



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

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

**TEMA:**

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR PARA MINIMIZAR SU INCIDENCIA EN EL  
FLUJO DE EFECTIVO DE DIAGRAPH S.A.**

**Autor: Tola Morales Nino Paolo**

**Tutor: Ing. Fidel Lucin Preciado**

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**



# **INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR PARA MINIMIZAR SU INCIDENCIA EN EL  
FLUJO DE EFECTIVO DE DIAGRAPH S.A.**

**Autor:** Nino Paolo Tola Morales

**Tutor:** Ing. Fidel Lucin Preciado

## **Resumen**

Diagraph S.A., es una empresa grafica la cual está teniendo falencias en los procedimientos de cobranzas la cual está afectando a la liquidez de la compañía, es por tal motivo que la presente investigación es la de determinar cuáles son los problemas que están afectando a la compañía por tal motivo se pretende elaborar un análisis a los estados financieros de los periodos 2019 y 2020, para lo cual se creara un manual de procedimientos de cobranza con el cual se pretende mejorar los procedimientos de la recaudación de las cuentas por cobrar.

Para la presente investigación se utilizó un método de investigación cualitativa, cuantitativa, pero lo cual se aplicó los tipos de investigación descriptiva llevando a cabo una investigación de campo y documental, por lo que se aplicó como instrumentos de investigación se tu utilizo la observación y una entrevista dirigida al departamento de cobranza.

Manual

Procedimientos

Cuentas por cobrar



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN DE LAS  
CUENTAS POR COBRAR PARA MINIMIZAR SU INCIDENCIA EN EL  
FLUJO DE EFECTIVO DE DIAGRAPH S.A.**

**Autor:** Nino Paolo Tola Morales

**Tutor:** Ing. Fidel Lucin Preciado

**Abstract**

Diagraph SA, is a graphic company which is having shortcomings in the collection procedures which is affecting the liquidity of the company, it is for this reason that this investigation is to determine what are the problems that are affecting the company For this reason, it is intended to prepare an analysis of the financial statements for the 2019 and 2020 periods, for which a collection procedures manual will be created with which it is intended to improve the procedures for the collection of accounts receivable.

For the present research, a qualitative and quantitative research method was used, for which the types of descriptive research were applied carrying out a field and documentary research, so that observation and a interview directed to the collection department.

manula

Procedures

Accounts receivable

## Índice General

<b>CONTENIDO</b>	<b>PAGINA</b>
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN .....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
Índice General.....	x
Índice de Tablas.....	xiii
Índice de Figuras .....	xiv
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema .....	3
Evaluación del problema.....	3

Objetivos de la investigación .....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
Justificación e importancia.....	4
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales .....	15
Fundamentación legal .....	18
Variable de la investigación.....	33
Variable independiente .....	33
Variable dependiente.....	33
Definiciones conceptuales .....	33
CAPITULO III.....	36
METODOLOGÍA.....	36
Presentación de la empresa .....	36
Análisis económicos .....	43
Diseño de la investigación .....	43
Tipo de investigación .....	44
Población y muestra .....	47
Técnica de investigación.....	48

CAPITULO IV.....	51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	51
Análisis de la investigación .....	51
Plan de mejoras .....	62
Conclusiones.....	66
Recomendaciones.....	67
Bibliografía .....	68

## Índice de Tablas

Tabla 1: Nomina de trabajadores.....	38
Tabla 2: Principales productos y servicios .....	39
Tabla 3: Trabajos realizados.....	39
Tabla 4: Principales clientes .....	40
Tabla 5: Principales proveedores.....	40
Tabla 6: Principales competidores.....	40

## Índice de Figuras

Figura: 1 Balance de sumas y saldos .....	8
Figura: 2: Ecuación contable.....	10
Figura: 3 Balance de flujo de efectivo .....	11
Figura: 4 Logotipo empresarial .....	37
Figura: 5 Organigrama institucional .....	38
Figura: 6 Estado de situación financiera comparativo 2019-2020 .....	41
Figura: 7 Fuentes documentales.....	45
Figura: 8 Estado de situación financiera 2020 .....	57
Figura: 9 Estado de Resultado 2020.....	58



# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

El objetivo principal de una compañía es la de brindar un producto o un servicio a la comunidad a cambio de valores representados en dinero el cual servirá para cubrir con las obligaciones contraídas con terceros y la diferencia ser distribuida entre los socios de la empresa, en un mercado tan competitivo muchas empresas han buscado estrategias que les colabore a obtener nuevos clientes o mantenerlos, una de las principales son las ventas a crédito.

Las cuentas por cobrar en las compañías que realizan ventas a créditos son uno de los rubros principales y a sus ves uno de los de mayor cuidado, el incremento desmedido de esta cuenta y no contar un capital que colabore a cubrir las necesidades de la compañía puede ocasionar que la empresa se quede sin liquides ocasionando la quiebra de la misma.

Un gran porcentaje de las empresas en el Ecuador después de la gran crisis económica ha tenido que recurrir a esta práctica, el problema principal es que los problemas económicos del país mas los de la pandemia del covid-19, ha ocasionado que las ventas disminuyan y en consecuencia los pagos de los clientes, esto a ocasionado que muchas empresas hayan tenido que cerrar.

Diagraph S.A., es otro ejemplo de cómo las compañías por el incremento desmedidos de sus cuentas por cobrar hayan tenido serios problemas de liquidez, por motivo que no existen procesos de cobro e incluso en otros la

falta de información desactualizada de los clientes ha causado el incremento de este rubro afectando a la liquidez de la compañía.

### **Situación conflicto**

La empresa Diagraph S.A., es una compañía que se dedica a la industria gráfica con muchos años de experiencia en el mercado, esta compañía en los últimos tiempos ha tenido problemas en las cuentas por cobrar lo cual ha influido que tenga problemas en flujo de la misma, las causas principales son:

- No existe un departamento que se dedique a cobro de las cuentas por cobrar de la empresa.
- No se da de baja a las facturas por ventas lo cual está ocasionando que se tenga inflada las cuentas por cobrar.
- No existe control ni políticas de cobro
- No existe un control del cobro de las cuentas por cobrar

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Contabilidad

**Área:** Finanzas

**Aspectos:** Cuentas por cobrar, liquidez, presupuestos

**Contexto:** Diagraph S.A.

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

**Periodo fiscal:** 2020

## **Formulación del problema**

¿Cómo afecta la falta de control en las cuentas por cobrar en el flujo de efectivo de la empresa Diagraph S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil en el periodo fiscal 2020?

## **Variable de la investigación**

**Variable independiente:** Control en las cuentas por cobrar

**Variable dependiente:** Flujo de efectivos

## **Evaluación del problema**

**Delimitado.** – La investigación es delimitada ya que se centrará en analizar las cuentas por cobrar de la empresa Diagraph S.A., y como esta afecta a la liquidez de la empresa.

**Claro.** – Esta claro que la empresa Diagraph S.A., tiene serios problemas de liquidez por la falta de recuperación de las cuentas por cobrar.

**Relevante.** – Esta investigación será de gran relevancia ya que dará un gran aporte a la empresa Diagraph S.A., en el control de las cuentas por cobrar.

**Original.** – Es la primera vez que se llevara una investigación de esta magnitud en la empresa Diagraph S.A.

**Factible.** – La investigación es factible ya que se cuenta con la colaboración del personal de la empresa Diagraph S.A., para de esta manera tener un mejor resultado.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Proponer la elaboración de un manual de control de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en el flujo de efectivo de la empresa Diagraph S.A.

### **Objetivos específicos**

- Analizar los antecedentes y estatutos en relación a la recaudación de las cuentas por cobrar.
- Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Diagraph S.A.
- Proponer un manual de control de las cuentas por cobrar de la empresa Diagraph S.A.

### **Justificación e importancia**

Las cuentas por cobrar es uno de los problemas mas comunes en las empresas ya que la falta de control de las mismas puede causar un impacto económico muy considerable para las compañías, la falta de análisis y los documentos que soporten estos valores a favor de la empresa.

**Utilidad práctica.** - Es de suma urgencia que se lleve a cabo un análisis de las cuentas por cobrar, para determinar los valores vencidos, como estos están afectando la liquidez de la empresa y qué medidas tomar para poder recuperar estos valores vencidos.

**Utilidad metodológica.** - Se utilizará varias técnicas de investigación las cuales van brindar un mejor resultado al presente estudio, entre las principales técnicas se utilizo la documental y de campo, también como herramienta para la recolección de información se llevó a cabo entrevistas a los departamentos de contabilidad y ventas, adicional la aplicación de

ratios financieros para obtener un mejor panorama económico de la compañía.

**Relevancia social.** - La presente investigación será de gran relevancia social ya que servirá para futura investigaciones o para próximos análisis de parte de alumnos que estén direccionadas al tema de estudio.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

La historia de la contabilidad se remota desde tiempos inmemorables, ya que desde siempre se han utilizado los números, la escritura y el dinero debido a las transacciones económicas que se hacían. (Vásquez, 2008).

En el antigua Roma, la contabilidad privada también gozaba de gran relevancia. Se obligaba a los jefes de las familias influyentes y privilegiadas a llevar registro de los ingresos, egresos y demás operaciones en el denominado Codex Tabulae, en la cual se registraba control del flujo de dinero.

El periodo científico fue resultado de las revoluciones industriales y los cambios económicos en las formas de producción debidas a la Revolución Industrial. El fuerte interés por lo científico, el aspecto lógico avanzado y otros instrumentos dieron espacio a la generación de postulado en la naturaleza científica. (Vásquez, 2008)

Durante este periodo se escenificó el auge del capitalismo industrial.

Los avances técnicos y económicos en el siglo XIX fueron esenciales, para la contabilidad esto no solo se tradujo en un fortalecimiento de su campo especializados de investigación y desarrollo como en la contabilidad de costos, de gestión, auditoria y otras áreas que antes no

habían sido de interés en el cuerpo académico contable, ni tampoco necesidades de las organizaciones. (Moreno, 2014)

La contabilidad es un sistema de información, y como tal está encargada del registro, la elaboración y la comunicación de la información fundamentalmente de naturaleza económico - financiera que requieran sus usuarios para la adopción racional de decisiones en el ámbito de las actividades económicas. (Alcarria, 2008)

Hoy en día la contabilidad ha evolucionado debido al crecimiento económico de los países y la globalización.

La contabilidad deberá informar sobre:

- La situación económica y financiera de la empresa.
- Los resultados de cada ejercicio económico (un año) que tenga la empresa: beneficios o pérdidas y los motivos de dichos resultados.
- Cualquier dato que sirva para mejorar el funcionamiento de la empresa.

La contabilidad puede analizar la situación económica y financiera de la empresa:

- Estáticamente: en un momento determinado
- Dinámicamente: teniendo en cuenta los cambios o movimientos a lo largo del tiempo.
- Cuantitativamente: atendiendo a las cantidades
- Cualitativamente: atendiendo a los conceptos (Pérez, 2010)

### **Procesos contables**

El proceso contable consta de las siguientes etapas: (Mata & Gutiérrez, 2008)

**1. Asientos en el Libro Diario y Mayor de la apertura de la contabilidad de las transacciones efectuadas a lo largo del periodo.**

- El asiento de apertura, como su nombre lo indica, se realiza al comienzo del periodo con el objeto de abrir la contabilidad, para trasladar la información recogida en el Balance de situación final del periodo anterior de los Libros Diarios y Mayor.
- Registro de las operaciones llevadas a cabo durante el periodo en los Libros Diario y Mayor.

**2. Balance de comprobación de sumas y saldos.** La función de este balance es la presentar las sumas deudoras y acreedoras de las distintas cuentas, así como los saldos deudores y acreedores. Este balance se realiza antes de determinar el resultado de la empresa, por lo tanto, recogerá tantas cuentas de balance como de gestión.

El modelo de este documento es el siguiente: figura

**Figura: 1 Balance de sumas y saldos**

Cuentas	Sumas		Saldos	
	Deudoras	Acreedoras	Deudores	Acreedores
XXXX				
XXXX				
XXXX				
XXXX				
Total	$\Sigma$ sumas deudoras	$\Sigma$ sumas acreedoras	$\Sigma$ saldos deudores	$\Sigma$ saldos acreedores

**Fuente: Manual de costos**  
**Elaborado por: Nino Tola Morales**



En este balance tiene que coincidir el total de las sumas deudoras con el total de las sumas acreedoras y, por tanto, el total de saldos deudores con el total de saldos acreedores.

**3. Regulación.** Es una operación formal, propia de la contabilidad, cuya finalidad es la determinar el resultado obtenido a lo largo del periodo. Consiste en traspasar los saldos de las cuentas de gastos e ingresos del ejercicio a la cuenta de “Resultado”, de esta forma quedan saldadas todas las cuentas de gestión que intervienen en el periodo. Una vez realizada esta operación las únicas cuentas que aún siguen presentado saldo serán las cuentas de balance.

**4. Cierre de la contabilidad.** Es otra operación formal que consiste en dejar saldadas a través de Libro Diario y Mayor todas las cuentas de balance, ya que las de gestión quedaron saldadas a la realizar la regularización.

Una vez realizado el asiento de cierre todas las cuentas habrán quedado saldadas (presentado saldo cero), si añadimos una raya debajo de las “T” para que no podamos escribir más en ellas, habremos cerrado la contabilidad. (Mata & Gutiérrez, 2008)

**5. Elaboración de los estados contables.** No todos los documentos contables son objeto de difusión por parte de la empresa, previamente han de confeccionarse unos estados contables relevantes y significativo que resuma la información de lo que ha acontecido en la empresa durante el periodo de tiempo al que estén referidos. Estos estados contables son, según el PGC PYMES, lo siguientes:

- Balance de situación
- Cuenta de Pérdidas y Ganancias
- Estados de cambios en el patrimonio neto
- Estado de flujo de efectivo
- Memoria (Mata & Gutiérrez, 2008)

**Balance de situación.** Presenta la situación que adopta el patrimonio de la empresa en un momento determinado. En el figuran los títulos de las cuentas con sus correspondientes cantidades. El activo se ordena de menor a mayor liquidez y el Pasivo de menor a mayor exigibilidad. Recoge una información estática, es algo así como la fotografía de la empresa en un momento determinado donde nos indica el origen de las fuentes de financiación y en que se han empleado.

**Cuenta de pérdidas y ganancias.** Se forma a partir del mayor de dicha cuenta, de su examen puede conocer y determinarse la composición del resultado.

**Estado de cambio en el patrimonio neto.** Este estado informa de las variaciones habidas durante ejercicio en la composición del patrimonio neto de la empresa.

**Estado de flujo de efectivo.** Informa sobre las variaciones habidas durante el ejercicio en la tesorería de la empresa. Este estado no es obligatorio se así lo establece una disposición legal.

**Memoria.** Es un documento que pretende informar acerca de aquellos aspectos que no hayan sido suficiente aclarados en los estados anteriores.

Si ubicamos los saldos de las diferentes cuentas que aparecen en el balance de saldos bien en el balance de situación si se trata de cuentas de balance, bien en la cuenta de pérdidas y ganancias si se trata de cuenta de gestión, podemos confeccionar dichos estados contables, teniendo presente que: (Mata & Gutiérrez, 2008)

**Figura: 2: Ecuación contable**

$$\text{Activo} - \text{Pasivo} = \text{Ingresos} - \text{Gastos}$$

**Fuente: Manual de costos**

**Figura: 3 Balance de flujo de efectivo**

Cuentas	Balance de sumas		Balance de saldos		Balance de situación		Cuenta de Pérdidas y Ganancias	
	Deudoras	Acreedoras	Deudores	Acreedores	Activo	Pasivo	Gastos	Ingresos
XXXX								
XXXX								
XXXX								
XXXX								
Total	$\Sigma$ sumas deudoras	$\Sigma$ sumas acreedoras	$\Sigma$ saldos deudores	$\Sigma$ saldos acreedores	Total activo	Total pasivo	Total gastos	Total ingresos

**Fuente: Manual de costos**  
**Elaborado por: Nino Tola Morales**

### Control interno

En el control en el antiguo Imperio Romano era practicado dentro instituciones del Estados, siendo el origen de lo que actualmente conocemos como fiscalización, responsabilidad a cargo de funcionarios de la más alta investidura, quienes desarrollaban actividades permanentes de vigilancia sobre las operaciones, los informes que se producían, el cumplimiento de las normas y el debido cuidado de los bienes y recursos del Estado, exigiendo total pulcritud y eficiencia en la administración de dichos recursos públicos. (Montaño, 2013)

Es decir, el control lo ejercía el estado sobre sus instituciones, a través de funcionarios públicos dotados de poder absoluto, con la posibilidad de cuestionar y sindicar las conductas de otros.

El control interno se puede definir como el conjunto de normas, métodos, procedimientos, manuales y políticas coordinadas, que efectúa la más alta dirección, gobierno corporativo, encaminando a proporcionar seguridad razonable, para el logro de las cuartas reglas más importantes del control interno del efectivo son:

- a. Se debe depositar diariamente todo el dinero que entra en la empresa
- b. Todo pago debe hacerse por medio de cheque
- c. No se deben mantener sumas de dinero ociosas
- d. Se debe realizar la conciliación bancaria mensualmente, apenas se reciba el estado de cuenta del banco. (Meza, 2007)

### **Objetivo de control interno**

Comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que se aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables con fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Estupiñán, 2002)

### **Los objetivos básicos son:**

- Proteger a los activos y salvaguardarlos bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y la confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

### **Elemento de control interno**

Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables ya aplicados en la “actividades económicas y en las empresas” clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión. (Estupiñán, 2002)

## **Explicación técnica de elementos básicos del sistema de control interno**

### **Elemento de organización**

Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

### **Elementos, sistemas y procedimientos**

Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

### **Elementos de personal**

- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

### **Elemento de supervisión**

Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico. (Estupiñán, 2002)

### **Resumen de los controles internos**

Para asumir esta discusión, un adecuado sistema de control interno sobre transacciones de ventas y cuentas por cobrar, generalmente incluirá los siguientes:

- Una organización estructural que provea la segregación de las funciones de créditos y cobranzas, embarques, facturación, recepción de efectivo, contabilización de cuentas por cobrar y mantenimiento de las cuentas control del mayor.
- Adecuados procedimientos de autorización para la concesión de crédito.
- Una oportuna facturación a clientes, de todos los embarques efectuados.
- La utilización de documentos de embarques y facturas reenumeradas, y una política para el control de tales números de series.
- La verificación independiente de cantidades, precios y precisión aritmética de las facturas.
- La utilización de información independiente, para los pases a las cuentas control mayor y a los auxiliares de los clientes.
- La sistemática preparación de una relación de cuentas por cobrar, clasificada por antigüedad de saldos, para ser revisada por la administración.
- La aprobación de todas las devoluciones, bonificaciones y cancelaciones de cuentas incobrables, por los ejecutivos apropiados.
- Un efectivo control de las cuentas cancelada (Estupiñán, 2002)

#### **Procedimiento de control interno relativo a inventarios**

- Los registros de inventarios pueden correlacionarse con el registro de pedidos pendientes, mostrando en las tarjetas de inventarios las cantidades que han sido pedidas. Esto contribuirá a evitar la sobrexistencia proveniente de la duplicación de pedidos.

- Deberán mantenerse registros por separados para las mercancías en la consignación en bodegas exteriores, con subcontratistas, o mercancías que, por otras circunstancias, se encuentra en otros lugares. Deberán requerirse informes semanales o mensuales de las personas encargadas de la custodia de tales mercancías, y efectuarse pruebas selectivas de las cantidades, en caso de que sea factibles. (Estupiñán, 2002)
- Los procedimientos de información deberán diseñarse en forma tal que faciliten el mantenimiento de una adecuada cobertura de seguros sobre los inventarios crean problemas especiales en cuanto a la obtención de una adecuada, aunque no excesiva cobertura de seguros. El continuo reporte de los inventarios en las diferentes localidades, facilita tanto la obtención de seguros como la presentación de reclamaciones.

### **Antecedentes referenciales**

Según, (Guevara, 2015) Con el tema “Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para la mejora de liquidez de la Latinoamérical S.A.

La empresa Latinoamerical S.A., se evidencia la falta de manuales de procesos en el área financiera, donde las cuentas pro cobrara representa el 90% de las ventas de los servicios médicos otorgados y facturados a créditos.

Está orientado al diseño de un sistema control interno que mejore los procesos y políticas de ingresos y cuenta por cobrar, con objetivo de evaluar los controles de manera permanente, conociendo así los procesos que deben ser reestructurados o lo que son los efectivos y eficaces para la organización, para obtener información y preventivas a tomar, para garantizar la integridad de su patrimonio.

Sucede que las políticas de cobro de la empresa Latinoamerical S.A., no se está cumpliendo, lo que origina el retraso de las cuentas por cobrar por parte de los clientes en la fecha pautada; las personas a cargo del registro de las cuentas por cobrar, no realizan un adecuado seguimiento de las misma o tiene plazos de pago muy extensos de las ventas a créditos, de no mejorar las políticas de cobro.

La cartera de crédito se clasifica como vencida, cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidado en los términos pactados.

En conclusión, el manual de políticas es de gran de importancia en una compañía, para operar con mayor coherencia, tanto en su funcionamiento interno como externo, de manera que su ejecución sea estrictamente ordenada y sistemática, con la finalidad de cumplir los objetivos de la compañía y generado información eficiente y eficaz para la toma de decisiones, y se detallara que contiene los parámetros establecidos.

Según (Herrera, 2015) Con el tema “Administración en la cuenta por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita”, en la Universidad de Ambato en el 2015 en la ciudad de Ambato.

La empresa comercial Zurita se dedica a la venta al por mayor y menor de productos de panadería ofreciendo las mejores grasas de la línea maestro, azúcar sal y harina de trigo.

Al no contar con una adecuada administración de estos recursos de la empresa pierde estabilidad financiera y sus cuentas por cobrar podrían pasar a ser cuentas incobrables.

Unos de los objetivos es establecer el control de la administración de cuentas por cobrar para la identificación de la deficiencia que afecta a la empresa y proponer políticas y procedimientos a través de una metodología apropiada para mejor las estrategias aplicadas a cuentas por cobrar en el comercial Zurita.



La cuenta por cobrar o créditos constituyen un punto delimitante en las ventas para el desarrollo de los negocios, es el activo mayor disponibilidad después del efectivo de caja y banco, ya que a diferencia del inventario esta no pasa por proceso de manufacturas y almacenaje, más bien producto del movimiento del inventario o servicio.

Tiene buena acogida en el mercado, pero su mayor problema es la administración de cuenta por cobrar de la entidad ya que en la actualidad no existe un adecuado lineamiento y aplicación de los debidos procedimientos de control de cartera en el comercial Zurita para poder llevar una correcta administración y recuperación oportuna de las cuentas por cobrar.

En el análisis de la investigación es la inadecuada administración de cuentas por cobrar, provocando una cartera vencida alta y en algún caso en cuentas incobrables, llevando a la disminución de la liquidez afectando a la estabilidad de la empresa, lo que podría ocasionar problema al momento de cumplir con las obligaciones pendientes para el funcionamiento de la empresa.

(Rivas, 2017) Con el tema “El flujo de caja enfocado a la optimización del manejo de las cuentas por pagar a proveedores” en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, en el periodo 2017.

La empresa se dedica a la venta de tipo de repuestos de aviones y avionetas, actividad que requieren de un nivel de inversión elevado, por lo cual es necesario un correcto manejo de ingresos y gastos de tal manera que se conozca los niveles de efectivos disponibles para inversión y pagos de obligaciones.

El objetivo es analizar el flujo de caja enfocado a la optimización del manejo de las cuentas por pagar a proveedores de la empresa Aircyan S.A., también es identificar los problemas ocasionado por el inadecuado manejo del flujo de caja para un mejor control de lo que ingresa y egresa,

establecer los factores que inciden en el incumplimiento de los pagos a los proveedores en función del flujo de caja.

En la mayoría de los casos el fracaso empresarial, ha sido originado por varios factores, siendo uno de ellos la falta de control de caja, mismo que ha ocasionado incumplimiento de sus obligaciones, lo que afecta a sus actividades operativas, incluso aunque la empresa obtenga grandes ganancias por sus ventas puede quedarse sin efectivo que le permita responder a necesidades o situaciones inmediata.

El problema con la empresa es que no tiene un adecuado manejo del efectivo, ni un control de los que ingresan o egresa, lo que ha originado retraso en los pagos a los proveedores y la pérdida de credibilidad con los mismos. La falta de planificación presupuestaria, no se elabora u control de ingresos, gastos y costos, lo mismos que se utilizan para tener referencias del comportamiento de cada uno de los rubros que conforma el presupuesto.

El análisis de la investigación es el incumplimiento en el pago a los proveedores, debido a la falta de liquidez que la entidad mantiene, por la falta de organización en el manejo de su efectivo y sus cuentas por cobrar, la falta de pago de las cuotas y elevado nivel de endeudamiento con proveedores y entidades financieras.

### **Fundamentación legal**

Para la siguiente investigación se determinó utilizar como apoyo un grupo de artículos que ayudaran a obtener un mejor resultado los cuales son los siguientes:

#### **Ley de Régimen Tributario Interno**

En el Capítulo IV de la Ley de Régimen Tributario “Depuración de ingresos”, se hace mención a las deducciones que se pueden realizar, exponiendo específicamente en el artículo 10, literal 11, que se aplican

deducciones a las provisiones de créditos incobrables tal como se muestra a continuación:

Art. 10.- Deducciones. - En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total (Ley de Régimen Tributario Interno, 2004).

#### **LORTI, Resolución N° SC.SG.DRS.G.11.02.**

Mediante la Resolución No. 06.Q.ICI.004 publicada en el Registro Oficial No. 348 de 4 de septiembre del 2006, la Superintendencia de Compañías adoptó la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIF) estableciendo que su uso debe ser de carácter obligatorio para las empresas que estén bajo su regulación. Es por ello que a continuación se citan las principales NIF que están relacionadas directamente con el tema del presente trabajo de titulación; es decir, con el manejo y recaudación de cuentas por cobrar:

Norma de Información Financiera C-3. cuentas por cobrar. -El objetivo de esta Norma de Información Financiera (NIF) es establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar comerciales y las otras cuentas por cobrar en los estados financieros de una entidad económica (Vlex, 2016).

- **NIIF 13. Valor Razonable**

El valor razonable representa el monto de efectivo o equivalentes que participantes en el mercado estarían dispuestos a intercambiar para la compra o venta de un activo, o para asumir o liquidar un pasivo, en una operación entre partes interesadas, dispuestas e informadas, en un mercado de libre competencia. Cuando no se tenga un valor de intercambio accesible de la operación debe realizarse una estimación del mismo mediante técnicas de valuación.

El valor razonable, por consiguiente, es el valor de intercambio de una operación o una estimación de éste. El valor razonable puede considerarse tanto un valor de entrada como de salida, atendiendo a los atributos de la partida considerada y a las circunstancias presentes en el momento de su valorización. El valor razonable, como valor atribuible a activos, pasivos o activos netos, según corresponda, representa un valor ideal para las cuantificaciones contables en términos monetarios, el cual puede determinarse por orden de preferencia, a partir de:

- a) cotizaciones observables en los mercados,
- b) valores de mercado de activos, pasivos o activos netos similares en cuanto a sus rendimientos, riesgos y beneficios, y
- c) técnicas de valuación (enfoques o modelos) reconocidos en el ámbito financiero, tales como, valor presente esperado, valor presente estimado, modelos de precios de opción, modelos de valuación de acciones, opciones o derivados, entre otros.

Para determinar un valor razonable, considerando en su aplicación los enfoques del valor presente, debe tomarse en cuenta lo dispuesto en el párrafo.

El precio de mercado denota una variabilidad de hechos y presunciones, obteniéndose a través de:

- a) El precio de intercambio de las operaciones, representado por el monto en que son adquiridos o vendidos los activos y servicios, incurridos los pasivos y colocados o readquiridos los instrumentos de deuda y de capital de una entidad, en un mercado de libre competencia; y
- b) los valores de referencia de valuaciones contables provenientes de modelos de valuación, simples o complejos, que consideran el comportamiento del mercado en el futuro.

### **Valores de entrada**

Los valores de entrada son:

- a) costo de adquisición;
- b) costo de reposición;
- c) costo de reemplazo; y
- d) recurso histórico.

El valor razonable puede asumir cualquiera de los anteriores valores de entrada, aun cuando también puede considerarse como un valor de salida. Los conceptos de costo de adquisición y de recurso histórico se utilizan en valuaciones de reconocimiento inicial de una partida de activo o pasivo, según sea el caso. Por su parte, los conceptos de costo de reposición y de reemplazo son utilizados para valuaciones en reconocimientos posteriores.

Para la siguiente investigación se tomó como referencias legales varios artículos de las leyes los cuales colaboraron a la solución de la problemática:

**La superintendencia de compañías del Ecuador**, mediante la Resolución No. 06.Q.IC-004 del 21 de agosto del 2006, resuelve la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF”, y que la aplicación en el país debía ser obligatoria por parte de todas las

compañías que estén sujetas al control de Superintendencia de Compañías en la presentación de sus Estados Financieros, lo cual quedo en el Registro Oficial según Resolución No. 08.G.DSC.010 el 20 de noviembre del 2008, la cual salió en publicación en el Registro N0. 498 del 31 de diciembre del 2008.

Para lo cual se llevó a cabo un cronograma de aplicación de la Normas Internacionales de Información Financiera, la superintendencia de compañías determinarí los formularios para la presentación de los estados financieros de los cuales se tenían registrar.

Según el acuerdo Interinstitucional No. 001 del 2 de diciembre de 1994, publicado en el registro Oficial No. 615 del 19 de enero de 1995, las normas que se aplicarían para la declaración de impuesto y la presentación de los mismos.

Que, el artículo 39 del reglamento para la aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno, publicado en el registro Oficial No. 209 del 8 de Junio del 2010 dispone que las sociedades sujetas al control de la Superintendencia de Compañía o de Bancos y Seguros, se rijan por las normas contables que determine su Organismo de Control; Que, los avances tecnológicos en materia de informática, requieren que las normas legales y reglamentarias se ajusten a las nuevas herramientas que se han creado para facilitar el envío y recepción de información, con el evidente ahorro de tiempo y esfuerzo, concediendo a los usuarios la facilidades necesarias para el cumplimiento de sus deberes y obligaciones. (Superintendencia de Compañías, 2011)

## **Ley de Régimen Tributario Interno**

### **Capítulo IV**

#### **Depuración de los ingresos**

##### **Sección Primera de las Deducciones**

Nota: Título de Sección agregado por Art. 64 de Decreto Legislativo No, 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de diciembre del 2007.

Art. 10.- Deducciones punto 11 se aplicará la siguiente deducción.

1.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 14).

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 14).

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015).

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes

dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 14).

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 14).

## **Normas Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades**

### **Sección 1 Pequeña y Medianas Entidades**

#### **Alcance pretendido de esta NIIF**

Se presenta que la NIIF para las PYMES se utilice por las pequeñas y medianas entidades (PYMES). esta sección describe las características de la PYMES (Comité de Normas Internacionales de contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

#### **Descripción de las pequeñas y medianas entidades**

Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

No tienen obligación pública de rendir cuentas, y publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión de negocios, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación. (Comité de normas



Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:

Sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercado locales o regionales), o (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

Una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversiones y los bancos de inversión. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

Si una entidad que tiene obligación pública de rendir cuentas utiliza esta NIIF, sus estados financieros no se describirán como en conformidad con la NIIF para la PYMES, aunque la legislación o regulación de jurisdicción permita o requiera que esta NIIF se utilice por entidades con obligación pública de rendir cuentas. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

## **Sección 2 Conceptos y Principios Generales**

### **Alcance de esta sección**

2.1 Esta sección describe el objetivo de los estados Financieros de las pequeñas y medianas entidades (PYMES) y las cualidades que hacen que la información de los estados financieros de la PYMES sea útil. También establece los conceptos y principios básicos subyacentes a los estados financieros de las PYMES. (Comité de Normas Internacionales de

Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

Objetivos de los estados financieros de las pequeñas y medianas entidades.

2.2 El objetivo de los estados financieros de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de las entidades que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

2.3 Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia: dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

### **Características cualitativas de la información en los estados financieros**

#### **Compresibilidad**

2.4 La información proporcionada en los estados financieros debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresariales y de la contabilidad, así como voluntad para estudiar la información con diligencia razonable. Sin embargo, la necesidad de comprensibilidad no permite omitir información relevante por el mero hecho que esta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinados usuarios. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009).

### **Normas Internacionales de Información Financiera**

Esta norma presenta objetivos, pasos y requisitos que los estados financieros necesitan para proporcionar su información, presentándola de una manera adecuada, además proporciona información referente a la posición financiera de la entidad. La Fundación Padre Damián requiere de las NIIF para continuar con sus labores normales, como apoyo para la razonabilidad de sus estados financieros. Se señalan los regentes a cumplir de acuerdo su actividad:

### **NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera**

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que sea transparente para los usuarios y comparable para todos los ejercicios que se presenten; suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y pueda ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

#### **NIIF 7 Instrumentos financieros: información a revelar**

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar: la relevancia de los instrumentos financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

#### **NIIF 8 Segmento de operaciones**

Un segmento operativo es un componente de una entidad que desarrolla actividades empresariales que pueden reportarle ingresos y ocasionarle

gastos (incluidos los ingresos y gastos relativos a transacciones con otros componentes de la misma entidad); cuyos resultados de explotación son examinados a intervalos regulares por la máxima instancia de toma de decisiones operativas de la entidad con objeto de decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento; y en relación con el cual se dispone de información financiera diferenciada.

## C 1 Presentación de Estados Financieros

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con los estados financieros de la propia entidad correspondientes a ejercicios anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

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

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con los estados financieros de la propia entidad correspondientes a ejercicios anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

## NIC 10 Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa

El objetivo de esta Norma es prescribir cuándo una entidad ajustará sus estados financieros por hechos posteriores a la fecha del balance; y las revelaciones que la entidad debe efectuar respecto a la fecha en que los estados financieros han sido formulados o autorizados para su

divulgación, así como respecto a los hechos posteriores a la fecha del balance.

## **Norma Internacional de Contabilidad (NIC)**

### **Finalidad de los Estados Financieros**

Para la (International Accounting Standards Committee, 2001), los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- activos;
- pasivos;
- patrimonio;
- ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas;
- aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre.

### **Conjunto completo de estados financieros**

Un juego completo de estados financieros comprende:

- a) Un estado de situación financiera al final del periodo;
- b) un estado del resultado integral del periodo;
- c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- d) un estado de flujos de efectivo del periodo;
- e) notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa; y
- f) un estado de situación financiera al principio del primer periodo comparativo, cuando una entidad aplique una política contable retroactivamente o realice una re expresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros.

### **Base contable de acumulación (devengo)**

Una entidad elaborará sus estados financieros, excepto en lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo, utilizando la base contable de acumulación (o devengo).

Materialidad (importancia relativa) y agrupación de datos

Una entidad presentará por separado cada clase significativa de partidas similares. Una entidad presentará por separado las partidas de naturaleza o función distinta, a menos que no tengan importancia relativa.

### **Compensación**

Una entidad no compensará activos con pasivos o ingresos con gastos a menos que así lo requiera o permita una NIIF.

### **Uniformidad en la presentación**

Una entidad mantendrá la presentación y clasificación de las partidas en los estados financieros de un periodo a otro, a menos que:

- tras un cambio en la naturaleza de las actividades de la entidad o una revisión de sus estados financieros, se ponga de manifiesto que sería más apropiada otra presentación u otra clasificación, tomando en consideración los criterios para la selección y aplicación de políticas contables de la NIC 8;
- una NIIF requiera un cambio en la presentación.

### **Identificación de los estados financieros**

Una entidad identificará claramente los estados financieros y los distinguirá de cualquier otra información publicada en el mismo documento.

Una entidad identificará claramente cada estado financiero y las notas. Además, una entidad mostrará la siguiente información en lugar destacado, y la repetirá cuando sea necesario para que la información presentada sea comprensible:

- el nombre de la entidad u otra forma de identificación de la misma, así como los cambios relativos a dicha información desde el final del periodo precedente;
- si los estados financieros pertenecen a una entidad individual o a un grupo de entidades;
- la fecha del cierre del periodo sobre el que se informa o el periodo cubierto por el juego de los estados financieros o notas;
- la moneda de presentación, tal como se define en la NIC 21; y
- el grado de redondeo practicado al presentar las cifras de los estados financieros.

### **Estado de situación financiera**

#### **Información a presentar en el estado de situación financiera**

Como mínimo, el estado de situación financiera incluirá partidas que presenten los siguientes importes:

- propiedades, planta y equipo;
- propiedades de inversión;
- activos intangibles;
- activos financieros (excluidos los importes mencionados en los apartados (e), (h) e (i));
- inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación;
- activos biológicos;
- inventarios;
- deudores comerciales y otras cuentas por cobrar;

### **Constitución Política del Ecuador**

Siendo la Constitución Política del Ecuador el principal cuerpo legal del país, es preciso considerar lo que menciona en su artículo 303, donde plasma que la responsabilidad de diseñar las políticas crediticias que rigen en el país está a cargo del Banco Central del Ecuador, para lo cual se cita el artículo previamente mencionado:

Art. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano. La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública. El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley (Constitución Política del Ecuador, 2008).



## VARIABLE DE LA INVESTIGACIÓN

**Variable independiente:** Control en las cuentas por cobrar

Es la recaudación de la cuenta por cobrar una prescripción corta se convertirá en efectivo o inversión. El tesorero lo considera como recurso económico propiedad de una empresa que en futuro generara beneficios. Comenzando en la parte legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios proporcionados. (Araiza, 2005)

Es control a los derechos de cobro o créditos a favor de la entidad que tienen su origen en la venta de bienes o prestación de servicios a terceros, de a las actividades accesorias legal a la principal.

**Variable dependiente:** Flujo de efectivos

Estado que muestra el movimiento de ingresos y egresos y la disponibilidad de fondos a una fecha determinada, es útil para proporcionar los usuarios de estados financieros una base para evaluar la habilidad de la empresa. Movimiento de dinero dentro un mercado o una economía en su conjunto. (Hernández , 2006)

### Definiciones conceptuales

**Buro de créditos.** - Organismo que proporciona información sobre el comportamiento crediticio de las personas que tienen o han tenido un crédito en bancos o empresas afiliadas a esos organismos. (Vizcarra, 2014)

**Cartera vencida.** - Parte del activo constituido por documentos y, en general, por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Son los adeudados vencidos a cargo de personas físicas o morales que se mantienen en favor (créditos refaccionarios, créditos con

garantía inmobiliaria, contratos de arrendamiento, deudores por otras operaciones vencidas. (Escobar, 2006)

**Clearing.** - Utilizado para designar un mecanismo de liquidación de deudas a través de compensaciones. Acuerdo comercial entre países que consiste en equilibrar entre ellos las importaciones y las exportaciones con el propósito de compensar el intercambio; su aplicación permite el intercambio comercial sin movimientos de divisas entre dos naciones. (Vizcarra, 2014)

**Crédito.** - traspaso de la propiedad de dinero, mercancía u otros bienes mediante una promesa de pagos, préstamo concedido por una institución financiera a un cliente, solvencia económica de una persona o empresa. (Escobar, 2006)

**Cuentas corrientes.** - Componente de la balanza de pagos, donde se registra el intercambio de bien y servicio de una nación con otras, todos los ingresos y salidas de divisas derivado del comercio exterior de mercancías, turismo, pago y cobro de intereses al exterior y las remesas de los trabajos que elaboran fuera del país. (Vizcarra, 2014)

**Contabilidad.** - Es la técnica de captación, clasificación y registro de las operaciones de una entidad para producir información oportuna, relevante y veraz, es de importancia declarar e informar, ya sea a final del contable, no se base en suposiciones. (Feregrino, 2013)

**Financiación.** - Es un recursos monetario financieros para llevar a cabo una actividad económica, con las características de que generalmente se trata de sumas tomadas a préstamos que complementa los recursos propios, se contrata dentro o fuera del país a través de créditos, empréstitos y otras obligaciones derivadas de la suscripción o emisión de títulos de créditos o cualquier otro documento pagadero o plazo. (Hernández , 2006)

**Instrumentos financieros.** - Cualquier documento que representa una deuda o un título de créditos, existen muchos en variedad como en complejidad, esencialmente, consisten en instrumentos corto plazo, con vencimientos a un año aproximadamente, e instrumentos a largo plazo, con vencimiento hasta a 20 años. (Escobar, 2006)

**Interés.** - Es el costo del dinero, pago que se hace a un tercero por la utilización de recursos financieros y monetarios de su propiedad. (Feregrino, 2013)

**Liquidez.** - El grado de disponibilidad de los activos para convertirlos en dinero, y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo, en otras palabras, es la facilidad con la que un activo logra convertirse en capital en efectivo. (Alcarria, 2008)

**Política de crédito.** - Es de vital de importancia para el desempeño de la organización, no es el plan detallado de cómo se comunica y como tratar a sus clientes, la forma de saber quiénes, cuando pueden pagar y como pagaran. (Vizcarra, 2014)

**Recuperación de cartera.** - Fase del ciclo económico que supone la paulatina en marcha de las nuevas fuerzas productiva, donde mejoran las condiciones para la inversión y la realización hasta que culmina en un nuevo auge. (Escobar, 2006)

**Gasto de operación.** - Es el valor de los bienes y servicios recibidos y consumidos por la empresa en un periodo económico, con independencia del momento del pago. Es decir, que el gasto se produce cuando se causa la corriente real de los bienes o servicios y no son la corriente financiera de los pagos. (Alcarria, 2008)

**Registro mercantil.** - Sistema de matriculación, publicación e información relativo a las empresas en el ámbito de su actividad económica, no pueden alegar desconocimiento de los actos de esos empresarios si tales actos estaban en el registro. (Fullana, 2008)

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la empresa**

La empresa Diagraph S.A., se dedica a actividades de impresión de pósteres, catálogos de publicidad, prospectos y otros impresos publicitarios, calendarios, formularios comerciales, directorios y otros materiales impresos de uso comercial, papel de correspondencia

álbumes, agendas personales, diarios, tarjeta de investigación, de visita, de presentación y otros materiales impresión por offset, foto grabación.

Diagraph S.A., es una empresa con más de 14 años de experiencia nos hemos constituidos como una empresa de soluciones gráficas integrales.

Nos mantenemos evolucionando y creciendo adaptándonos a los constantes cambios en el mercado para estar siempre a la vanguardia, de las necesidades de nuestra distinguida clientela.

**Figura: 4 Logotipo empresarial**



**Fuente: Diagraph S.A.**

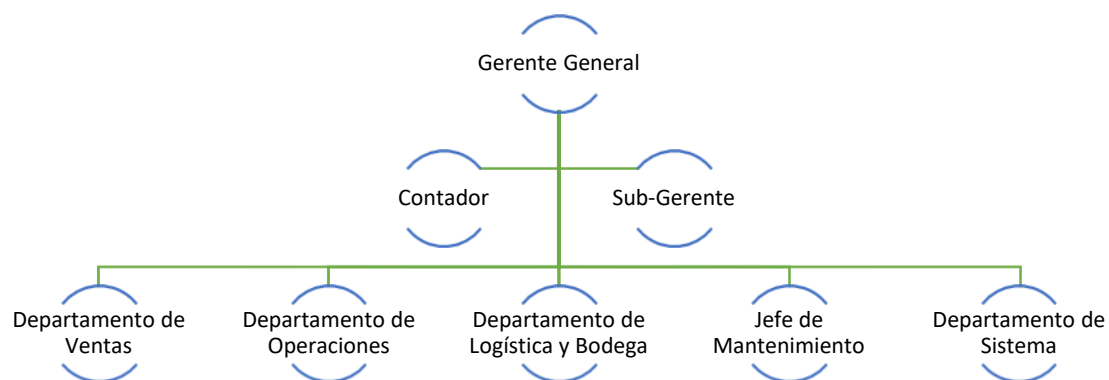
### **Misión**

Aportar con soluciones técnicas e innovadora a nuestros clientes con todos sus requerimientos, los mismos que son entregados con acabados de calidad, mediante un permanente desarrollo de productos, conformado por un equipo humano profesional, altamente capacitado, motivado ofreciéndoles la mejor calidad y respaldo incondicional ante y después de la venta, basándonos en la honestidad y seriedad absoluta de nuestra empresa.

### **Visión**

Ser líderes en el mercado de la rama gráfica, a través de un trabajo personalizado, entregando un producto de calidad, nuestros clientes y colaboradores son lo más importante y nuestro objetivo es crecer juntos.

**Figura: 5 Organigrama institucional**



**Fuente: Diagraph S.A.**

**Tabla 1: Nomina de trabajadores**

LISTADO DEL PERSONAL	
Gerente General	• Cynthia Cevallos
Jefe de Producción	• Carlos Molina
Contabilidad	• Ingrid Avilés, • Nino Tola
Ventas	• Karina Avilés, • María Fernanda Suarez
Producción	• Nury Velásquez
Diseño	• Edwar Campos
Maquinista	• Nelson Parrales, • Oscar Prieto, • Carlos Ortega
Cuchilla	• Marcos Mera
Mano factura	• Gladys Huacana, • Silvia Orrala,

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Javier Baquerizo,</li> <li>• Luis Intriago</li> </ul>
--	--

Fuente: Diagraph S.A.  
 Elaborado por: Nino Tola Morales

**Tabla 2: Principales productos y servicios**

PRODUCTOS Y SERVICIOS
Documentos autorizados por el S.R.I. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturas</li> <li>• Retenciones</li> <li>• Guías de Remisión</li> <li>• Nota de Venta</li> <li>• Nota de Crédito</li> <li>• Nota de Debito</li> <li>• Blocs en general</li> </ul>
Formularios Continuos
Impresión Comercial

Fuente: Diagraph S.A.  
 Elaborado por: Nino Tola Morales

**Tabla 3: Trabajos realizados**

TRABAJOS REALIZADOS
Project Title
Carpetas Corporativas
Polis d'ípticos
Revistas
Cajas Troqueladas
Shopping Bag
Sobres y Papelería
Calendarios de Escritorio
Tarjetas de Presentación

Fuente: Diagraph S.A.  
 Elaborado por: Nino Tola Morales

**Tabla 4: Principales clientes**

<b>PRINCIPALES CLIENTES</b>
Ecolubri S.A.
Lubrival S.A.
Almacén España
Ferremundo S.A.
Gloria Saltos
Expotrans S.A.
Furogiany S.A.

**Fuente: Diagraph S.A.**

**Elaborado por: Nino Tola Morales**

**Tabla 5: Principales proveedores**

<b>PRINCIPALES PROVEEDORES</b>
Nila Faytron
Peñaca S.A.
Bhramor S.A.

**Fuente: Diagraph S.A.**

**Elaborado por: Nino Tola Morales**

**Tabla 6: Principales competidores**

<b>PRINCIPALES COMPETIDORES</b>
---------------------------------



Offset Abad
Poligráfica
Seripring
Corpring
Imprenta Morales
Imprenta Quezada

**Fuente: Diagraph S.A.**

**Elaborado por: Nino Tola Morales**

**Figura: 6 Estado de situación financiera comparativo 2019-2020**

**DIAGRAPH S.A.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO**

	2019	2020	VARIACIONES	%
<b>ACTIVOS</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y Equivalente al Efectivo	\$ 26,749.09	\$ 15,528.70	-\$ 11,220.39	-12%
<b>TOTAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO</b>	<b>\$ 26,749.09</b>	<b>\$ 15,528.70</b>	<b>-\$ 11,220.39</b>	
<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR</b>				
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 48,530.64	\$ 59,129.02	\$ 10,598.38	22%
Cuentas por Cobrar No Relacionadas	\$ 584.00	\$ 1,401.60	\$ 817.60	140%
<b>TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 49,114.64</b>	<b>\$ 60,530.62</b>	<b>\$ 11,415.98</b>	
<b>INVENTARIO</b>				
Inventario de mercadería	\$ 19,560.23	\$ 13,915.67	-\$ 5,644.56	-29%
<b>TOTAL POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 19,560.23</b>	<b>\$ 13,915.67</b>	<b>-\$ 5,644.56</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 95,423.96</b>	<b>\$ 89,974.99</b>	<b>-\$ 5,448.97</b>	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
<b>PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO</b>				
Maquinaria, Equipo e Instalaciones	\$ 58,186.24	\$ 58,186.24	\$ 0.00	0%
Muebles y Enseres	\$ 12,005.58	\$ 12,005.58	\$ 0.00	0%
Equipos de Computación	\$ 7,206.04	\$ 7,206.04	\$ 0.00	0%
Otros Activos No Corrientes	\$ 4,176.56	\$ 4,176.56	\$ 0.00	0%
(-)Dep. Acumulada de Propiedad Planta y Equipo	-\$ 6,386.86	-\$ 6,628.31	-\$ 241.45	4%
<b>TOTAL DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>\$ 75,187.56</b>	<b>\$ 74,946.11</b>	<b>-\$ 241.45</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTE</b>	<b>\$ 75,187.56</b>	<b>\$ 74,946.11</b>	<b>-\$ 241.45</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>\$ 170,611.52</b>	<b>\$ 164,921.10</b>	<b>-\$ 5,690.42</b>	
<b>PASIVOS</b>				
<b>PASIVOS CORRIENTE</b>				
<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>				
Cuentas por Pagar	\$ 12,970.97	\$ 16,086.17	\$ 3,115.20	24%
Créditos Bancarios a Corto plazo	\$ 26,986.97	\$ 22,018.22	-\$ 4,968.75	-18%
Aportaciones por Pagar al IESS	\$ 1,453.09	\$ 2,713.06	\$ 1,259.97	87%
Beneficios por Pagar a Trabajadores	\$ 6,190.75	\$ 11,156.19	\$ 4,965.44	77%
<b>TOTAL DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>	<b>\$ 47,901.78</b>	<b>\$ 52,273.64</b>	<b>\$ 4,371.86</b>	
<b>TOTAL DE PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>\$ 47,901.78</b>	<b>\$ 52,273.64</b>	<b>\$ 4,371.86</b>	
<b>PASIVOS NO CORRIENTE</b>				
Créditos a Largo Plazo	\$ 110,560.00	\$ 98,560.00	-\$ 12,000.00	-11%
<b>TOTAL DE PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>\$ 110,560.00</b>	<b>\$ 98,560.00</b>	<b>-\$ 12,000.00</b>	
<b>TOTAL DE PASIVO</b>	<b>\$ 158,461.78</b>	<b>\$ 150,833.64</b>	<b>-\$ 7,628.14</b>	
<b>PATRIMONIO</b>				
<b>CAPITAL SOCIAL</b>				
Capital Suscrito	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 0.00	0%
Reserva Legal	\$ 350.00	\$ 400.00	\$ 50.00	14%
Utilidades Acumuladas	\$ 3,000.00	\$ 12,969.55	\$ 9,969.55	332%
<b>TOTAL CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 5,850.00</b>	<b>\$ 15,869.55</b>	<b>\$ 10,019.55</b>	
<b>RESULTADO DEL PRESENTE EJERCICIO</b>				
Perdida o utilidad del Ejercicio	\$ 6,299.74	-\$ 1,782.09	-\$ 8,081.83	-128%
<b>TOTAL RESULTADO DEL PRESENTE EJERCICIO</b>	<b>\$ 6,299.74</b>	<b>-\$ 1,782.09</b>	<b>-\$ 8,081.83</b>	
<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	<b>\$ 12,149.74</b>	<b>\$ 14,087.46</b>	<b>\$ 1,937.72</b>	
<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 170,611.52</b>	<b>\$ 164,921.10</b>	<b>-\$ 5,690.42</b>	

Fuente: Diagraph S.A.

## **Análisis económicos**

Para un mejor resultado de la investigación se lleva a cabo un análisis a los estados financieros correspondientes a los periodos 2019 – 2020, donde se pudo determinar las variaciones más importantes:

**Efectivo y equivalente al efectivo.** – Analizando los siguientes periodos se pudo determinar decrecimiento de - \$11,220.39 lo cual significó decremento del (-42%), esto nos indica que la empresa puede tener problema de liquidez por la falta de dinero que sirva para cancelar las obligaciones a corto plazo.

**Cuentas por cobrar clientes.** – El incremento de esta cuenta es de \$10,594.38 lo que equivale a un 22% en comparación del 2019 – 2020, esto es uno de los inconvenientes que afecta a la empresa por concepto de liquidez. Esto indica que se tiene serios problemas en la recuperación de cartera lo cual está afectando al incremento de la misma.

## **Diseño de la investigación**

### **Investigación descriptiva**

Consiste en la determinación de un hecho, fenómeno, sujeto o grupo, con el fin de establecer su organización o comportamiento. Las consecuencias de este tipo de investigación se sitúan en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (Arias, 2012)

Su misión es observar y considerar la modificación de una o más *características* en un grupo, sin crear relaciones entre estas. Es decir, cada característica o variable se examina de forma autónoma o independiente.

### **Investigación explicativa**

Se encarga de investigar el porqué de los hechos mediante la sociedad de relaciones causa-efecto, en este sentido, este estudio puede ocuparse

tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante el ensayo de teorías. (Díaz, 2001)

## **Tipo de investigación**

### **Investigación exploratoria**

Es aquella que se verifica sobre un tema u objetivo indocumentado o poco estudiado, por lo que sus resultados instauran una visión inmediata de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. (Pinal, 2006)

### **Beneficio de la investigación exploratoria**

- Sirve para familiarizar al investigador con un objeto que hasta el instante que era totalmente inexplorado.
- Se utiliza como plataforma para la posterior obtención de una investigación descriptiva.
- Puede introducir en otros investigadores el interés por el estudio de un nuevo tema o problema.

### **Investigación documental**

Es un proceso basado en búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. (Arias, 2012)

La investigación documental es una técnica de investigación cualitativa que se encarga de recopilar y seleccionar información a través de la lectura de documentos, libros, revistas, grabaciones, filmaciones, periódicos, bibliografías, etc.

Figura: 7 Fuentes documentales

FUENTES IMPRESAS	FUENTES AUDIOVISUALES Y DE SÓLO AUDIO	FUENTES ELECTRÓNICAS
<p><b>DOCUMENTOS ESCRITOS</b></p> <p>Publicaciones no periódicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- libros (fuentes bibliográficas)</li> <li>- folletos</li> <li>- tesis y trabajos de grado</li> <li>- trabajos de ascenso</li> <li>- informes de investigación</li> </ul> <p>Publicaciones periódicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prensa (fuentes hemerográficas)</li> <li>- revistas científicas</li> <li>- boletines</li> </ul> <p><b>DOCUMENTOS DE CIFRAS O DATOS NUMÉRICOS DE PUBLICACIÓN PERIÓDICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- informes estadísticos</li> <li>- informes socioeconómicos</li> <li>- anuarios</li> <li>- memorias y cuentas</li> </ul> <p><b>DOCUMENTOS GRÁFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fotografías</li> <li>- reproducciones impresas de obras de arte</li> <li>- ilustraciones</li> <li>- atlas</li> <li>- mapas y planos</li> </ul>	<p><b>Documentos audiovisuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- películas</li> <li>- documentales</li> <li>- videos</li> <li>- videoconferencias</li> </ul> <p><b>Grabaciones de audio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- discursos</li> <li>- entrevistas</li> <li>- declaraciones</li> <li>- conversaciones telefónicas o en persona</li> </ul>	<p><b>Documentos en Internet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- páginas web</li> <li>- publicaciones periódicas en línea: diarios, boletines, revistas</li> <li>- publicaciones no periódicas en línea: libros, informes, tesis</li> <li>- documentos obtenidos a través de correo electrónico</li> <li>- grupos de noticias y foros de discusión</li> </ul> <p><b>Documentos digitalizados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- archivos en disco duro</li> <li>- archivos en CD</li> <li>- archivos en memorias portátiles (pendrive)</li> </ul> <p><b>Bases de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- institucionales</li> <li>- comerciales</li> </ul>

Fuente: Manual de técnicas de investigación

### Característica documental

- Se selecciona la información documental que se encuentre dispersa sobre el tema
- Se efectúa una lectura detenida y analítica.
- Se investiga la información que ofrece las diferentes fuentes.
- Se expone los antecedentes del tema, se analizan y se elabora un nuevo planteamiento.
- Se observan e indagan objeciones, así como puntos en común.

- Se sitúan lagunas información.
- Se proyectan meditaciones críticas basadas en el pensamiento de diversos autores.
- Se presenta un análisis completo sobre el objeto de estudio, con un nuevo (Arias, 2012)

### **Investigación de campo**

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente del sujeto investigado, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, el perito obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

En este tipo investigación también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico, incluyen en los diseños de campo, los siguientes:

- Encuesta
 

Es por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información:

  - a) Aplica a un grupo o muestra de individuos.
  - b) En proporción con la opinión de estos sobre un tema específico.

Considerando que, la información obtenida es válida solo para el periodo en que fue recolectada ya que, tanto las características como las opiniones, pueden variar con el tiempo.
- Panel
 

Fundamenta en una serie de mediciones sucesivas, realizadas en un mismo grupo y en intervalos regulares, para observar las variaciones que se producen en los resultados a través del tiempo. Un indicador puede ser una encuesta que ese aplique a la misma muestra, pero en periodos diferentes. Ejemplo: son las encuestas

electorales que se aplican cada cierto tiempo en una misma comunidad.

- Estudio de casos

Se deriva por casos, cualquier objeto que se considera como una totalidad para ser estudiado intensivamente.

- Ex post facto

Se pronuncia posteriormente al hecho, estos esquemas buscan establecer las causas que produjeron un hecho, lógicamente, después que han ocurrido, por lo tanto, no existe manipulación de la causa o variable independiente. (Arias, 2012)

## **Población y muestra**

### **Población**

Es el reúnen las características que se pretende a estudiar, cuando se conoce el numero d individuos que la componen, se habla de población finita y, cuando no se conoce su número de población infinita. (Arias, 2012)

Es la extensión que tiene una población de un factor de suma importancia en el proceso de investigación estadística en nuestro caso social, y este tamaño viene dado por el número de elemento.

### **Muestra**

Es la recopilación de individuos que realmente se estudiaran, es un subconjunto de la población, para que se puedan generalizar a la población los resultados obtenidos en la muestra, esta ha de ser representativa d dicha población. Se han de definir con claridad los criterios de inclusión y exclusión y, sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiados para garantizar dicha representativa. (Díaz, 2001)

Es un segmento extraído de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa del mismo, una muestra no es más que la parte de la población que sirve para representarla.

## **Técnica de investigación**

### **Entrevista**

Es una habilidad antigua, para obtener datos que consiste en un dialogo entre dos personas: el entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entidad en la materia de investigación. (Huamán, 2005)

El manejo de este instrumento conlleva una mayor habilidad por parte del encuestador u observador en conducir el tema de la entrevista, debido a que las repuestas son por lo habitual directas y permiten implementar nuevas preguntas no contempladas por el encuestador inicialmente.

Para la presente investigación se desarrolla entrevistas dirigidas a la contadora de la empresa.

### **ENTREVISTA**

**Empresa:** Diagraph S.A.

**Departamento:** Contabilidad

**Entrevistado:** Ing. Ingrid Avilés

**Entrevistador:** Nino Tola Morales

1. ¿En la empresa se elabora análisis de las cuentas por cobrar?
2. ¿Cree usted, que la poca recuperación de las cuentas por cobrar está afectando a la empresa?
3. ¿La empresa cuenta con fondos de liquidez financiera para las



obligaciones contraídas a un corto plazo?

4. ¿Cuáles cree usted que son los inconvenientes que exista un saldo considerable en las cuentas por cobrar?
5. ¿El incremento de las cuentas por cobrar está afectando al flujo de efectivo de la empresa?
6. ¿La empresa tiene provisión de cuentas incobrables?
7. ¿Tienen alguna base de datos de los clientes?
8. ¿Hay alguna sanción para los clientes cuando hacen los pagos atrasados?

Se realizó una entrevista dirigida a la jefa del departamento de ventas de la empresa Diagraph S.A.

### ENTREVISTA

**Empresa:** Diagraph S.A.

**Departamento:** Ventas

**Entrevistado:** Ing. Karina Avilés

**Entrevistador:** Nino Tola Morales

1. ¿Tienen base personalizadas de los clientes?
2. ¿Tienen procedimientos para otorgar los créditos a los clientes?
3. ¿Utilizan el sistema de Buro de crédito?
4. ¿Hay personal dedicado a la recuperación de la cartera vencida?
5. ¿Quiénes son las personas responsables de los cobros y como se efectúan?
6. ¿Cuentan con lineamientos de cobro?
7. ¿Cada que tiempo analizan las cuentas vencidas?
8. ¿El personal de ventas y de crédito recibe capacitaciones?

Para una mejor recolección de información el investigador realzo la elaboración de una guía de observación.

<b>GUIA DE OBSERVACIÓN</b>			
<b>AREA:</b> Financiera			
<b>Departamento:</b> Ventas - Cobranzas			
<b>Estado:</b> Cuentas por Cobrar a Clientes			
<b>CARACTERISTISTICAS POR CUMPLIR</b>	<b>CUMPLE</b>		<b>OBSERVACIÓN</b>
	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
¿La empresa Diagraph S.A., cuenta con un manual de cobranzas?			
¿El personal encargado de la cobranza de las cuentas por cobrar recibe capacitaciones?			
¿Aplican lineamientos para el cobro de las cuentas por cobrar a clientes?			
¿Cuentan con algún sistema que colabore al otorgamiento de los créditos?			
¿Cuentan con archivos de las cuentas por cobrar?			
¿La empresa tiene procedimientos para el cobro de las cuentas por cobrar?			

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### Analisis de la investigación

La empresa Diagraph S.A., se dedica a la industria gráfica y la cual ha tenido serios problemas con la recuperación de las cuentas por cobrar esto afecto a la liquides de la compañía, por tal motivo el investigador utilizo como herramientas de recolección de información son unas entrevistas las cuales fueron aplicadas al contador de la empresa y al jefe del departamento de ventas, adicional se elaboró una guía de observación direccionada al departamento de ventas de la empresa.

#### ENTREVISTA

**Empresa:** Diagraph S.A.

**Departamento:** Contabilidad

**Entrevistado:** Ing. Ingrid Avilés

**Entrevistador:** Nino Tola Morales

1. ¿En la empresa se elabora análisis de las cuentas por cobrar?

Si, el análisis se lo hace cada dos meses para determinar cuánto es el valor de la misma, para que el departamento de ventas se encargue de recuperar el valor.

**2. ¿Cree usted, que la poca recuperación de las cuentas por cobrar está afectando a la empresa?**

Las cuentas por cobrar se han incrementado en el último año, esto ha afectado al flujo de la empresa.

**3. ¿La empresa cuenta con fondos de liquidez financiera para las obligaciones contraídas a un corto plazo?**

No. La empresa no cuenta con un fondo de liquidez, solo lo hace con lo que se tenga efectivo de la recaudación de las ventas.

**4. ¿Cuáles cree usted que son los inconvenientes que exista un saldo considerable en las cuentas por cobrar?**

La empresa no cuenta con procesos de recuperación de las cuentas por cobrar.

**5. ¿El incremento de las cuentas por cobrar está afectando al flujo de efectivo de la empresa?**

La verdad si, ya que el valor es considerable en el último periodo, esto es una de las principales causas de los problemas con el flujo.

**6. ¿La empresa tiene provisión de cuentas incobrables?**

No elaboramos provisión de cuentas incobrables, porque los clientes si terminan cancelando sus deudas.

**7. ¿Tienen alguna base de datos de los clientes?**

El departamento de ventas tiene base de todos los clientes.

**8. ¿Hay alguna sanción para los clientes cuando hacen los**

### **pagos atrasados?**

No, no se les aplica ninguna sanción ya que siempre terminan cancelando.

### **Analisis de entrevista al contador**

Después de llevar a cabo la entrevista a la Ing. Ingrid Avilés, contadora de la empresa se determinó lo siguiente:

La contadora elabora análisis a las cuentas por cobrar cada dos meses en conjunto los cuales son comunicados al departamento de ventas para que realicen la recuperación de las mismas, lo cual ha repercutido en el flujo de efectivo de la empresa. La compañía no cuenta con un fondo de liquidez por lo cual solo se manejan con los valores recaudados de las ventas lo que determina que solo cuentan con el valor recaudado a diario.

La empresa no cuenta con procesos para la recuperación de las cuentas por cobrar que es la principal causa del incremento de las mismas, afectando a la liquidez de la compañía en lo que refiere al último periodo, el departamento de contabilidad no elabora la provisión de las cuentas por cobrar ya que siempre se termina recuperando la cartera vencida, el departamento de ventas cuenta con una base de datos de cada uno de los clientes, se pudo determinar con no se aplica ninguna sanción a los pagos atrasados por parte de los clientes.

### **ENTREVISTA**

**Empresa:** Diagraph S.A.

**Departamento:** Ventas

**Entrevistado:** Ing. Karina Avilés

**Entrevistador:** Nino Tola Morales

**1. ¿Tienen base personalizadas de los clientes?**

Si contamos con una base de datos de los clientes, esto nos ayuda a tener un mejor control de los mismos, estos datos se actualizan cada tres meses.

**2. ¿Tienen procedimientos para otorgar los créditos a los clientes?**

Si, se les solicita datos básicos de la empresa, junto con tres referencias bancarias y tres referencias de otros clientes, también solicitamos el Ruc para ver si se encuentran activos y que tiempo tienen de funcionamiento.

**3. ¿Utilizan el sistema de Buro de crédito?**

No, esperamos este año contratar ese servicio que sería de gran utilidad para dar crédito a los clientes.

**4. ¿Hay personal dedicado a la recuperación de la cartera vencida?**

No contamos con un departamento dedicado a la recuperación de las cuentas por cobrar vencidas.

**5. ¿Quiénes son las personas responsables de los cobros y como se efectúan?**

La recaudación de las cuentas por cobrar las efectúa el mismo departamento de ventas, los cuales deben ser mediante cheques a nombre de la empresa.

**6. ¿Cuentan con lineamientos de cobro?**

No tenemos por el momento lineamientos.

**7. ¿Cada que tiempo analizan las cuentas vencidas?**

Las cuentas se las revisa cada dos meses en coordinación con el departamento de contabilidad.

**8. ¿El personal de ventas y de crédito recibe capacitaciones?**

Hasta el momento no se ha recibido ninguna capacitación que colabore a la recuperación de las cuentas por cobrar.

**Análisis de entrevista a la jefa de ventas**

La entrevista llevada a la Ing. Karina Avilés, jefa del departamento de ventas dio como resultado las siguientes conclusiones:

La empresa cuenta con una base de datos de los clientes la cual es actualizada cada tres meses, la empresa solo lleva procedimientos básicos para el otorgamiento de crédito a los clientes lo cual ocasiona que muchas veces se tenga problemas, no cuentan con el programa de buro de crédito el cual les ayudaría a seleccionar mejor a los clientes a los que les pueden dar crédito, no cuentan con un personal que se dedique a la recuperación de la cartera vencida ya que esta función la lleva a cabo los propios vendedores.

Se elabora análisis a las cuentas por cobrar cada dos meses en coordinación con el departamento de contabilidad, el personal de ventas es el mismo que realiza la cobranza nunca ha recibido una capacitación para que mejoren las actividades encomendadas.

**GUIA DE OBSERVACIÓN**

**AREA:** Financiera

**Departamento:** Ventas - Cobranzas

**Estado:** Cuentas por Cobrar a Clientes

CARACTERÍSTICAS POR CUMPLIR	CUMPLE		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
¿La empresa Diagraph S.A., cuenta con un manual de cobranzas?		X	No cuentan con un manual de cobranza.
¿El personal encargado de la cobranza de las cuentas por cobrar recibe capacitaciones?		X	El personal no recibe capacitaciones.
¿Aplican lineamientos para el cobro de las cuentas por cobrar a clientes?		X	No, en la empresa no aplican ningún lineamiento de cobro.
¿Cuentan con algún sistema que colabore al otorgamiento de los créditos?		X	No tienen un sistema que colabore al otorgamiento de créditos.
¿Cuentan con archivos de las cuentas por cobrar?	X		La empresa cuenta con una base de archivos de las cuentas por cobrar.
¿La empresa tiene procedimientos para el cobro de las cuentas por cobrar?		X	No, no cuenta.

### **Analisis de los estados financieros del periodo 2020**

Llevando a cabo un análisis a los estados financieros del periodo 2020, se pudo determinar que las cuentas por cobrar a clientes son de \$59,129.02 que es el 35.85% del total de los activos, lo cual es demasiado alto si se elabora una comparación con el valor del efectivo equivalente al efectivo que apenas es de \$15,528.70 correspondiente al 9.42%, los créditos al largo plazo alcanzan los \$98,560.00 que es el 65.34% del total de las obligaciones de la empresa en el periodo 2020.

La empresa tiene utilidades acumuladas por el valor de \$12,969.55 que corresponde al 92.06% del patrimonio de la empresa, la empresa en el presente periodo ha tenido una pérdida económica por (-\$1.782.09)



**Figura: 8 Estado de situación financiera 2020**

**DIAGRAPH S.A.**  
**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

<b>ACTIVOS</b>		
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Efectivo y Equivalente al Efectivo	\$ 15,528.70	9.42%
<b>TOTAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO</b>	<b>\$ 15,528.70</b>	
<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR</b>		
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 59,129.02	35.85%
Cuentas por Cobrar No Relacionadas	\$ 1,401.60	0.85%
<b>TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>\$ 60,530.62</b>	
<b>INVENTARIO</b>		
Inventario de mercadería	\$ 13,915.67	8.44%
<b>TOTAL POR IMPUESTOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 13,915.67</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 89,974.99</b>	<b>54.56%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO</b>		
Maquinaria, Equipo e Instalaciones	\$ 58,186.24	35.28%
Muebles y Enseres	\$ 12,005.58	7.28%
Equipos de Computación	\$ 7,206.04	4.37%
Otros Activos No Corrientes	\$ 4,176.56	2.53%
(-)Dep. Acumulada de Propiedad Planta y Equipo	-\$ 6,628.31	-4.02%
<b>TOTAL DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>\$ 74,946.11</b>	
<b>TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTE</b>	<b>\$ 74,946.11</b>	<b>45.44%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVO</b>	<b>\$ 164,921.10</b>	<b>100.00%</b>
<b>PASIVOS</b>		
<b>PASIVOS CORRIENTE</b>		
<b>CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>		
Cuentas por Pagar	\$ 16,086.17	10.66%
Créditos Bancarios a Corto plazo	\$ 22,018.22	14.60%
Aportaciones por Pagar al IESS	\$ 2,713.06	1.80%
Beneficios por Pagar a Trabajadores	\$ 11,456.19	7.60%
<b>TOTAL DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR</b>	<b>\$ 52,273.64</b>	
<b>TOTAL DE PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>\$ 52,273.64</b>	<b>34.66%</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTE</b>		
Créditos a Largo Plazo	\$ 98,560.00	65.34%
<b>TOTAL DE PASIVOS CORRIENTE</b>	<b>\$ 98,560.00</b>	<b>65.34%</b>
<b>TOTAL DE PASIVO</b>	<b>\$ 150,833.64</b>	<b>100.00%</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
<b>CAPITAL SOCIAL</b>		
Capital Suscrito	\$ 2,500.00	17.75%
Reserva Legal	\$ 400.00	2.84%
Utilidades Acumuladas	\$ 12,969.55	92.06%
<b>TOTAL CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 15,869.55</b>	
<b>RESULTADO DEL PRESENTE EJERCICIO</b>		
Perdida o utilidad del Ejercicio	-\$ 1,782.09	-12.65%
<b>TOTAL RESULTADO DEL PRESENTE EJERCICIO</b>	<b>-\$ 1,782.09</b>	
<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	<b>\$ 14,087.46</b>	<b>100.00%</b>
<b>TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 164,921.10</b>	

Fuente: Diagraph S.A.

Figura: 9 Estado de Resultado 2020

**ROMERO CHAVEZ MARLON VICENTE  
DIAGRAPH S.A.  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

<b>INGRESOS</b>	
Ingresos Operacionales	\$ 485,987.87
<b>TOTAL DE INGRESOS OPERACIONALES</b>	<b>\$ 485,987.87</b>
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$ 485,987.87</b>
<b>COSTOS</b>	
Inventario Inicial	\$ 19,560.23
(-)Inventario Final	-\$ 13,915.67
Compras del Periodo	\$ 392,439.47
<b>TOTAL DE COSTOS</b>	<b>\$ 398,084.03</b>
<b>UTILIDAD BRUTA EN VENTAS</b>	<b>\$ 87,903.84</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	
Sueldos y Salarios	\$ 89,685.93
Beneficios Sociales y otras remuneraciones	\$ 67,669.79
Fondos de Reservas	\$ 8,221.88
Uniformes	\$ 5,639.15
Alimentación	\$ 849.90
Movilización	\$ 1,048.00
Mantenimientos	\$ 558.09
Servicios Básicos	\$ 3,958.02
Intereses	\$ 825.25
Depreciación de Activos Fijos	\$ 674.40
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>-\$ 241.45</b>

**Fuente: Diagraph S.A.**

Para un mejor análisis se utilizó como herramientas la aplicación de ratios financieros, los mismos que serán de gran aporte al presente estudio.

**Ratio de liquidez o razón corriente.**

Para aplicar este ratio se debe tomar en cuenta los rubros de activo corriente dividido con pasivo corriente.

$$\text{Ratio de razón corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Ratio de razón corriente} = \frac{\$89,974.99}{\$52,273.64}$$

$$\text{Ratio de razón corriente} = \$1.72$$

El análisis del ratio de liquidez o razón circulante dio como resulta que la empresa tiene \$1.72 para cubrir cada dólar de deuda corriente, lo cual es bueno por indica que la compañía puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo

#### **Ratio de razón de efectivo.**

Para este rubro se tomó las cuentas de efectivo, equivalente de efectivo dividido para el total de sus pasivos corrientes.

$$\text{Ratio de razón efectivo} = \frac{\text{Efectivo y Equivalente al Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Ratio de razón efectivo} = \frac{\$15,528.70}{\$52,273.64}$$

$$\text{Ratio de razón efectivo} = \$0.30$$

Este ratio dio como resultado \$0,30, lo cual afecta directamente a la compañía ya la compañía con ese rubro para la cancelación de cada dólar de deuda lo que indica que la empresa no tiene el flujo en efectivo para cubrir sus pasivos a corto plazo.

#### **Ratio de promedio de cobranza.**

Mediante este ratio podremos determinar la rotación de las cuentas por cobrar y de esta manera determinar en qué tiempo se recupera las cuentas por cobrar.

$$\text{Ratio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar} * \text{Días del año}}{\text{Ventas anuales a credito}}$$

$$\text{Ratio de cobranza} = \frac{\$59,129.02 * 365 \text{ días}}{\$291,592.72}$$

$$\text{Ratio de cobranza} = \frac{\$21,582,092.30}{\$291,592.72}$$

*Ratio de cobranza = 74 días*

Este ratio nos como resultado que la rotación de la cartera es de cada 74 días lo cual significa que la recuperación es demasiado lenta lo cual perjudica a la empresa en la parte financiera.

### **Análisis de las ventas a crédito**

Se realizo un análisis de las ventas para determinar cuanto es el valor a cobrar

TERMINOS	DÓLARES	PARTICIPACIÓN %
<b>Contado</b>	\$ 194,395.15	40%
<b>Crédito a 15 días</b>	\$ 170,095.75	35%
<b>Crédito a 30 días</b>	\$ 121,496.97	25%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 485,987.87</b>	<b>100%</b>

### **Analisis de las cuentas por cobrar**

#### **CUENTAS POR COBRAR 2020**

Ventas a Crédito	Dólares	Participación %
Crédito 15 Días	8,389.80	14%
Crédito 30 Días	10,875.98	18%
Vencidas por 10 Días	26,076.62	44%
Vencidas por 20 Días	13,786.62	23%
<b>TOTAL</b>	<b>59,129.02</b>	<b>100%</b>

## Plan de mejoras

# Manual de Otorgamiento, Control y Recuperación de las Cuentas por Cobrar



### **Objetivo del manual.**

Diseñar un manual de otorgamiento, control y recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa Diagraph S.A., con la finalidad de elaborar y establecer lineamientos que colaboren a tener un mejor control de las cuentas por cobrar para mejorar la liquidez.

### **Alcance.**

El manual esta direccionado al área contable y de tesorería, explícitamente al departamento de crédito y cobranza, el cual servirá para aumentar la liquidez de la empresa.

## **OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

### **Introducción.**

La empresa podrá tener la opción de otorgar crédito a sus clientes para lo cual debe tener en cuenta lineamientos dependiendo del tipo de institución que está solicitando dicho servicio.

**Personas naturales.**

Para el otorgamiento de créditos a las personas naturales se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- Ser mayor de edad
- Copia de la cedula de identidad
- Ruc (si lo tuviere)
- Planilla de servicio básicos
- Rol de pagos
- Certificados bancarios
- Copia de la cedula del garante
- Planilla de servicio básico del garante
- Rol de pagos del garante
- Recomendaciones crediticias

**Sociedades.**

Para el otorgamiento de créditos a empresas se solicitará la siguiente documentación:

- Ruc
- Planilla de servicios básicos
- Certificados bancarios
- Recomendaciones crediticias
- Copia de cedula del representante legal
- Copia de nombramiento
- Escritura de constitución de la empresa

## Formato de solicitud de crédito

SOLICITUD DE CREDITO COMERCIAL			
<b>Nombre/Dirección</b>			
Apellido:	Primer Nombre:	Segundo Nombre:	Cargo:
Nombre del negocio:			Número de identificación tributaria
Dirección:			
Ciudad:	Estado:	Código Postal:	Teléfono:
<b>Información de la Compañía</b>			
Tipo de negocio:		Inicio de actividad:	
Forma legal con la que opera su negocio:			
Estado/Provincia: <input type="checkbox"/> Sociedad <input type="checkbox"/> Asociación <input type="checkbox"/> Empresa individual <input type="checkbox"/>		Si existe División/Subsidiaria, Nombre de la casa matriz:	
Nombre del responsable principal para operaciones comerciales de la compañía:		Cargo:	
Dirección:		Inicio de actividad:	
Ciudad:	Estado:	Código postal:	Teléfono:
Nombre del responsable principal para operaciones comerciales de la compañía:		Cargo:	
Dirección:		Inicio de actividad:	
Ciudad:	Estado:	Código postal:	Teléfono:
<b>Referencias Bancarias</b>			
Nombre de la Institución:	Nombre de la Institución:	Nombre de la Institución:	
Cuenta Corriente #:	Caja de ahorros #:	Préstamo con segunda hipoteca:	Saldo del Préstamo:
Dirección:	Dirección:	Dirección:	
Teléfono:	Teléfono:	Teléfono:	
<b>Referencias Comerciales</b>			
(NOMBRE DE LA COMPAÑIA)	(NOMBRE DE LA COMPAÑIA)	(NOMBRE DE LA COMPAÑIA)	
Nombre del contacto:	Nombre del contacto:	Nombre del contacto:	
Dirección:	Dirección:	Dirección:	
Teléfono:	Teléfono:	Teléfono:	
La Cuenta opera desde:	La Cuenta opera desde:	La Cuenta opera desde:	
Límite de crédito:	Límite de crédito:	Límite de crédito:	
Saldo actual:	Saldo actual:	Saldo actual:	
<b>Información Financiera</b>			
Activo total de la compañía neto anual	Pasivo total de la compañía	Ingreso	Monto del crédito solicitado:
¿Alguno de sus funcionarios o subsidiarias se presentaron alguna vez en quiebra? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
¿Se encuentra su compañía atravesando algún litigio? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si la respuesta es sí, describa:			

Declaramos que la información que antecede es verdadera, correcta, y completa; y ha sido entregada a la compañía para la ampliación de su crédito. Autorizamos a la compañía a realizar la investigación de crédito que considere necesaria, inclusive comunicarse con las referencias comerciales y bancos especificados anteriormente, y obtener informes crediticios. Autorizamos a todas las referencias comerciales, bancos y agencias de informes de crédito a revelar a la compañía cualquier y todos los antecedentes financieros y crediticios de mi compañía y de mi mismo/a:

He leído los términos y condiciones declarados a continuación y acuerdo en la totalidad de los mismos.

Nombre de la Compañía: \_\_\_\_\_

Firma Autorizada: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Nombre en letra de molde: \_\_\_\_\_

### Evaluación de la solicitud.

Para llevar a cabo la aprobación de crédito para los clientes se llevará a cabo el siguiente proceso:

- Se revisará que la información de la solicitud este completa.
- Se analizará el estado actual del cliente mediante el Buró de Crédito.
- Se analizará la calificación del cliente en la central de riesgos.



### **CONTROL DEL CREDITO**

- Se realizará un análisis de las cuentas por cobrar cada quince días, determinando los valores que están vencidos.
- Se tomará en cuenta el cliente y el tiempo normal de pago, para tomar las medidas de cobro.
- Si la cancelación de crédito se demora mas de tres meses de atraso del pago se suspenderá los créditos al cliente por seis meses.
- Si la cancelación se demora mas de cinco meses, se suspenderá el crédito por 18 meses.

### **PROCESOS DE COBRANZA**

Para el proceso de cobro de las ventas a crédito se llevará a cabo los siguientes procesos:

- Analizar la cartera de clientes verificando las facturas a vencer.
- Se deberá realizar llamadas dos días antes del vencimiento del crédito.
- Se llamará un día antes de que se cumpla el vencimiento del crédito indicando donde se puede ir a retirar el pago
- Los pagos de los clientes se deben efectuar en cheque a nombre de la compañía.
- Si el cliente no cancela visitarlo para solicitarle el pago y recordarle la multa que tendría que cancelarle a la compañía por atrasos en el pago
- Se realiza un informe de las cuentas vencidas
- Se notifica al cliente de que tomara medidas judiciales

## CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación y de aplicar las técnicas de investigación se determinaron las siguientes conclusiones:

- Mediante la aplicación de ratios financieros se pudo determinar que la empresa Diagraph S.A., tiene problemas de liquidez y de uno de los problemas es la falta de procesos en la recuperación de la cartera vencida.
- La empresa Diagraph S.A., no cuenta con un manual de recuperación de cuentas por cobrar que sirva de guía para la entrega, registro y recuperación de la cartera vencida.
- La empresa no cuenta con un fondo de liquidez que colabore a cubrir las obligaciones que se tiene con terceros, no se cuenta con procesos para la recuperación de las cuentas por cobrar, tiene una base de datos de los clientes la cual se actualiza cada tres meses.
- La empresa no esta suscrita en el programa de buro de crédito lo cual hace que se de crédito a clientes que no tienen están en capacidad de cumplir con las obligaciones contraídas con la empresa.
- Se elabora un análisis de las cuentas por cobrar cada dos meses lo cual ocasiona que se determine de forma tardía cuando los clientes tienen cuentas vencidas.

## RECOMENDACIONES

Para obtener un mejor resultado para mejorar la liquidez de la empresa Diagraph S.A., el investigador recomienda los siguientes puntos:

- Se recomienda que se efectúen análisis financieros de forma recurrente aplican ratios que colaboren a obtener un mejor resultado de la liquidez de la compañía y prevenir problemas financieros a futuro.
- Aplicar el manual de recuperación de las cuentas por cobrar elaborado en la presente investigación para de esta manera obtener, determinar valor fijo que sirva como fondo de liquidez para cubrir obligaciones que tenga la empresa en los momentos no oportunos.
- Actualizar la base de los clientes de forma mensual, suscribirse al sistema de buro de crédito, capacitar al personal de ventas y cobranzas, elaborar un análisis de las cuentas por cobrar de forma mensual para evitar el incremento de la cartera vencida

## Bibliografía

- Alcarria, J. (2008). *Contabilidad Financiera* . España: Universitat Jaume.
- Araiza, V. (20 de 2005). Administracion de las cuentas por cobrar. *bolitín técnico*, pág.  
[https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinestecnicosorig/BOL\\_20\\_05\\_CTN\\_TE.PDF](https://www.imef.org.mx/publicaciones/boletinestecnicosorig/BOL_20_05_CTN_TE.PDF).
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigacion Introduccion a la metodologia cientifica*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Constitución Política del Ecuador. (2008). Artículos .
- Díaz, V. (2001). *Diseño y Elaboracion de cuestionario para la investigacion comercial*. Madrid: Editorial ESIC.
- Escobar, H. (2006). *Diccionario Económico Financiero*. Medellin-colombia: Sello Editorial Universidad de Medellin.
- Estupiñán, R. (2002). *Control Interno y Fraudes*. Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.
- Feregrino, B. (2013). *Diccionario de terminos Fiscales*. Mexico: Editorial ISEF.
- Fullana, C. (2008). *Manual de Contabilidad de costes*. España: Delta, Publicaciones Universitarias .
- Guevara, J. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudacion y recuperacion de cartera, para la mejora de liquidez de la Latinoamerical S.A*. Guayaquil: UNiversidad Politecnica Salesiana Ecuador.
- Hernández , G. (2006). *Diccionario de Economía*. Colombia : Universidad Cooperativa de Colombia.

- Herrera, M. (2015). *Administración en la cuenta por cobrar y la liquidez de la empresa comercial Zurita*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Huamán, H. (2005). *Manual de técnicas de investigación conceptos y aplicaciones*. Lima- Perú: IPLADEES S.A.C.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno*. (2015). Quito, Ecuador: Corporación de estudios y publicaciones. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/deducciones-2>
- Mata , J., & Gutiérrez, A. (2008). *Contabilidad Financiera* . Madrid-España: PARANINFO.
- Meza, C. (2007). *Contabilidad Análisis de cuentas* . Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia San José.
- Montaño, E. (2013). *Control interno*. Colombia: Editorial Universidad del Valle.
- Moreno, J. (2014). *Contabilidad financiera*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Pérez, R. (2010). *Técnica Contable*. Madrid: Editex, S.A.
- Pinal, K. (2006). *Apuntes de Metodología y Redacción Guía para la elaboración de un proyecto de tesis*. Mexico: Publicaciones Cruz O.,S.A.
- Rivas, M. (2017). *El flujo de caja enfocado a la optimización del manejo de las cuentas por pagar a proveedores*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

Superintendencia de Compañías, V. y. (7 de Octubre de 2011).  
*Supercias.gob.ec*. Obtenido de RESOLUCIÓN No.  
SC.SG.DRS.G.11.02:

[http://www.supercias.gob.ec/bd\\_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf](http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf)

Vásquez, R. (2008). *Principios de Teoría Contable*. Buenos Aires:  
Copyright aplicacion Tributaria S.A.

Vizcarra, J. (2014). *Diccionario de Economía*. Mexico: Grupoo editoria  
Patria.

Vlex. (2016). *NIF C-3 Cuentas por cobrar*. Obtenido de  
<https://doctrina.vlex.com.mx/vid/nif-c-3-cuentas-549951450>