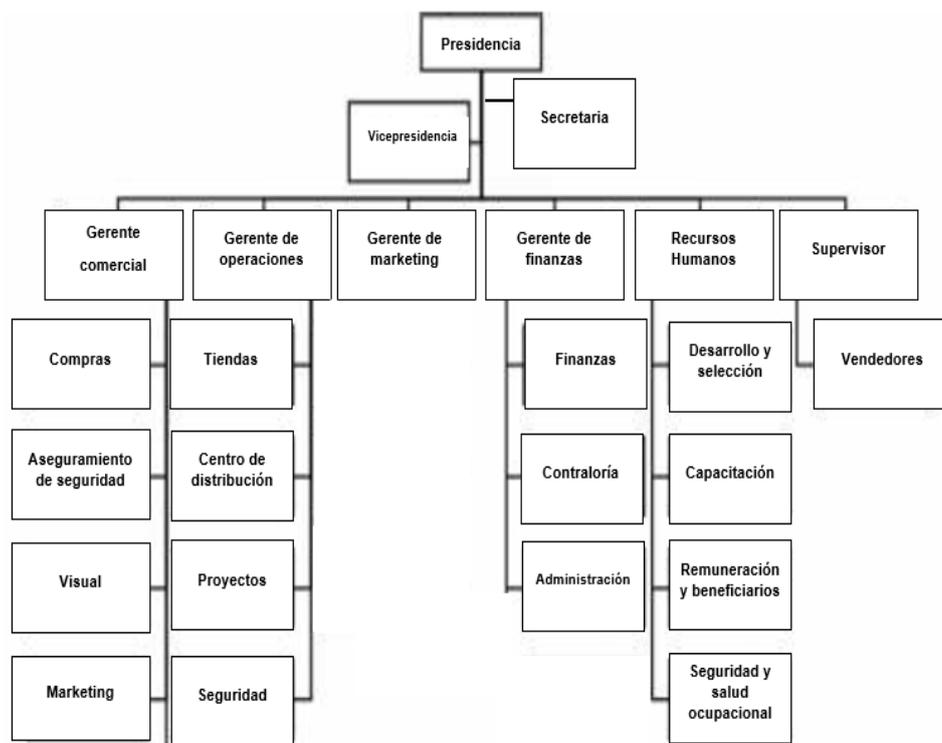


Figura 2: Organigrama de la compañía

Fuente: revista virtual De Prati

Plantilla total de trabajadores

Esta distribución se utiliza para conocer el número de empleados. La distribución de trabajadores en los departamentos de la sucursal en La Rotonda se muestra en la siguiente tabla.

Cuadro 2. Distribución de empleados

Elementos	Cantidad
Gerente	1
Contador	1
Supervisor	4
Auxiliar contable	1
Empleados	60
Total de colaboradores	67

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Clientes, proveedores y competidores

Proveedores

- Greco
- Kido (marca propia)
- M y R (marca propia)
- H&O
- Carter`s
- Offcorss
- Ocean Pacific
- Cash flow

Clientes

- Personas naturales
- Asesores Comerciales independientes que trabajan en la comercialización

Competidores más importantes

- Super éxito
- RM
- Etafashion
- Marathon sports

Políticas de la Empresa

Políticas de planificación de ventas

Esta política es el paso previo a la realización de un pedido, mediante el cual se puede determinar el nivel de crecimiento de las ventas de cada línea de negocio para lograr los objetivos estratégicos definidos por la empresa. La planificación debe realizarse a nivel de clasificación y por tienda. Determine la fecha de preparación y entrega del objetivo de ventas de la misma manera, esta fecha será el lunes de la segunda semana del mes calendario como fecha límite.

Política de programación de compras

La guía de planificación de compras determina el proceso de colocación de tablas de asignación y generación de pedidos para proveedores locales y extranjeros. Esta regula y ordena la fecha máxima de entrega del proveedor y la fecha de entrega de la mercancía al centro de distribución y / o las sucursales.

Según la política establecida por Almacenes de Prati, el comprador no podrá fijar como fecha de entrega de la mercancía la última semana, fin de semana o festivo del mes contable.

La tabla de distribución del proveedor local que produce la mercadería debe publicarse en el centro de distribución al menos 45 días calendario antes de la fecha máxima de entrega. La tabla para la asignación de proveedores locales de productos terminados debe enviarse al centro de distribución al menos 20 días calendario antes de la fecha máxima de entrega.

Valores

Además, la empresa tiene desde el momento de que fue creada los siguientes valores:

- Ante todo, actuamos con integridad.
- Estamos orientados a satisfacer al cliente.
- Nos comunicamos oportuna y sinceramente.

- Creemos en nuestra empresa y su gente.
- Trabajamos en equipo.
- Estamos comprometidos con los resultados.

Responsabilidad social

Para De Prati, la responsabilidad social se considera un modelo de gestión integral que puede considerar diferentes áreas de la empresa y gestionar su impacto en el ámbito económico, social y medioambiental. Uno de los planes es capacitar y asesorar a sus proveedores a nivel nacional, actividades que puedan fortalecerlos y orientarlos para mejorar sus procesos, para que sean competitivos en el largo plazo y crezcan junto a la empresa.

Actualmente, los proveedores nacionales del sector textil representan cerca del 70% de la empresa, brindándoles productos y servicios de la más alta calidad. Refleja claramente su compromiso con el desarrollo nacional. Almacenes De Prati comenzó a desarrollar su gestión de responsabilidad social en 2014, que comenzó con el diagnóstico de consultores externos, que reflejó los resultados de la empresa en los diferentes componentes del estudio de viabilidad de la escuela de proveedores.

Diseño de la Investigación

Científico. – Esto nos va permitir formular hipótesis e identificar de cuales sea su naturaleza en base a su fundamentación en el diseño científico (Tamayo, 2007, Pag.112).

El diseño de la presente investigación es de carácter de investigación científica dado que permite desarrollar un proceso de investigación ordenado y sistemático, mediante conjuntos de métodos y estándares, el análisis o la investigación se puede realizar entorno a un problema previamente establecido, y el objetivo posterior es incrementar, expandir o desarrollar los conocimientos que se tiene. Con la finalidad de encontrar

soluciones a problemas específicos, utilizando métodos científicos para analizar e investigar los problemas planteados de manera sistemática.

Bibliográfico. – Nos va permitir buscar información y documentales para investigar lo que vamos a realizar, tomando conocimiento de experimentos ya elaborados (Díaz, 2006, Pág.85).

En el trabajo de investigación se ejecutará el diseño bibliográfico, porque de esta manera se realizará un estudio teórico y conceptual, apoyándose en recolectar información relacionada con la problemática de la investigación; acudiendo a libros, revistas, tesis de grado esto nos va permitir hacer la investigación más confiable.

Tipos de Investigación

Cuadro 3. Análisis

Explorativo	Descriptivo	Explicativo	Correlacional
Suele realizarse cuando el tema de investigación o el propósito de la pregunta de investigación rara vez se estudia, existen muchas dudas al respecto o no se ha resuelto antes. (Hernandez, 2003)	Intenta precisar los atributos, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno a analizar. (Danke, 2010)	Pretende establecer las razones de los eventos, sucesos o fenómenos que se analizan. Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos físicos o sociales. (Baptista, 2006)	La correlación examina las relaciones entre las variables y sus resultados donde el cambio de algún factor influye directamente en un cambio en otro. (Bernal, 2010)

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Los estudios exploratorios nos va permitir examinar problemas planteados con una perspectiva innovadora, cuyo objetivo principal es identificar conceptos prometedores y preparar el terreno para nuevos estudios ya que permiten tener un conocimiento general del tema que queremos tratar.

En este trabajo de investigación, se utilizan estudios descriptivos para describir diferentes aspectos del problema y las variables. La investigación descriptiva se utiliza para describir las características y el comportamiento de la población de la muestra de la empresa De Prati. El cumplimiento de los principales objetivos del estudio descriptivo se cumple al describir las diferentes peculiaridades en la investigación.

La investigación explicativa nos va revelar los efectos que ocasionan las cuentas por cobrar y la afectación con el riesgo de liquidez de la empresa. La investigación explicativa nos permite desarrollar los sucesos que son parte de la investigación para establecer aspectos específicos.

El tipo de investigación correlacional se utiliza para observar el proyecto y analizar la relación que existe entre dos variables que maneja la investigación, las cuales son las cuentas por cobrar y liquidez anual. Su propósito es conocer la relación existente entre estas dos variables, en un ambiente específico.

Población. - El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros (Pineda, 2004, pág. 55).

En la población que se va a estudiar son la totalidad de empleados involucrado en las diferentes etapas del proceso de cobranza de la empresa De Prati para el respectivo estudio y determinar la problemática de las carteras vencidas que está afectando la liquidez de la empresa, con el objetivo de analizar elementos importantes que validen la propuesta del plan de mejora de la actual investigación.

Población finita. - Al menos desde el punto de vista de que una persona tiene conocimiento de su total, es un elemento que puede ser identificado por el investigador en su conjunto. (Ramírez, 2000, pág. 188).

Una población finita es una población cuyo elemento el investigador puede al menos determinar la cantidad total desde la perspectiva del conocimiento

existente sobre la cantidad total, por ejemplo, una población finita es toda población formada por unidades que son contadas de manera ágil y oportuna.

Población infinita. – “Es aquella cuyos elementos es imposible tener un registro identificable” (Arias, 2006, pág. 45).

Es un elemento cuyo número total de elementos se desconoce, pues no hay registro de estos elementos porque es prácticamente imposible de preparar. Es infinita si incluye la gran cantidad de mediciones y observaciones encontradas dentro de la empresa y sus problemas a lo largo de los años, entonces esto es ilimitado. Por ejemplo, una población infinita es toda población formada por más de 1.000 unidades.

Cuadro 4. Colectividad

Elementos	Cantidad
Gerente	1
Contador	1
Supervisor	4
Auxiliar contable	1
Empleados	60
Total de colaboradores	67

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Muestra. – El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada (Tamayo, 2006).

Es cualquier subgrupo de la población que analiza las características de toda la población. Consigue referencia de las muestras utilizadas para investigación y desarrollo, y luego medir y observar las variables de investigación a realizar.

Tipos de muestra

Probabilística. - Son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra estratificada o por conglomerado o áreas (Castro, 2003).

Son todos elementos de la población con la misma probabilidad de ser seleccionados, para realizar un muestreo probabilístico, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Tener una mayor probabilidad de cero.
- Su probabilidad de inclusión se debe conocer de forma precisa.

No Probabilística. - La elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla (Castro, 2003).

El muestreo no probabilístico es un método en el que las muestras se recolectan en un proceso que no brinda a todos en la población oportunidades de ser seleccionados.

Técnicas de investigación

Cuadro 5. Método

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Encuesta	Formulario
Entrevista	Cuestionario

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Observación. - Se refiere a la capacidad, indicación que se hace sobre alguien o algo; anotación o comentario que se realiza sobre un texto (Ilustrado, 2005).

Una de las técnicas utilizada en este proyecto es la observación donde se va observar el trabajo realizado por los empleados de De Prati durante el horario laboral para poder seleccionar, organizar y correlacionar datos sobre el cobro de cuentas por cobrar. En este proceso, intentamos considerar cuidadosa y sistemáticamente cómo se desarrollan estas características en un contexto dado.

Instrumento de evaluación

Guía de observación

Instrucciones: Observe si la ejecución de las actividades que se enuncian las realiza el personal de cobranza que se está evaluando y marcar con una "X" el cumplimiento o no en la columna correspondiente, así mismo es importante anotar las observaciones pertinentes.

Cuadro 6. Guía de observación

N°	Acciones a evaluar	Registro de cumplimiento		Observaciones
		Si	No	
1	Revisan los reportes de antigüedad de deuda			
2	Realizan el seguimiento de cobranzas a los clientes de De Prati			
3	Existe un control detallado sobre las facturas que se entregan a los clientes			
4	Realizan el seguimiento a las promesas de pagos de los clientes			
5	Realizan seguimientos diarios en las llamadas, mensaje de texto, WhatsApp, correos			

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Encuesta. - Es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica (Palacios, 2005).

Otra técnica utilizada en este proyecto es la encuesta ya que nos va permitir recopilar información proporcionada al grupo previamente seleccionado en este proyecto de investigación. Esta técnica se basa en la elaboración de preguntas de opción múltiple en un formulario.

Instrumento de evaluación

Modelo de encuesta

Indicaciones. - El presente formulario está dirigido a los empleados, supervisores y auxiliar contable de la empresa De Prati, con el propósito de recopilar información. Por lo cual, muy respetuosamente se solicita responder con objetividad y sinceridad.

Cuadro 7. Modelo de encuesta

Pregunta informativa	Alternativa	Frecuencia	%
Edad	Menor a 18 19 - 25 26 -32 33 - 39 Mayor a 40		
Pregunta 1	Alternativa	Frecuencia	%
¿Para usted los procedimientos de cobranza que emplea el almacén, son los adecuados para recuperar su liquidez?	Si No		
Pregunta 2	Alternativa	Frecuencia	%
¿Qué tan frecuente son las capacitaciones de recaudación para realizar la gestión de cobranzas?	Nada frecuente Poco frecuente Frecuente Muy frecuente Siempre		
Pregunta 3	Alternativa	Frecuencia	%
¿Con que frecuencia se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de clientes?	Ninguna Poco frecuente Frecuente Muy frecuente Siempre		

Pregunta 4	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cuáles son los lapsos de tiempo que evalúa periódicamente la empresa la tasa de incumplimiento de sus clientes?	Diario Semanal Mensual Trimestral Semestral		
Pregunta 5	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cómo se catalogaría la calidad en la aprobación de créditos diarios a los clientes?	Escaso Insuficiente Poca suficiente Excesivamente		
Pregunta 6	Alternativa	Frecuencia	%
¿La razón principal del incumplimiento por parte del cliente de la responsabilidad de cancelar el crédito se debe?	Plazo corto Recordar fecha de pago Gestión de cobranza Irresponsabilidad compras fraudulentas		
Pregunta 7	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cuál es el principal mecanismo que utiliza la empresa para notificar a los clientes su fecha de pago?	Llamadas Mensaje de textos Mensaje de WhatsApp Correos Notificaciones personalizadas		
Pregunta 8	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cuál es el primordial medio que utiliza la empresa para la recuperación de cartera?	Llamadas Mensaje de textos Mensaje de WhatsApp correos Reuniones con vendedores		
Pregunta 9	Alternativa	Frecuencia	%
¿Con que frecuencia se realizan reportes para evitar la morosidad en los clientes?	Diario Semanal Mensual Trimestral Semestral		
Pregunta 10	Alternativa	Frecuencia	%
¿A su criterio que tan bien está la liquidez en la situación económica actual respecto a las cuentas por cobrar en la empresa De Prat?	Muy mal Mal Neutral Bien Muy bien		

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Entrevista. - Se define como "un diálogo propuesto con un propósito simple en lugar de una simple conversación". Es una herramienta técnica muy útil en la investigación cualitativa y puede recopilar datos. El propósito de este artículo es definir la entrevista, revisar su clasificación y enfatizar la semiestructurada por ser flexible, dinámica y no directiva. (Laura Díaz-Bravo, 2013).

La última técnica utilizada en este proyecto es la entrevista, porque nos permite comprender más de cerca los hechos que están sucediendo en el ámbito social, recopilar los datos e información que necesitaremos a través de él, y centrarnos en investigar lo que necesitas y deseas. Su instrumento es el cuestionario ya que es la herramienta más utilizada para recopilar información y contiene preguntas relacionadas con las variables estudiadas. Esto incluye preguntas abiertas.

Instrumento de evaluación

Modelo de entrevista al gerente general y contador

1. ¿Cuál es el nivel académico que posee los que manejan el sistema de cobro?
2. ¿Cuenta como realizan los seguimientos de las cuentas por cobrar?
3. ¿La empresa tiene políticas de cobranzas y si no las tiene cual usted considera que puedan ser?
4. ¿Comente como los vendedores gestionan las cobranzas a los clientes?
5. ¿Comente por qué se deben las falencias en los cobros?
6. ¿Comente si hay una revisión precisa sobre las facturas que se entregan a los clientes?
7. ¿Qué aspectos generan problemas en la gestión de cobranzas?

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION

El proyecto integra diversas estrategias y procesos de indagación, haciendo uso de diferentes técnicas e instrumentos los cuales son: observación y guía, entrevistas y cuestionarios, encuesta y formulario e indicadores financieros destinados a construir una base empírica y científica desde la que se pretende dar respuesta a los objetivos planteados:

- Se va utilizar la observación donde se va observar el trabajo realizado por los empleados de la empresa De Prati durante el horario laboral.
- Diseño y aplicación de la encuesta específicamente destinados a los vendedores, supervisores y al auxiliar contable para así captar las percepciones, el manejo de cobro y las expectativas relacionados con la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Diseño y aplicación de la entrevista específicamente destinada al gerente general y contador para así comprender más de cerca los hechos que están sucediendo en el ámbito empresarial sobre la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Los indicadores financieros son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las cuentas por cobrar de los estados financieros y estado de resultado y sirven para analizar su liquidez de la empresa De Prati.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación de técnicas e instrumentos

En el presente capítulo se requirió de la aplicación de la encuesta y entrevista como técnicas de recolección de datos aplicadas en la investigación, por consiguiente, la encuesta es realizada a 60 empleados, 4 supervisores y un auxiliar contable y la entrevista es realizada al gerente general y al contador, para así obtener información de mayor relevancia en relación a la problemática presentada en la empresa De Prati.

Para esto fue necesario el desarrollo de un cuestionario de preguntas cerradas para la encuesta y un formulario de preguntas abiertas para la entrevista, donde están enfocadas en los puntos considerados importantes dentro del problema en el procedimiento que se aplica a las cuentas por cobrar de la empresa.

Se analizó las actividades relacionadas con el proceso de cobranza que realizan los empleados, realizando investigaciones del porque existe la problemática en las cuentas por cobrar de la empresa De Prati. Una vez terminada las técnicas de encuesta y entrevista aplicadas a sus respectivos cuestionarios y formularios de la población se realizará el respectivo procesamiento, análisis e interpretación, se fundamentará a partir del marco teórico y las variables señaladas en la investigación de gestión financiera de la empresa De Prati.

Encuesta

Pregunta informativa: ¿Edad?

Cuadro 8. Pregunta informativa

Pregunta informativa	Alternativa	Frecuencia	%
Edad	Menor a 18	0	0%
	19 – 25	35	54%
	26 -32	15	23%
	33 – 39	10	15%
	Mayor a 40	5	8%
	Total	65	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

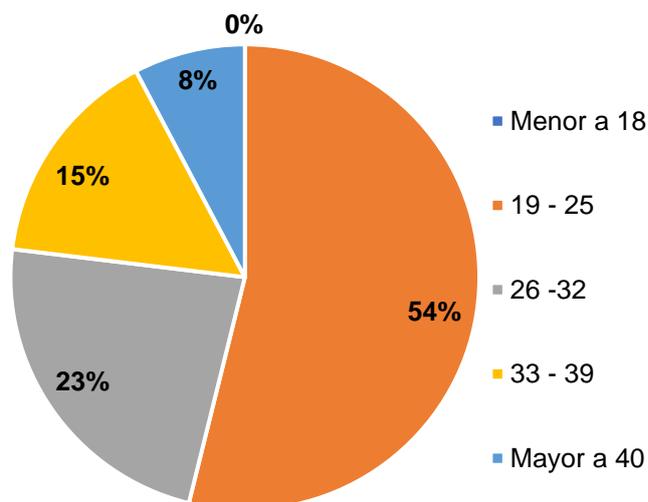


Figura 3. Repuesta de la pregunta informativa

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro ocho se observa que 35 personas tienen entre 19 y 25 años, lo que equivale al 54%. Asimismo, 15 personas tienen entre 26 y 32 años, lo que representa el 23%. También, 10 personas tienen entre 33 y 39 años, lo que representa el 15%. Finalmente, 5 personas son mayores de 40 años, lo que equivale al 8%. En la figura tres, con los resultados obtenidos, se evidencia que la empresa posee más trabajadores entre 19 y 25 años.

Pregunta 1: ¿Para usted los procedimientos de cobranza que emplea el almacén, son los adecuados para recuperar su liquidez?

Cuadro 9. Pregunta 1

Pregunta 1	Alternativa	Frecuencia	%
¿Para usted los procedimientos de cobranza que emplea el almacén, son los adecuados para recuperar su liquidez?	Si	10	15%
	No	55	85%
	Total	13	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

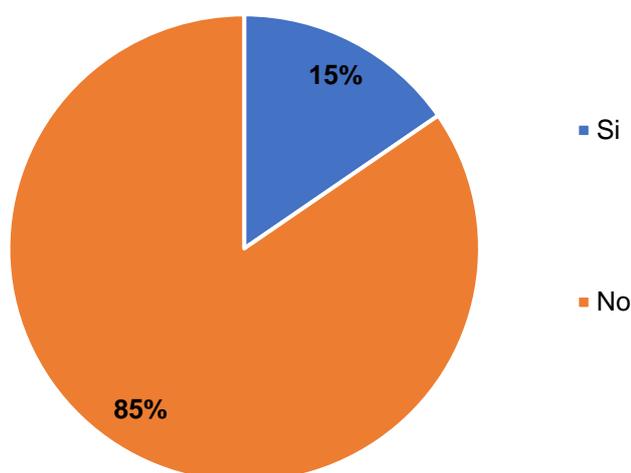


Figura 4. Respuesta de la pregunta 1

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro nueve se observa que 10 personas mencionan que el almacén si emplea los procedimientos adecuados para recuperar su liquidez lo cual representa el 15%, así mismo 55 personas mencionan que el almacén no emplea los procedimientos adecuados para recuperar su liquidez lo cual equivale el 85%, en la figura cuatro con los resultados obtenidos se evidencia que la empresa mayormente no posee los procedimientos adecuados para recuperar la liquidez según los resultados obtenidos a través de la encuesta.

Pregunta 2: ¿Qué tan frecuente son las capacitaciones de recaudación para realizar la gestión de cobranzas?

Cuadro 10. Pregunta 2

Pregunta 2	Alternativa	Frecuencia	%
¿Qué tan frecuente son las capacitaciones de recaudación para realizar la gestión de cobranzas?	Nada frecuente	15	23%
	Poco frecuente	35	54%
	Frecuente	10	15%
	Muy frecuente	5	8%
	Siempre	0	0%
	Total	13	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

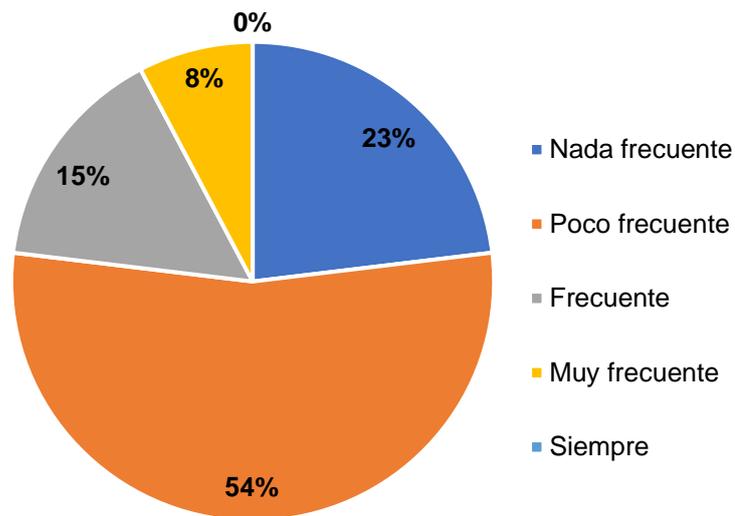


Figura 5. Respuesta de la pregunta 2
Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro 10 se observa que 15 personas mencionan que las capacitaciones que realiza la empresa para la gestión de cobro son nada frecuente lo cual representa el 23%, así mismo 35 personas mencionan que las capacitaciones que realiza la empresa para la gestión de cobro son poco frecuente, también 10 personas mencionan que las capacitaciones que realiza la empresa son frecuente, finalmente 5 personas mencionan que las capacitaciones que realiza la empresa son muy frecuente, basándose a la figura cinco las capacitaciones que realiza la empresa para la gestión de cobro son poco frecuente.

Pregunta 3: ¿Con que frecuencia se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de clientes?

Cuadro 11. Pregunta 3

Pregunta 3	Alternativa	Frecuencia	%
¿Con que frecuencia se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de clientes?	Ninguna	30	47%
	Poco frecuente	20	30%
	Frecuente	10	15%
	Muy frecuente	5	8%
	siempre	0	0%
	Total	65	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

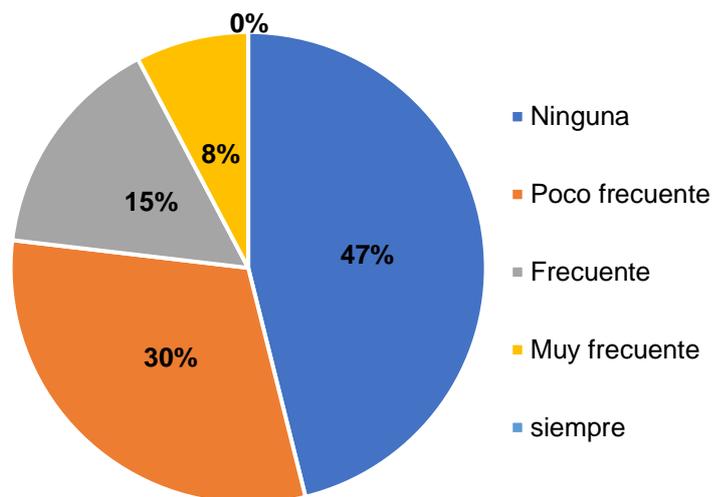


Figura 6. Respuesta de la pregunta 3
Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro 11 se observa que 30 personas mencionan que ninguna vez se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de clientes lo cual representa el 47%, así mismo 20 personas mencionan que pocas veces se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de clientes lo que equivale el 30%, también 10 personas mencionan que frecuentemente se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de clientes lo que representa el 15%, finalmente 5 personas mencionan que muy frecuente se revisan los saldos pendientes que equivale el 8%.

Pregunta 4: ¿Cuáles son los lapsos de tiempo que evalúa periódicamente la empresa la tasa de incumplimiento de sus clientes?

Cuadro 12. Pregunta 4

Pregunta 4	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cuáles son los lapsos de tiempo que evalúa periódicamente la empresa la tasa de incumplimiento de sus clientes?	Diario	0	0%
	Semanal	0	0%
	Mensual	10	15%
	Trimestral	25	39%
	Semestral	35	46%
	Total	65	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

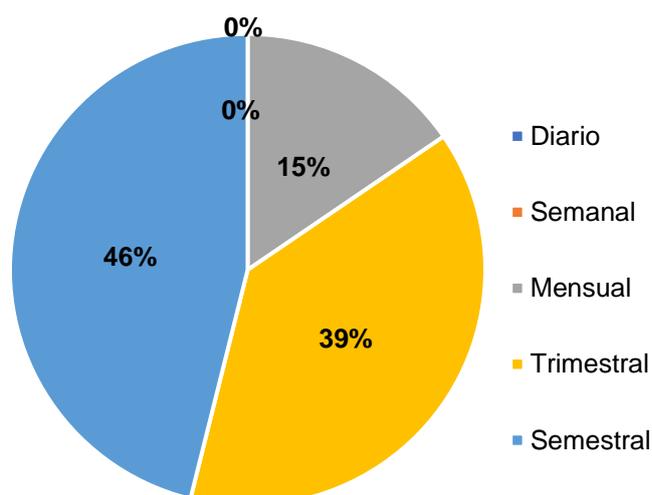


Figura 7. Respuesta de la pregunta 4
Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro 12 se observa que 10 personas mencionan que el lapso de tiempo que la empresa realiza una evaluación de índice de morosidad es mensual lo cual representa el 15%, así mismo 25 personas mencionan que el lapso de tiempo que la empresa realiza una evaluación de índice de morosidad es trimestral, finalmente 35 personas mencionan que el lapso de tiempo que la empresa realiza una evaluación de índice de morosidad es semestral, en la figura siete con los resultados obtenidos se evidencia que mayormente la empresa realiza de manera semestral una evaluación periódica de índice de morosidad de sus clientes.

Pregunta 5: ¿Cómo se catalogaría la calidad en la aprobación de créditos diarios a los clientes?

Cuadro 13. Pregunta 5

Pregunta 5	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cómo se catalogaría la calidad en la aprobación de créditos diarios a los clientes?	Escasa	28	44%
	Insuficiente	23	35%
	normal	8	11%
	suficiente	5	8%
	Excesiva	1	2%
	Total	65	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

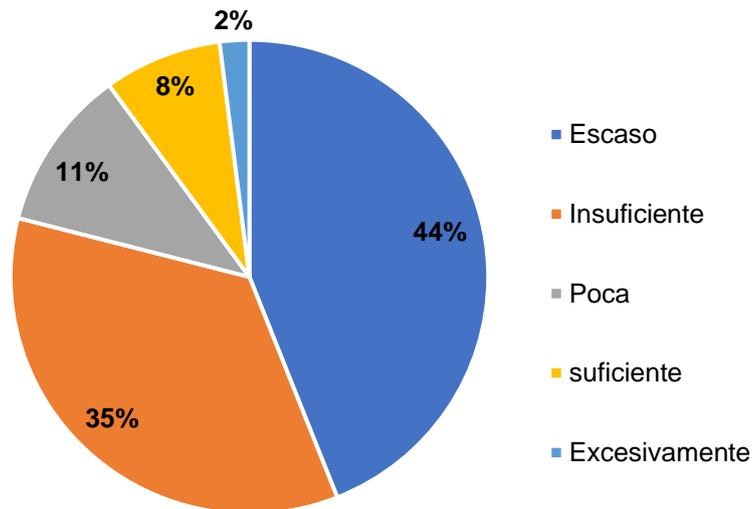


Figura 8. Respuesta de la pregunta 5
Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro 13 se observa que 28 personas mencionan que es escasa la aprobación de créditos diarios a los clientes lo cual representa el 44%, así mismo 23 personas mencionan que es insuficiente la aprobación de créditos diarios a los clientes lo cual equivale el 35%, también 8 personas mencionan que es normal la aprobación de créditos diarios a los clientes lo cual representa el 11%, así mismo 5 personas mencionan que es suficiente la aprobación de créditos diarios a los clientes lo cual equivale el 8%, finalmente 1 persona menciona que es excesiva la aprobación de créditos diarios a los clientes lo cual equivale el 2%.

Pregunta 6: ¿La razón principal del incumplimiento por parte del cliente de la responsabilidad de cancelar el crédito se debe?

Cuadro 14. Pregunta 6

Pregunta 6	Alternativa	Frecuencia	%
¿La razón principal del incumplimiento por parte del cliente de la responsabilidad de cancelar el crédito se debe?	Plazo corto	10	15%
	Recordar fecha de pago	10	15%
	Gestión de cobranza	30	47%
	Irresponsabilidad	15	23%
	compras fraudulentas	0	0%
	Total	65	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

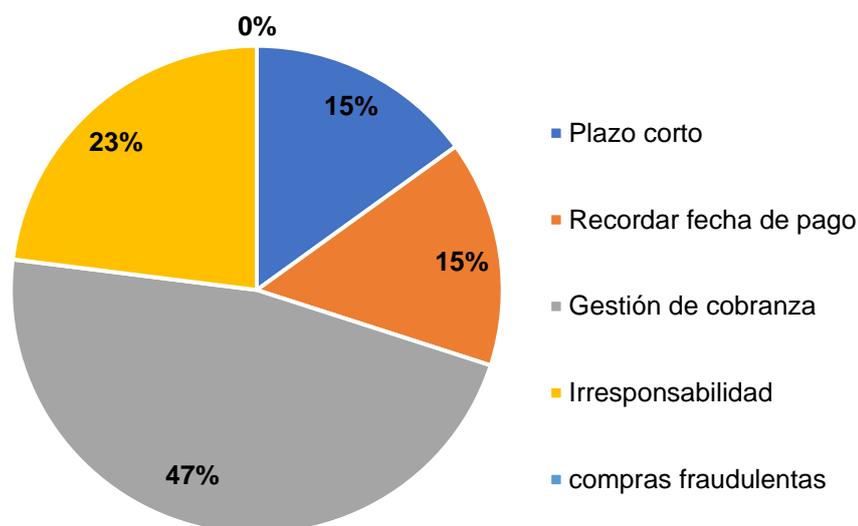


Figura 9. Respuesta de la pregunta 6
Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro 14 se observa que 10 personas mencionan que la causa principal del incumplimiento para cancelar el crédito se debe al plazo corto que da la empresa lo cual representa el 15%, así mismo 10 personas mencionan que la causa principal del incumplimiento para cancelar el crédito se debe a que no recuerdan la fecha de pago lo cual equivale el 15%, también 30 personas mencionan que la causa principal del incumplimiento para cancelar el crédito se debe a la gestión de cobranza lo cual representa el 47%, finalmente 15 personas mencionaron que la causa principal para cancelar el crédito se debe a la irresponsabilidad del cliente.

Pregunta 7: ¿Cuál es el principal mecanismo que utiliza la empresa para notificar a los clientes su fecha de pago?

Cuadro 15. Pregunta 7

Pregunta 7	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cuál es el principal mecanismo que utiliza la empresa para notificar a los clientes su fecha de pago?	Llamadas	25	39%
	Mensaje de textos	10	15%
	Mensaje de WhatsApp	5	8%
	Correos	20	30%
	Notificaciones personalizadas	5	8%
	Total	65	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

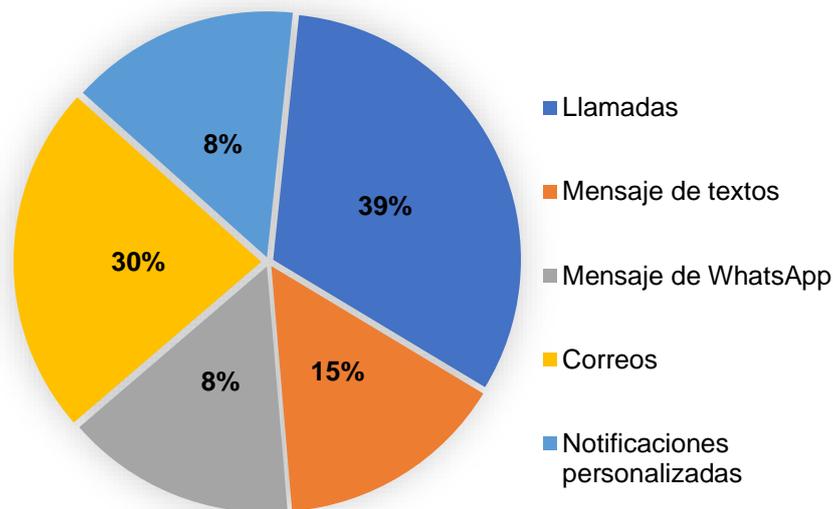


Figura 10. Respuesta de la pregunta 7

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro 15 se observa que 25 personas mencionan que el principal mecanismo que se utiliza para notificar a los clientes su fecha de pago es por medio de llamadas lo cual representa el 39%, así mismo 10 personas mencionan que el principal mecanismo que utiliza son los mensajes de texto lo cual equivale el 15%, también 5 personas mencionan que el principal mecanismo que utiliza son los mensajes de WhatsApp lo cual representa el 8%, así mismo 20 personas mencionan que el principal mecanismo que utiliza son los correos lo cual equivale 30%, finalmente 5 personas mencionan que utilizan las notificaciones como principal mecanismo lo cual representa el 8%.

Pregunta 8: ¿Cuál es el primordial medio que utiliza la empresa para la recuperación de cartera?

Cuadro 16. Pregunta 8

Pregunta 8	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cuál es el primordial medio que utiliza la empresa para la recuperación de cartera?	Llamadas	25	39%
	Mensaje de textos	10	15%
	Mensaje de WhatsApp	5	8%
	correos	20	30%
	Reuniones con vendedores	5	8%
	Total	65	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

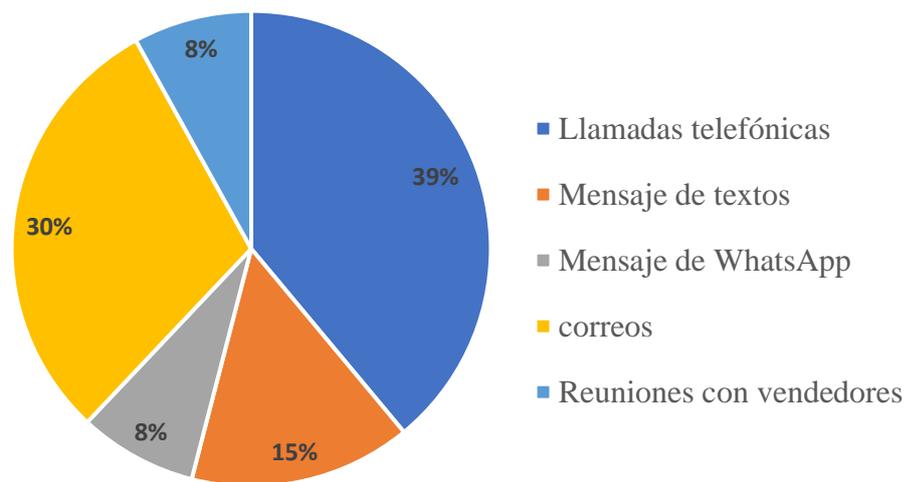


Figura 11. Respuesta de la pregunta 8
Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro 16 se observa que 25 personas mencionan que el principal mecanismo que utiliza la empresa para recuperar la cartera son la llamadas lo cual representa el 39%, así mismo 10 personas mencionan que el principal mecanismo que se son los mensajes de texto lo cual representa el 15%, también 5 personas mencionan que el principal mecanismo que se utiliza son las cobranzas personalizadas lo cual equivale el 8%, así mismo 20 personas mencionan que el principal mecanismo que se utiliza es el correo lo cual equivale 30%, finalmente 5 personas mencionan que el principal mecanismo que se utiliza son las reuniones con los vendedores lo cual representa el 8%.

Pregunta 9: ¿Con que frecuencia se realizan reportes para evitar la morosidad en los clientes?

Cuadro 17. Pregunta 9

Pregunta 9	Alternativa	Frecuencia	%
¿Con que frecuencia se realizan reportes para evitar la morosidad en los clientes?	Diario	0	0%
	Semanal	5	8%
	Mensual	10	15%
	Trimestral	30	47%
	Semestral	20	30%
	Total	65	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

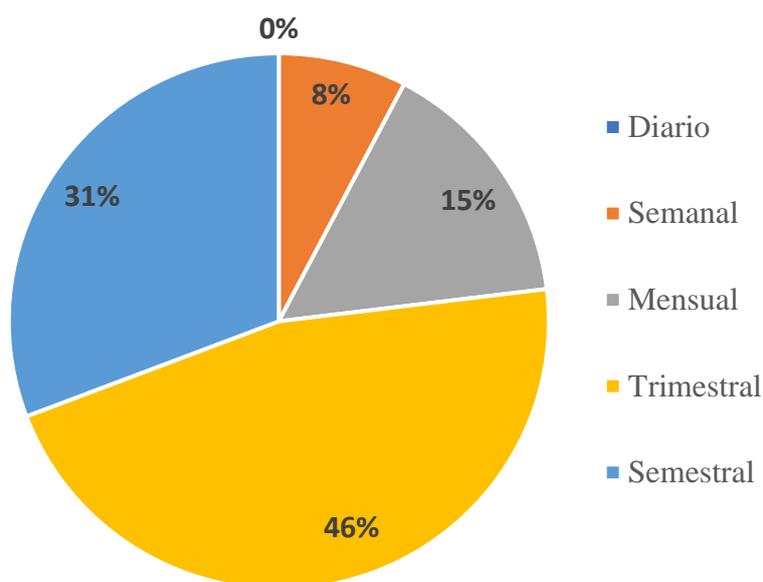


Figura 12. Respuesta de la pregunta 9

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro 17 se observa que 5 personas mencionan que realizan semanalmente reportes para evitar la morosidad lo cual representa el 8%, así mismo 10 personas mencionaron que realizan reportes mensuales para evitar la morosidad lo cual equivale el 15%, también 30 personas mencionaron que realizan reportes trimestrales para evitar la morosidad lo cual representa el 47%, finalmente 20 personas mencionaron que realizan reportes semestrales para evitar la morosidad lo cual equivale el 30%.

Pregunta 10: ¿A su criterio que tan bien está la liquidez en la situación económica actual respecto a las cuentas por cobrar en la empresa De Prati?

Cuadro 18. Pregunta 10

Pregunta 10	Alternativa	Frecuencia	%
¿A su criterio que tan bien está la liquidez en la situación económica actual respecto a las cuentas por cobrar en la empresa De Prati?	Muy mal	5	8%
	Mal	33	51%
	Neutral	16	24%
	Bien	10	15%
	Muy bien	1	2%
	Total	65	100%

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

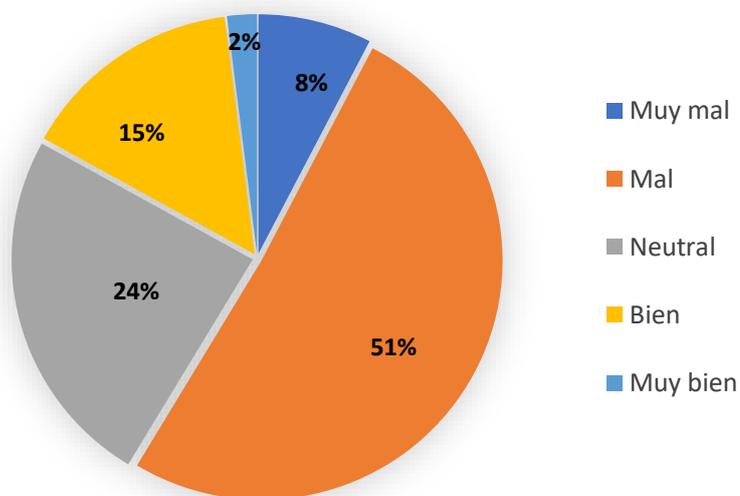


Figura 13. Respuesta de la pregunta 10

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Interpretación: En relación a los resultados obtenidos en esta encuesta, en el cuadro 18 se observa que 5 personas mencionan que están muy mal de liquidez en la situación económica actual con respecto a las cuentas por cobrar lo cual equivale el 8%, así mismo 33 personas mencionan que están mal de liquidez lo cual representa el 51%, también 16 personas mencionan que están neutral de liquidez lo cual representa el 24%, así mismo 10 personas mencionan que están bien de liquidez lo cual equivale el 15%, finalmente 1 persona menciona que están muy bien de liquidez lo cual representa el 2%.

Análisis general de la encuesta

Los elementos expuestos en cada una de las preguntas formuladas, así como los cuadros y figuras presentadas demuestran la existencia de una problemática en torno al proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa De Prati, de la ciudad de Guayaquil.

Se analizó cada encuesta realizada a los empleados de cada departamentos, tales como los vendedores, supervisor y auxiliar contable, además se realizó la investigación del porque existe la problemática en la empresa comercial De Prati; los resultados obtenidos en la investigación los cuales se pueden observar en la figura tres se evidencia que tienen empleados entre 19 a 25 años, lo cual indica que contratan personal con poca experiencia, así mismo en el cuadro nueve se observa que los trabajadores implicados en el procedimientos de cobranza que emplea la empresa no son los adecuados para recuperar su liquidez, también en el cuadro 10 se muestra la empresa realizan capacitaciones poco frecuente, así mismo en el cuadro 11 se observa que en la empresa ninguna vez se revisan los saldos pendientes de la cartera, también en cuadro 12 se muestra que los lapsos de tiempo en que la empresa realiza una evaluación periódica es de manera semestral.

Así mismo se observar que es escasa la calidad en la aprobación de créditos diarios, también se muestra que la causa principal del incumplimiento de responsabilidad del cliente para cancelar el crédito se debe a la gestión de cobranza, así mismo se observa que el principal mecanismo que utiliza la empresa para notificar a los clientes su fecha de pago es por medio de llamadas telefónicas, también se muestra que el mecanismo que utiliza la empresa para la recuperación de cartera es por medio de llamadas telefónicas, así mismo se observa que realizan reportes trimestrales para evitar la morosidad en los clientes y finalmente se muestra tienen una mala situación económica de liquidez con respecto a las cuentas por cobrar en la empresa De Prati.

Entrevista 1

Entrevista al gerente general

1. ¿Cuál es el nivel académico que posee los que manejan el proceso de cobro?

Los que manejan el proceso de cobro poseen un nivel académico de bachiller contable y también hay empleados que están cursando la carrera contabilidad y auditoría en institutos y universidades.

2. ¿Cuente que tan seguido se realizan los seguimientos de las cuentas por cobrar?

Se emite un reporte de antigüedad de deuda trimestral y el seguimiento generalmente se lo realiza a los clientes que cancelan sin ningún problema.

3. ¿La empresa tiene políticas de cobranzas y si no las tiene cuales considera que pudieran ser?

La empresa no posee políticas de cobranzas y en mi consideración las políticas pueden ser:

- Unos días antes del vencimiento de la cuenta: se le enviará un correo electrónico agradeciéndole por convertirse en nuestro cliente y recordándole que debe pagar en los próximos días.
- Días después del vencimiento: El cliente será contactado por teléfono para recordarle el saldo pendiente.
- Si la deuda es mayor a \$ 500, se considerará ir a visitarlo para discutir su cuenta.
- Unos días después de la llamada: se le enviará un comunicado más sólido para recordarle el saldo y la fecha de vencimiento de su cuenta, así como los cargos adicionales por vencimiento.
- Unos días después del comunicado: Enviaremos una notificación al cliente para informarle que su cuenta ha sido suspendida temporalmente y solo se podrá vender cuando el saldo sea insuficiente. Si el saldo de la cuenta es superior a \$ 500, se le

notificará que su cuenta ha sido asignada a una empresa de cobranza.

- Meses después del comunicado y asignación a una empresa de cobranza: se debe definir si la cuenta se recuperará, si le informará como pérdida fiscal o si el proceso continuará a través de los procedimientos judiciales.

4. ¿Comente como los vendedores gestionan las cobranzas a los clientes morosos?

Primero el vendedor se contacta con el cliente por medio de llamadas telefónicas, correos electrónicos, WhatsApp, oficios al domicilio, y si no hay resultado se acude a realizar una búsqueda al domicilio y si no se lo encuentra casi siempre se realizan acciones legales.

5. ¿Comente usted por qué se deben las falencias a los cobros?

Por no tener una política de crédito y cobranza de esta forma, el cliente sabrá cuándo pagar, cuándo tratar su saldo como vencido, los procedimientos de seguimiento y las consecuencias en caso de incumplimiento crediticio, también por contratar personales poco capacitado.

6. ¿Comente si hay una revisión precisa sobre las facturas que se entregan a los clientes?

Si existe un control detallado sobre las facturas, también existen complicaciones en los equipos electrónicos debido a que no hay mantenimiento preventivo cada 6 meses, por lo cual debido al polvo cuando la máquina no está en funcionamiento correcto, lo que acarrea pérdida de información de las facturas.

7. ¿Qué aspectos generan problemas en la gestión de cobranzas?

En que los clientes no contestan las llamadas telefónicas ni los mensajes texto ni de WhatsApp esto genera a enviarle un oficio a su domicilio.

Entrevista 2

Entrevista al contador

1. ¿Cuál es el nivel académico que posee los que manejan el proceso de cobro?

Quienes manejan el proceso de cobranza de deudas tienen título en bachiller contable, y también hay personal que cursa la carrera contabilidad y auditoría en institutos y universidades.

2. ¿Cuente que tan seguido se realizan los seguimientos de las cuentas por cobrar?

Se produce un informe de antigüedad trimestral de la deuda y el seguimiento que generalmente se hace es a los clientes que cancelan si ningún problema.

3. ¿La empresa tiene políticas de cobranzas y si no las tiene cuales considera que pudieran ser?

La empresa no posee políticas de cobranzas y en mi consideración puede ser:

- Unos días antes de que la cuenta llegue a su vencimiento: Se le enviará un correo agradeciéndole por convertirse en nuestro cliente y recordándole que debe pagar en los próximos días.
- Días después del vencimiento: El cliente será contactado por llamada telefónica para recordarle el saldo pendiente.
- Si la deuda es mayor a \$ 800, se considerará ir a visitarlo a su domicilio para discutir su cuenta.
- Unos días después de la llamada: Se le enviará un oficio más sólido para recordarle el saldo y la fecha de vencimiento de su cuenta, así como los cargos adicionales por vencimiento.
- Unos días después del comunicado: Se enviará una notificación al cliente para comunicarle que su cuenta ha sido suspendida temporalmente y solo se le podrá vender cuando el saldo sea

insuficiente. Si el saldo de la cuenta es superior a \$ 800, se le notificará que su cuenta ha sido asignada a un agente de cobranza.

- Meses después del comunicado y asignación a un agente de cobranza: se debe definir si la cuenta podrá ser recuperada, si le informará como pérdida fiscal o si el proceso se continuará a través de los procedimientos judiciales.

4. ¿Comente como los vendedores gestionan las cobranzas a los clientes morosos?

Primero el vendedor se pone en contacto con el cliente a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, WhatsApp, oficios al domicilio y si no hay resultado, se realiza una búsqueda al domicilio y si no se encuentra, casi siempre se emprenden acciones legales.

5. ¿Comente usted por qué se deben las falencias a los cobros?

Por no tener una política de crédito y cobranza de esta forma los clientes no sabrán cuándo pagar, cuándo tratar su saldo como vencido, los procedimientos de seguimiento y las consecuencias en caso de incumplimiento crediticio, también por contratar personal con poca experiencia.

6. ¿Comente si hay una revisión precisa sobre las facturas que se entregan a los clientes?

Si existe un control detallado sobre las facturas, también existen complicaciones en los equipos electrónicos debido a que no hay mantenimiento preventivo cada 6 meses, por lo cual debido al polvo cuando la máquina no está en funcionamiento correcto, lo que acarrea pérdida de información de las facturas.

7. ¿Qué aspectos generan problemas en la gestión de cobranzas?

Cuando los clientes no responden llamadas, mensajes de texto o WhatsApp, se le envía una carta a su domicilio.

Análisis general de la entrevista

Una vez realizadas la entrevista respectiva al gerente y contador de la empresa De Prati donde se recabó información importante sobre los problemas evidentes de esta misma. Luego de la entrevista, se presentan los siguientes análisis a la investigación.

La falta de capacitación por parte de la gerencia dirigida hacia el personal que labora directamente con las cuentas por cobrar, ha incidido directamente en el control de las mismas, puesto que se deja al juicio de los colaboradores.

Además, la falta de capacitación ha incidido directamente en el registro y manejo de las facturas de los clientes moroso que presentan altos niveles de atraso en sus pagos, por lo que no ha habido una gestión eficiente de las cobranzas y también por contratar personal con poca experiencia.

Por otro lado, los intentos de los gerentes de establecer políticas y procedimientos para el control de las cuentas por cobrar no se han ejecutado ante la falta de formalismo y un aumento del interés de aumentar las ventas y las falencias a los cobros se debe a que no tiene una política de crédito y cobranza, de esta forma los clientes no sabrán cuándo pagar o cuándo tratar su saldo como vencido.

Y por lo consiguiente el control de las facturas si es detallado, la complicación que existe es debido a que no hay mantenimiento preventivo en los equipos electrónicos cada 6 meses, por lo cual a causa del polvo hay pérdida de información de las facturas por lo que la máquina no está en un funcionamiento correcto.

Instrumento de evaluación

Guía de observación

Instrucciones: Observe si la ejecución de las actividades que se enuncian las realiza el personal de cobranza que se está evaluando y marcar con una "X" el cumplimiento o no en la columna correspondiente, así mismo es importante anotar las observaciones pertinentes.

Cuadro 19. Guía de observación

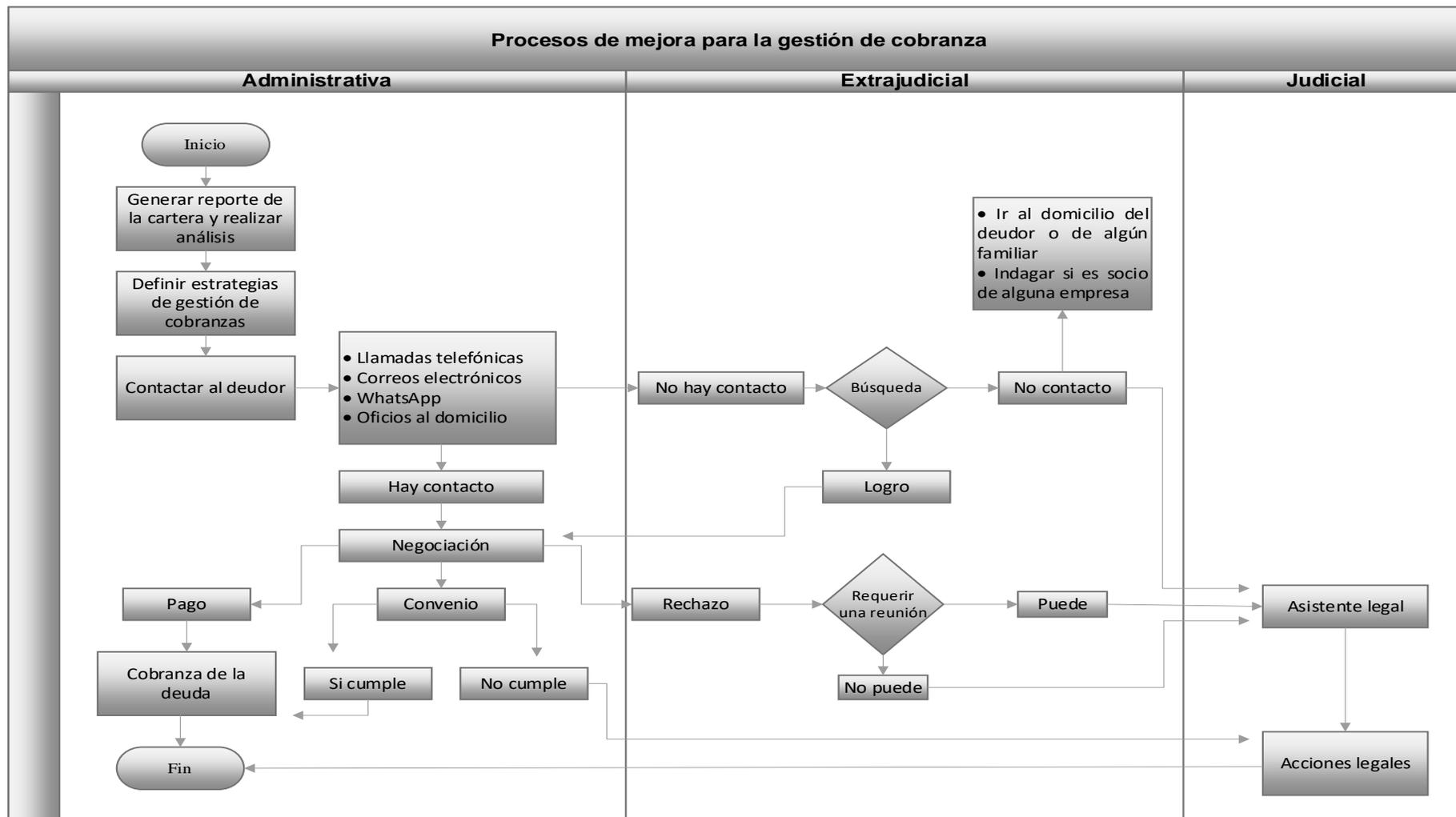
N°	Acciones a evaluar	Registro de cumplimiento		Observaciones
		Si	No	
1	Revisan los reportes de antigüedad de deuda		X	
2	Realizan el seguimiento de cobranzas a los clientes de De Prati		X	
3	Existe un control detallado sobre las facturas que se entregan a los clientes	X		
4	Realizan el seguimiento a las promesas de pagos de los clientes		X	
5	Realizan seguimientos diarios en las llamadas, mensaje de texto, WhatsApp, correos	X		

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Análisis general de la guía de observación

Las actividades que se observó es que la empresa De Prati no revisan reporte antiguos de la deuda de clientes morosos, también se observó que la empresa no realiza un seguimiento de cobranzas a los clientes, así mismo se observó que si existe un control detallado sobre las facturas lo que causa su perdida es debido a que no hay mantenimiento en sus equipos electrónicos, también se observó que no realizan un seguimiento a las promesas de pagos de los clientes morosos, y por lo consiguiente se observó que si realizan un seguimiento diario por medio de llamadas, mensaje de texto, WhatsApp y correos electrónicos.

Cuadro 20. Procesos de mejora para la gestión de cobranza



Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Análisis del proceso de mejora para la gestión de cobranza

Primero se va generar reporte de la cartera y se va realizar un análisis para así poder definir estrategias de cobranzas donde se va a contactar al deudor por todos los medios de comunicación posibles, tales como: llamadas telefónicas, correos electrónicos, WhatsApp y oficios al domicilio y en caso de que no haya contacto se realiza una búsqueda exhaustiva, si la búsqueda es fallida por ende no se negocia con el deudor se acude ir al domicilio del deudor o de algún familiar o indagar si es socio de una empresa mediante la página de la superintendencia de compañía, valores y seguros, servicio de rentas internas, y si aun así no hay contacto se acude al asistente legal.

Si hay contacto con el cliente se acude a una negociación en la cual se realiza el pago o se realiza un convenio; además, si en el convenio se cumple el pago de la deuda esta queda saldada; y, si no cumple se acude a acciones legales, además si hay rechazo por parte del deudor se requiere realizar una reunión en la cual en ambos casos si puede o no puede asistir con el asistente legal, este mismo acude a acciones legales para garantizar el pago de la deuda y otros valores pendientes.

Evaluación y retroalimentación

Contratar un capacitador externo para así enseñarle al personal como recuperar la cartera, para poder evitar que las cuentas por cobrar incrementen o que caigan a mora, esto también va permitir que el personal gane más conocimiento para enfrentar a los clientes difíciles en la empresa De Prati este propósito lo tienen que cumplir a diario para así poder lograr cobranzas efectivas, mediante correos y enviando estados de cuenta de la deuda físicamente esto se lo realizara por tres meses y las capacitaciones serán mensuales.

Cuadro 31. Plan de mejora de a la recuperación de las cuentas por cobrar

Oportunidad de mejora:	Plan de mejora a la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa De Prati, ubicada en el sector la Rotonda, de la ciudad de Guayaquil.					
Meta:	Recuperación de las cuentas por cobrar					
Responsable:	Edison Quimi Larrosa					
¿Qué?	¿Quién?	¿Por qué?	¿Donde?	¿Cuándo?	¿Como?	¿Cuánto?
Enseñar cómo recuperar la cartera desarrollando mejoras en el proceso de cobranza de las deudas.	Capacitador	Para obtener la información correcta sobre el deudor. Aumentar liquidez de la empresa. De esta manera se busca mejorar el cobro minimizando el pago tardío.	De Prati	Periodo 2021	Consultar la base de datos de clientes que están en incumplimiento. Recomendar el desarrollo de actividades para gestionar el cobro de la cartera. Gestionar y observar los servicios prestados cuando el usuario se encuentre incómodo en la gestión de las llamadas de cobranza.	\$500 mensual por 3 meses \$1500 en total

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Estado de situación financiera

En la presente imagen se visualiza el balance general de la empresa De Prati correspondiente a los periodos 2019 – 2018.

Figura 14 Estados de Situación Financiera

Almacenes De Prati		
Estados de Situación Financiera		
Al 31 de diciembre del 2019		
ACTIVOS	2019	2018
ACTIVOS CORRIENTES		
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 3.908.708	\$ 6.508.110
Caja	\$1.500.70 8	\$2.500.110
Bancos	\$2.408.00 0	\$4.008.000
Activos financieros mantenidos hasta su vencimiento		\$ 2.001.278
Cuentas por cobrar	\$111.411.152	\$ 96.029.994
Inventarios	\$ 37.058.094	\$ 26.269.539
Impuesto corriente	\$ 49.562	
Otros activos corrientes	\$ 20.272	\$ 13.088
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES	\$152.447.788	\$130.822.009
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Propiedades y equipos	\$ 52.780.964	\$ 47.598.872
Propiedades de inversión	\$ 16.164.308	\$ 16.768.522
Inversión en subsidiaria	\$ 317.138	\$ 317.138
Activos intangibles	\$ 7.661.734	\$ 8.380.549
Cuentas por cobrar	\$ 6.829.513	\$ 1.530.694
Otros activos	\$ 156.828	\$ 137.534
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTE	\$ 83.910.485	\$ 74.733.309
TOTAL DE ACTIVOS	\$236.358.273	\$205.555.318
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVOS CORRIENTES		
Préstamo	\$ 3.007.313	\$ 1.154.437
Otros pasivos financieros	\$ 12.127.416	\$ 16.074.271
Cuentas por pagar	\$ 41.024.336	\$ 24.817.764
Impuestos corrientes	\$ 12.813.166	\$ 10.859.603
Obligaciones acumuladas	\$ 8.654.538	\$ 7.107.217
Ingreso diferido	\$ 581.857	\$ 598.553
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES	\$ 78.208.626	\$ 60.611.845
PASIVOS NO CORRIENTES:		
Préstamo		\$ 2.457.367
Otros pasivos financieros	\$ 1.700.000	\$ 8.834.482
Obligación por beneficio definido	\$ 5.930.481	\$ 5.136.920
Impuesto diferido	\$ 1.671.577	\$ 1.706.590
Otros pasivos	\$ 15.227	\$ 10.780
TOTAL DE PASIVOS NO CORRIENTES	\$ 9.317.285	\$ 18.146.139
TOTAL DE PASIVOS	\$ 87.525.911	\$ 78.757.984
PATRIMONIO		
Capital social	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000
Reservas	\$ 5.071.392	\$ 5.071.392
Resultados acumulados	\$133.760.970	\$111.725.942
TOTAL DE PATRIMONIO	\$148.832.362	\$126.797.334
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	\$236.358.273	\$205.555.318

Fuente: Superintendencia de compañías.

Estado de resultado integral

En la presente figura se visualiza el estado de resultado integral de la empresa De Prati correspondiente a los periodos 2019 – 2018.

Figura 15 Estados de Resultados Integral

Almacenes De Prati		
Estados de Resultado Integral		
Al 31 de diciembre del 2019		
	2019	2018
INGRESOS	\$234.154.944	\$204.805.038
Ventas al contado	\$45.631.132	\$ 68.892.953
Ventas a crédito	\$188.523.812	\$135.912.085
COSTO DE VENTAS	\$-126.915.066	\$-110.512.450
MARGEN BRUTO	\$ 107.239.878	\$ 94.292.588
Otros ingresos	\$ 2.643.097	\$ 1.711.564
Gastos de administración y ventas	\$ -66.575.197	\$ -59.302.455
Costos financieros	\$ -2.757.849	\$ -3.832.236
Otros	\$ -1.249.112	\$ -1.562.480
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	\$ 39.300.817	\$ 31.306.981
Menos gasto de impuesto a la renta		
Corriente	\$ 10.013.394	\$ 7.820.715
Diferido	\$ -35.013	\$ -2.146.466
Total	\$ 9.978.381	\$ 5.674.249
UTILIDAD DEL AÑO	\$ 29.322.436	\$ 25.632.732
OTRO RESULTADO INTEGRAL:		
Partidas que no se reclasificarán posteriormente a resultados:		
Nuevas mediciones de obligaciones por beneficios		
Definidos	\$ 549.766	\$ 491.182
TOTAL RESULTADO INTEGRAL DEL AÑO	\$ 29.872.202	\$ 26.123.914

Fuente: Superintendencia de compañías.

Indicadores financieros

Se realizará un análisis más profundo del estado de situación financiera de la compañía para determinar la capacidad de liquidez.

Razón Corriente

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{veces}$$

$$\text{Razón corriente} = \frac{\$152.447.788}{\$78.208.626} = 1,95 \text{ veces}$$

Los resultados indican claramente que la entidad tiene problema de liquidez. Para el año 2019 el indicador de liquidez se ubicó en 1,95 esto indica que el activo corriente es 1,95 veces más mayor que el pasivo corriente lo que significa que por cada dólar que adeuda la compañía cuenta con \$ 1,95 para afrontar sus obligaciones a corto plazo.

Prueba ácida

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo Corriente}} = \text{veces}$$

$$\text{Razón corriente} = \frac{\$152.447.788 - \$37.058.094}{\$78.208.626,00} = 1,48 \text{ veces}$$

La capacidad de pago de la empresa De Prati en el corto plazo para el año 2019 es de 1,48 para poder cancelar sus pasivos corrientes, lo cual nos indica que la compañía cuenta con \$ 1,48 por cada dólar que debe para pagar sus deudas a corto plazo, excluyendo los inventarios por ser menos líquidos hasta su venta.

Prueba defensiva

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\text{Caja y Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} = \%$$

$$\text{Prueba defensiva} = \frac{\$3.908.708}{\$78.208.626} = 5\%$$

La capacidad del efectivo para operar con sus activos más líquidos de la compañía en el corto plazo es de 5% después de haber cancelado todos sus pasivos corrientes y de aquí surge las decisiones que toma la empresa De Prati, quedándose sin ningún dólar en caja-bancos la compañía, esto sería imposible quedarse sin circulante así que la compañía puede asumir pagar un porcentaje menor, para así poder atender sus necesidades.

Capital de trabajo

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Act. Corriente} - \text{Pas. Corriente}$$

$$\text{Capital de trabajo} = \$152.447.788 - \$78.208.626 = \$74.239.162$$

La diferencia entre el activo corriente y pasivo corriente muestra disponibilidad para afrontar las transacciones económicas de la empresa De Prati del 31 de diciembre del 2019 fue de US\$ 74.239.162 lo cual muestra que sus activos corrientes son mayores que los pasivos corrientes lo cual genera una buena cantidad de capital de trabajo .

Liquidez de las cuentas por cobrar

Periodo promedio de cobranza

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 360}{\text{Ventas anuales a crédito}} = \text{días}$$

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\$118.240.665,00 * 360}{\$188.523.812} = 226 \text{ dias}$$

Nos muestra que las cuentas por cobrar están circulando en 226 días aproximadamente en la empresa De Prati, es decir nos revela el tiempo de recuperación de la cartera en efectivo, esto permite saber que la empresa no está generando liquidez en un periodo de promedio adecuado.

Rotación de las cuentas por cobrar

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\$234.154.944}{\$118.240.665} = 1,98 \text{ veces}$$

La empresa De Prati genera rotación de las cuentas por cobrar que equivale a 1,98 veces en rotación de venta, lo cual muestra que la rotación de las cuentas por cobrar es de 2.04 veces al año. (La razón de promedio y rotación de las cuentas por cobrar son la recíprocas entre sí).

Razón de gestión o actividad

Razón rotación de cartera (cuentas por cobrar)

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{(\text{Cuentas por Cobrar}/2) * 360}{\text{Ventas}} = \text{días}$$

$$\text{Rotación de cartera anual} = \frac{360}{\text{días}}$$

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{(\$118.240.665/2) * 360}{\$234.154.944} = 91 \text{ días}$$

$$\text{Rotación de cartera anual} = \frac{360}{91} = 3,96$$

La empresa De Prati genera razón de rotación de cartera de las cuentas por cobrar en 891 días que en la rotación de cartera anual equivale a 3.96 en rotación. Lo cual indica que la empresa convierte sus cuentas por cobrar el efectivo cada 91 días o rota 3.96 veces al año, la rotación de la cartera no debe ser alto de 3 a 12 veces al año según su rango, así mismo 30 a 90 días.

Rotación de caja y bancos

$$\text{Rotación de caja y bancos} = \frac{\text{Caja Y Bancos} * 360}{\text{Ventas}} = \text{días}$$

$$\text{Rotación de caja y bancos} = \frac{\$3.908.708,00 * 360}{\$234.154.944} = 6 \text{ días}$$

La empresa De Prati genera rotación de caja y bancos sobre sus ventas cada 6 días en la rotación de las cuentas por cobrar, lo cual indica que contamos con liquidez para así poder cubrir 6 días de ventas.

Rotación de Activos totales

$$\text{Rotación de Activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}} = \text{Veces}$$

$$\text{Rotación de Activos totales} = \frac{\$234.154.944}{\$236.358.273} = 0,99 \text{ veces}$$

La empresa De Prati genera rotación de activos totales de 0,99 veces para realizar el cobro para recuperar la cartera de la compañía, lo cual no muestra que la empresa está colocada entre sus clientes 0.99 veces el valor de inversión efectuada.

Recursos

Humanos. - Tutor, coordinadora, familia, compañeros.

Materiales. - Hojas, pluma, lápiz, borrador, cuaderno, grapas, carpeta.

Técnicos. - Libros virtuales, guía metodológica, normas APA, reglamentos de sustentación, folletos.

Tecnológicos. - Computadora, impresora, internet, celular, pendrive, luz.

Económico. -

Cuadro 24. Económicos

Ingresos		Egresos	
Regalo familiar	\$1.000	Matricula	\$109,50
		Pensiones	\$339,15
		Materiales	\$15
		Técnicos	\$15
		Tecnológicos	\$400
		Internet	\$40
		Luz	\$20
Total	\$1.000		\$938,65

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Nota: el valor de \$61,35 que no se gastó será devuelto en el transcurso del proyecto.

Cronograma

Cuadro 25. Cronograma

N°	Tiempo Actividades	Año 2021												
		Enero				Febrero				Marzo				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2			
1	Clase con tutor primera tutoría													
2	Clase de como elaborar Paginas preliminares y capitulo 1													
3	Elaboración de páginas preliminares y capitulo 1													
4	Revisión de páginas preliminares y capitulo 1													
5	Clase de como elaborar el capítulo 2													
6	Elaboración del capítulo 2													
7	Se reviso el capítulo 1 y 2 se explico que esta bien y que está mal y se mandó a corregir													
8	Se reviso el capítulo 1 y 2													
9	Clase de como elaborar el capítulo 3													
10	Elaboración del capítulo 3													
11	Se reviso el capítulo 1, 2, 3 y se explico que esta bien y que está mal y se mandó a corregir													
12	Clase de como elaborar la encuesta y la entrevista y se revisó capítulo 1, 2, 3													
13	Se le reviso la encuesta, la entrevista y la tesis, los capítulos 1, 2, 3, se explico que estaba bien y que estaba mal y se mandó a corregir.													
14	Clase de como elaborar el capítulo 4													
15	Se reviso el capítulo 2, 3, 4 y se explico que esta bien y que está mal y se mandó a corregir													
16	Se reviso el capítulo 4 y se explico que esta bien y que está mal y se mandó a corregir													
17	Clase de como elaborar las diapositivas													
18	Revisión de toda la tesis y diapositivas													

Elaborado por: Quimi, E. (2021)

Conclusión

Al concluir con la investigación la cual fue realizada en la empresa De Prati se ha obtenido la siguiente conclusión:

- Se evaluó la situación actual que presentan las variables de la investigación de las cuentas por cobrar y liquidez.
- Al analizar el marco teórico, los autores de mi investigación manifiestan que las cuentas por cobrar están estrechamente relacionadas con la liquidez y que se deben tomar medidas para revisar constantemente las cuentas por cobrar sobre las ventas a créditos para no aumentar la cartera de cobros de la empresa, además si no tenemos liquidez el activo se verá afectado y al mismo tiempo la cancelación a los proveedores, dando como resultado que la empresa no podrá estar funcionando correctamente en su actividad económica.
- Para determinar la liquidez y una vez analizado el estado de situación financiera en la parte del activo, pasivo y patrimonio aplicando indicadores del año 2019, sí consta con liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones en el año 2020.
- Se determinaron las causas que generan problemas de cuentas por cobrar las cuales se evidencia en el proceso de la gestión de cobranza y su consecuencia en la liquidez en su empresa.

Recomendación

- Realizar un informe mensual y no trimestral de las cuentas por cobrar para determinar la liquidez y la toma de decisiones.
- Contratar auditores externos para analizar, revisar y determinar la situación económica de la empresa para que puedan obtener un control más adecuado en función de sus activos, pasivos y patrimonio.
- Capacitar al personal de cobranza en temas de gestión de cobranza y análisis crediticio.
- La empresa De Prati debe implementar políticas de cobranza y crédito para la cancelación de los clientes, por eso debe capacitar continuamente al personal de crédito y cobranza para mejorar el manejo del análisis de las cuentas por cobrar.

Bibliografía

- Alvarez. (2006). *Políticas de pago*.
- Alcarria. (2009). *Contabilidad financiera*.
- Arias. (2006). *Poblacion infinita*.
- Arreaza, E. &. (Enero de 2013). *Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de la cuentas por cobrar* . Obtenido de <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/tegerikaarreaza-y-marc3ada-e-guacarc3a1n.pdf>
- Avila. (2007). *Estado financiero*.
- Bach. Coronel. (2016). *Estrategias de cobranza* . Perú: Facultad de Ciencias Empresariales.
- Baptista, S. F. (2006). *tipos de investigacion*. Chiapas .
- Bermúdez Mero María José, P. R. (2019). *Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil*. Guayaquil.
- Bernal. (2010). *Contabilidad financiera*. Guatemala .
- Brachfeld. (2012). *Política de cobro*.
- Cabero, J. (2000). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Barcelona-España: Editorial Síntesis.
- Cabezas, R. O. (2005). *Elementos de la Administracion*. Ediciones Olgín.
- Calderon. (2018). *Cartera Vencida*.
- Castro. (2003). Probabilística. *Investigación e Innovación Metodológica*.
- Cedeño. (2013). *Analisis financieros*.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2008). *Diccionario Técnico Financiero*. Quito-Ecuador: Ecuador edición Universitaria.

- Choez. (2017). *Liquidez Financiera*. Ecuador.
- compañía, L. d. (2014). *Art. 20*.
- Cortes, L. (2017). *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades*. .
- Danke. (2010). contabilidad financiera. *Tipos de investigacion* , p.117.
- Davila. (2006). Método inductivo-deductivo. *Escuela de administracion de negocios*, p. 10.
- De la Uz Herrera, L. V. (2010). Metodo historico. *Escuela de la administracion de negocios*, P. 13.
- Dominguez. (2013). *Liquidez*.
- Domínguez. (2013). *Cuentas por Cobrar* .
- Ecuador, C. d. (2008). *Articulo 33*. Ecuador.
- Espinosa, G. (Diciembre de 2012). *Cuentas por cobrar y movimientos de efectivo* . Obtenido de <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-12-07400.pdf>
- Ferrari. (21 de marzo de 2008). *Contabilidad financiera*. cuba. Obtenido de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/03/21/pyme/1521616639_195606.html
- Flores. (2008). *Cuentas por cobrar*.
- García, J. O. (2017). *Contabilidad General*. Barcelona: EDICIONES DEUSTO.
- García, L. S. (2014). *Introducción a la contabilidad financiera*. Barcelona-España: Ediciones Pirámides.
- Gonzales. (2019). *Contabilidad Básica*. Cuba.
- Gonzalez. (2013). *Liquidez, Volatilidad Estocástica y Saltos*. España: Universidad de Cantabria.

- Guajardo Cantú, A. d. (2008). *Contabilidad financiera*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernandez. (2003). Tipos de investigacion . *Metodologuia de investigacion*, p.115.
- Ilustrado, L. (2005). Obserbacion. *Contribuciones a la economia*.
- Kelly Carolina Montaguano Olveraana, S. M. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía Norelco s.a. para prevenir la cartera vencida*. Guaquil.
- Lara, E. (4 de Nobiembre de 2019). *Qué es la contabilidad*. Obtenido de <https://contadorcontado.com/2019/11/04/que-es-la-contabilidad-definiciones-distintos-autores/>
- Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H. (2013). *Entrevista*. Guadalajara.
- Lourdes, M. P. (2019). *Análisis de recuperación de cartera vencida de la empresa Labovida S.A., del cantón Guayaquil*.
- Matamoros. (2016). *Reestructuración del proceso del departamento de crédito y su incidencia en la productividad en la COAC Coopeducoro Ltda*. Machala, Ecuador.
- Morales, A. &. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Moreno. (2007). *Politica de credito*.
- Muller. (2005). *Inventario*.
- Palacios, V. (2005). Encuesta. *promonegocios.net*.
- Pascual, J. L. (2008). *Gestión Bancaria*. Buenos Aires: Mc Graw Hill.
- Pineda. (2004). *Poblacion en una investigacion*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

- PYMES. (2014). Obtenido de http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/CF/FN/AM/11/Cuentas_por_cobrar.pdf
- Raffino, M. E. (05 de 29 de 2020). *Concepto de interes*. Obtenido de [https://concepto.de/interes/#:~:text=Adam%20Smith%20cre%C3%ADa%20que%20el,la%20oferta%20y%20la%20demanda.&text=En%20el%20caso%20m%C3%A1s%20conocido,tiempo%20\(generalmente%20un%20a%C3%B1o\)](https://concepto.de/interes/#:~:text=Adam%20Smith%20cre%C3%ADa%20que%20el,la%20oferta%20y%20la%20demanda.&text=En%20el%20caso%20m%C3%A1s%20conocido,tiempo%20(generalmente%20un%20a%C3%B1o)).
- Ramírez. (2000). *Poblacion* .
- Sandoval. (2016). *Cuentas por cobrar*.
- Santana, E. P. (2016). *Análisis de cartera vencida de clientes de la compañía Plastic C.A*. Guayaquil.
- Sólorzano, Z. (2014). *Sistema integral de cobranzas* . Ecuador: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Talla, S. (2013). El estado de flujos de efectivo, una herramienta clave para la supervivencia de la empresa en el mundo actual. *Quipukamayoc*, 3-12.
- Tamayo. (2006). Muestra. *Investigación e Innovación Metodológica*, p. 176.
- Trespalacios, V. y. (2005). Encuesta. *promonegocios.net*.
- Univisa. (26 de 08 de 2016). *credito*. Obtenido de <http://www.conocimientosweb.net/dcmt/ficha13011.html>
- Vallado, R. (Marzo de 2015). *cuentas por cobrar*. Obtenido de http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raulvallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf
- Vargas, K. M. (Enero de 2017). *Escuela profesional de contabilidad y finanzas*. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/126/FA>

CTORES%20QUE%20GENERAN%20LA%20MOROSIDAD%20DE
%20LAS%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20E
FECTO%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20Y%20RENTABIL.pdf?seq
uence=1&isAllowed=y

Vinces, M. B. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la compañía materiales de viviendas Mavisa s.a.* Guayaquil.

Wachowicz, V. &. (2002). *Indicadores financieros.*

Yangali, N. (2008). *Principios Generales del Derecho Tributario.*

Zabala, V. (2017). El sistema Financiero Ecuatoriano entre la recesión y la incertidumbre. *Revista Ekos Ranking Financiero* , 22.

Anexos

Encuesta

Pregunta informativa	Alternativa	Frecuencia	%
Edad	Menor a 18 19 - 25 26 -32 33 - 39 Mayor a 40		
Pregunta 1	Alternativa	Frecuencia	%
¿Para usted los procedimientos de cobranza que emplea el almacén, son los adecuados para recuperar su liquidez?	Si No		
Pregunta 2	Alternativa	Frecuencia	%
¿Qué tan frecuente son las capacitaciones de recaudación para realizar la gestión de cobranzas?	Nada frecuente Poco frecuente Frecuente Muy frecuente Siempre		
Pregunta 3	Alternativa	Frecuencia	%
¿Con que frecuencia se revisan los saldos pendientes en los movimientos de cartera de clientes?	Ninguna Poco frecuente Frecuente Muy frecuente Siempre		
Pregunta 4	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cuáles son los lapsos de tiempo que evalúa periódicamente la empresa la tasa de incumplimiento de sus clientes?	Diario Semanal Mensual Trimestral Semestral		
Pregunta 5	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cómo se catalogaría la calidad en la aprobación de créditos diarios a los clientes?	Escaso Insuficiente Poca suficiente Excesivamente		

Pregunta 6	Alternativa	Frecuencia	%
¿La razón principal del incumplimiento por parte del cliente de la responsabilidad de cancelar el crédito se debe?	Plazo corto Recordar fecha de pago Gestión de cobranza Irresponsabilidad compras fraudulentas		
Pregunta 7	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cuál es el principal mecanismo que utiliza la empresa para notificar a los clientes su fecha de pago?	Llamadas Mensaje de textos Mensaje de WhatsApp Correos Notificaciones personalizadas		
Pregunta 8	Alternativa	Frecuencia	%
¿Cuál es el primordial medio que utiliza la empresa para la recuperación de cartera?	Llamadas Mensaje de textos Mensaje de WhatsApp correos Reuniones con vendedores		
Pregunta 9	Alternativa	Frecuencia	%
¿Con que frecuencia se realizan reportes para evitar la morosidad en los clientes?	Diario Semanal Mensual Trimestral Semestral		
Pregunta 10	Alternativa	Frecuencia	%
¿A su criterio que tan bien está la liquidez en la situación económica actual respecto a las cuentas por cobrar en la empresa De Prat?	Muy mal Mal Neutral Bien Muy bien		

Entrevista al Gerente y contador

1. ¿Cuál es el nivel académico que posee los que manejan el sistema de cobro?

2. ¿Cuenta como realizan los seguimientos de las cuentas por cobrar?

3. ¿La empresa tiene políticas de cobranzas y si no las tiene cual usted considera que puedan ser?

4. ¿Comente como los vendedores gestionan las cobranzas a los clientes?

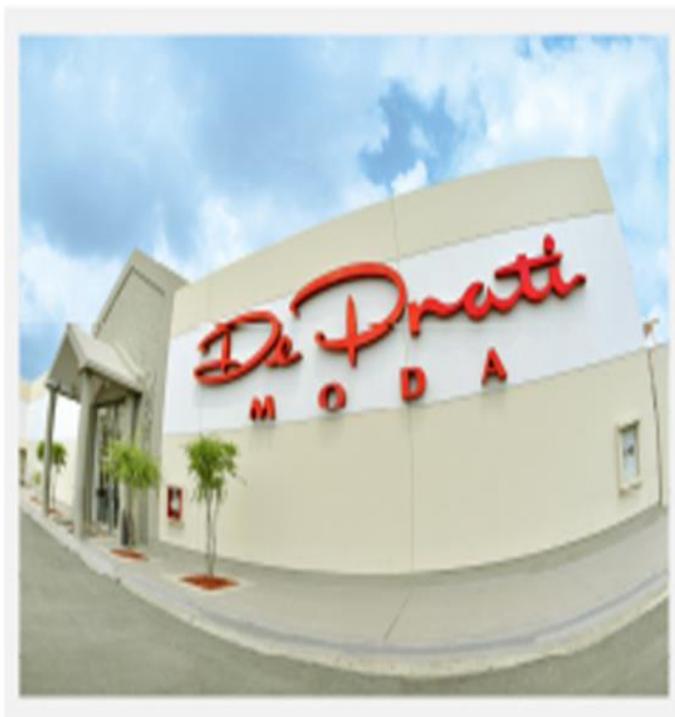
5. ¿Comente por qué se deben las falencias en los cobros?

6. ¿Comente si hay una revisión precisa sobre las facturas que se entregan a los clientes?

7. ¿Qué aspectos generan problemas en la gestión de cobranzas?

Guía de observación

N°	Acciones a evaluar	Registro de cumplimiento		Observaciones
		Si	No	
1	Revisan los reportes de antigüedad de deuda			
2	Realizan el seguimiento de cobranzas a los clientes de De Prati			
3	Existe un control detallado sobre las facturas que se entregan a los clientes			
4	Realizan el seguimiento a las promesas de pagos de los clientes			
5	Realizan seguimientos diarios en las llamadas, mensaje de texto, WhatsApp, correos			

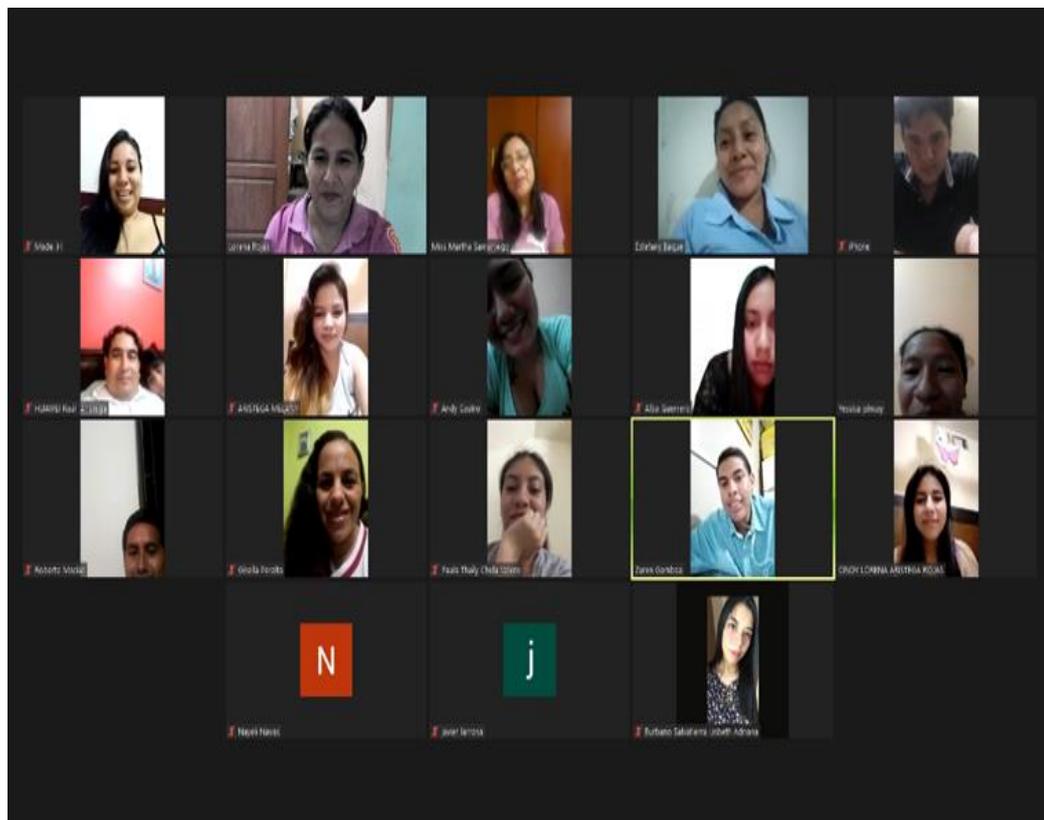
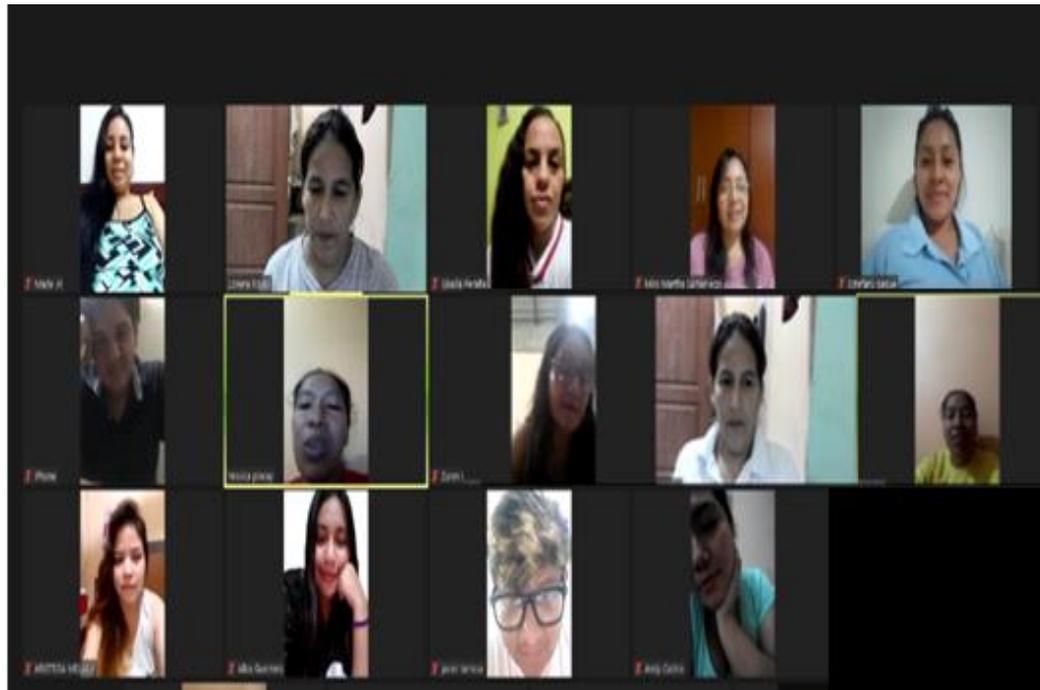


Dirección:
Alborada 10ma etapa,
Av. Benjamin Carrión.
Planta baja, local 40:
Moda. Local 42: Hogar





Encuesta realizada a empleados, auxiliar contable y supervisores



Entrevista al Gerente general y al Contador

