



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÒLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÌA**

TEMA:

**PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA PARA LOS
POCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR PARA LA COMPAÑÍA
INMOBILMESA S.A.**

Autora: Jurado Cabrera Allison Romina

Tutor: Ing. Illescas Rendón Iván

Guayaquil, Ecuador

2019



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Propuesta del diseño de un plan de mejora para los procedimientos de cuentas por cobrar para la compañía Inmobilmesa S.A.

Autora: Allison Romina Jurado Cabrera

Tutor: Ing. Illescas Rendón Iván

Resumen

Inmobilmesa S.A., es una empresa dedicada a las bienes raíces 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 2017 y 2018, 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.

La investigación dio como resultado que la empresa tiene falta de procesos para la recaudación de las cuentas por cobrar ya que el personal no está capacitado para llevar a cabo dichas funciones, esto hace, tiene falta de una manual y no tienes procesos de recaudación es por tal motivo que elabora un manual para el departamento de cobranzas el cual tiene que ser aplicado en forma inmediata.

Manual

Procedimientos

Cuentas por cobrar



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Propuesta del diseño de un plan de mejora para los procedimientos de cuentas por cobrar para la compañía Inmobilmesa S.A.

Autora: Allison Romina Jurado Cabrera

Tutor: Ing. Illescas Rendón Iván

Abstract

Inmobilmesa SA, is a company dedicated to real estate which is having flaws in the collection procedures which is affecting the liquidity of the company, it is for this reason that the present 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 of the 2017 and 2018 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 investigation, a qualitative, quantitative research method was used, but the types of descriptive research were applied by carrying out a field and documentary investigation, so it was applied as research instruments if you used observation and interview directed to the collection department.

The investigation resulted in the company lacking processes for the collection of accounts receivable since the staff is not trained to carry out these functions, this does, it lacks a manual and you do not have collection processes is for such a reason that elaborates a manual for the collection department which has to be applied immediately.

manula

Procedures

Accounts receivable

INDICE

Contenido	Pagina
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
Resumen.....	vii
Abstract	ix
INDICE	xi
INDICE DE FIGURAS	xiii
INDICE DE TABLAS	xiii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema:	1
Ubicación del problema en un contexto:	3
Situación conflicto:	4
Formulación del problema:	5
Delimitación del problema:	6

Evaluación del problema:	6
Objetivos de la Investigación	7
Objetivo General:	7
Objetivos específicos:	8
Justificación e importancia:	8
CAPITULO II	10
MARCO TEORICO	10
FUNDAMENTACION TEORICA	10
Antecedentes históricos	10
Antecedentes Referenciales	14
Fundamentación legal.....	18
Variables de la Investigación:	35
Variable independiente	35
Variable dependiente	35
Definiciones Conceptuales	35
CAPITULO III	40
METODOLOGIA	40
PRESENTACION DE LA EMPRESA	40
Análisis a los estados financieros comparativos	46
Diseño de la investigación	46
Instrumentos de la investigación	50

CAPITULO IV 55

 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 55

 Análisis e interpretación de los resultados 55

 PLAN DE MEJORAS 68

CONCLUSIONES 69

RECOMENDACIONES 70

Bibliografía 71

ANEXOS 74

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama empresarial 42

Figura 2: Ventas a crédito 62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Contextos aplicados 4

Tabla 2: Causa y consecuencias 5

Tabla 3: Personal de la empresa 43

Tabla 4: Principales clientes 43

Tabla 5: Principales proveedores..... 43

Tabla 6: Principales competencias.....	44
Tabla 7: Principales servicios.....	44
Tabla 8: Ventas y formas de pago	62

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Planteamiento del problema:

La compañía Inmobilmesa S.A., inicio sus actividades en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas el 5 de diciembre en el año 2014, determinando sus actividades con la finalidad de realizar intermediación de compra, venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles. Representada por su gerente general el Sr. Camilo Mesa junto con su padre el Sr. Cesar Mesa, bajo las regulaciones estipuladas actualmente por las leyes adecuadas.

La compañía actualmente se encuentra en el debido crecimiento esperado, aumentando cada día sus expectativas, incrementando sus activos con la finalidad debida de generar liquidez y fomentar plazas de trabajo con la ampliación de la entidad a largo plazo. Al querer expandirse esto generara que aumente su capacidad de transacciones día a día dentro del mercado inmobiliario; esto conllevara a que la emisión de facturas mensuales y semanales de los ingresos de agentes y de las transacciones realizadas de ventas o alquileres sean más altas, produciendo incremento en las cuentas por cobrar.

Según el autor, Morales (2014) los créditos siempre han sido otorgados a los diferentes actores de la sociedad para adquirir diferentes productos: a los campesinos para la adquisición de aperos de labranza y pagar sus deudas; a los industriales para incrementar su capacidad de fabricación; a los comerciantes para la adquisición de productos y equipos de distribución que faciliten sus actividades; a los señores feudales con el fin de adquirir

armamento y contratar a los soldados necesarios para lidiar con otros feudos; y a los gobiernos, quienes necesitan saldar sus deudas. El crédito se ha usado a lo largo de la historia como una herramienta diversa. En la época helénica, el crédito lo ocupaban los comerciantes y los negociantes para acrecentar sus empresas; durante la época de los romanos, los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando éstos no pagaban sus diferentes deudas; en los siglos XIX y XX se usó el crédito para reactivar la economía.

Mesopotamia “Los sacerdotes de Uruk fueron los primeros banqueros de que se tiene noticia, ya que el templo recibía los dones habituales y las ofrendas ocasionales de los jefes de la tribu, así como de particulares deseosos de obtener favor divino. Disponía de considerables recursos que hacía fructificar al conseguir préstamos. El templo prestaba cereales a interés de los agricultores y a los comerciantes de la región; igualmente ofrecía adelantos a los esclavos para redimirse y a los guerreros caídos prisioneros para ser libertados.”¹ Todas esas operaciones se efectuaban en especie, puesto que no existía todavía la moneda. “Bajo la III dinastía Ur (2294-2187 a. C., el comercio de la banca se desarrolla en toda Babilonia, por los dioses-banqueros, cuyas dos operaciones principales eran la recepción en depósitos y el préstamo.”² “Como la economía babilónica no conocía la moneda numeraria, siguen siendo los cereales (la cebada) los que regularon la mayoría de los cambios. Al propio tiempo, el comercio de los metales se desarrolla; los lingotes de plata y oro circulan e incluso el producto de su valor tiende a disminuir: el oro que, bajo la III dinastía de Ur, valía 10 veces más que la plata, vale sólo seis veces más que en el reinado de Hammurabi. El Código de Hammurabi reglamentaba el préstamo y el depósito de mercancías y en él se hace mención por primera vez en la historia del contrato de comisión.” En Mesopotamia, en los años 1792 al 1750 a. C., se promulgó el Código de Hammurabi, el cual es una compilación de ordenanzas judiciales según litigios entre deudores

y acreedores, donde se concedían ciertas facilidades a los campesinos para pagar sus deudas.

A lo largo de la historia y con el pasar de los años hemos ido evolucionando, incrementado e implementando nuevas reformas y normas contables a nivel mundial estos procesos se los conoce y se los practica como una ciencia que nos ayuda a interpretar, ordenar, analizar y clasificar procedimientos contables que se adapta a la empresa o entidad permitiéndole crear un procedimiento de información, acatando normas aplicadas en contabilidad.

Estas herramientas y su aplicación nos permitirán ayudar a empresas a su crecimiento, obteniendo fiabilidad en sus resultados basándonos en las actualizaciones presentadas por normas internacionales de información financiera, llevándolas a términos monetarios obteniendo la verdadera situación económica en las entidades.

Cabe mencionar que las empresas han tenido cambios notorios tanto tecnológicos, en departamentos legales, tributarios y en los procesos contables. Dentro del cambio más notorio se pudo constatar que la mayoría de las empresas mantienen retrasos de cobros ocasionando la falta de pagos hacia proveedores.

Como consecuencia de estos grandes cambios en la mayoría de empresas se generan la falta de liquidez para afrontar ante situaciones altas de morosidad, incumpliendo con pagos que se deben realizar mensualmente para el debido cumplimiento de obligaciones, con empresas que prestan sus servicios e incluso en la compra de materiales o equipo necesario para que se puedan desarrollar estrategias para el amplio mercado.

Ubicación del problema en un contexto:

Las cuentas por cobrar es una herramienta de gran ayuda para la captación de nuevos clientes o para mantenerlo, pero así mismo se tiene que tener

un control de la misma ya que sin una planificación puede traer como consecuencia el cierre de la compañía.

En el Ecuador muchas de los negocios independientes del tipo que sea o la actividad económica a la que pertenezcan han adoptado esta forma de negociar pero así mismo les ha traído problemas ya que muchos de estos negocios no han estado preparadas para aplicar esta herramienta la cual afecta directamente a la liquidez de la compañía.

El problema que acontece este proyecto de investigación se lo formara en un contexto pedagógico y económico.

Tabla 1: Contextos aplicados

Pedagógico	Económico
Se analizaran los procesos mediante investigaciones para la determinación de causas. Se lo realizara de forma analítica, histórica y documental aplicando indicadores contables.	La optimización de recursos permitirá poder obtener una mayor liquidez en la entidad, incrementando la rentabilidad y posicionamiento en los ejercicios contables.

Elaborado por: Allison Jurado Cabrera

La entidad se encuentra ubicada en el sector Puerto Santa Ana etapa 1ª en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas.

Situación conflicto:

La compañía Inmobilmesa S.A., ha tenido serios problemas por el mal manejo de las cuentas por cobrar lo cual afecto directamente a la liquidez de la compañía, entre los principales problemas podemos mencionar los siguientes:

No se tiene los saldos correctos contables lo cual trae como consecuencia una inexactitud de conocimientos y de esta manera afecta a la realidad económica de la compañía.

No se tiene políticas de control de las cuentas por cobrar, esto está afectando directamente ya que no tiene soportes de los ingresos de la compañía.

No se tiene un registro o control de las facturas lo cual dificulta la entrega de las facturas a tiempo y de esta manera retrasa el cobro de las mismas

No hay una persona encargada que haga negociaciones directamente con los clientes lo cual está causando el retraso de los pagos ya que no existe una forma para la recuperación de las cuentas por cobrar.

Tabla 2: Causa y consecuencias

Causas	Consecuencias
Inexactitud de conocimiento.	Falta de conocimientos de estatus económico de la entidad.
Carencias de políticas de control.	No tener un registro de sus ingresos
No tener registro de facturas.	No poder enviar las facturas a tiempo.
No resolver conflictos con los clientes a tiempo.	Incumplimiento de los pagos hasta que se resuelva el conflicto.

Elaborado por: Allison Jurado Cabrera

Formulación del problema:

¿Cómo contribuir a la mejora de procedimientos contables de recuperación de cartera vencida para incrementar la liquidez en la compañía Inmobilmesa S.A ubicada en Puerto Santa Ana en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas en el año 2019?

Delimitación del problema:

Campo: Contabilidad

Área: Estados Financieros

Aspectos: Cuentas por cobrar

Ubicación: Guayaquil

Tiempo: 2019

Variables de la Investigación:

Variable independiente: Procedimientos contables de recuperación de cartera

Variable dependiente: Rentabilidad Financiera

Evaluación del problema:

Delimitado: En este caso, la problemática acontece y se desarrollara la investigación en la compañía Inmobilmesa S.A.

Relevante: Este proyecto es demasiado importante y de vital valor ya que ayudara a la prestigiosa compañía Inmobilmesa S.A a mejorar su liquidez con la recuperación de su cartera vencida y obtener mejores resultados económicos en su periodo contable.

Evidente: Sera evidente porque esta investigación es claramente notoria que será con la única finalidad de la recuperación de la cartera vencida atendiendo sus necesidades a un corto plazo.

Concreto: La investigación es concreta porque está enfocada a un solo propósito, para la obtención de la pro mejora de los recursos económicos de la entidad en sus recursos financieros.

Claro: Esta investigación se desarrollara mediante un lenguaje con técnicas aplicadas. De manera general será redactada en lenguaje entendible básicamente para aplicar los contextos que sean necesarios para que las personas comprendan la situación y demos el debido seguimiento.

Viable: Los resultados de este proyecto investigativo serán viables para la compañía Inmobilmesa S.A porque los resultados nos permitirán obtener los efectos requeridos en la recuperación de las cuentas por cobrar y a su vez mejorar con la liquidez suficiente el capital invertido en la misma.

Factible: El buen manejo de la investigación mediante procesos contables activamente calificados nos permitirá ahorrar recursos e implementar los recursos atribuidos por parte del investigador siendo esta una tarea que se está desarrollando con constancia.

Vigente: Es vigente porque se está desarrollando en el periodo contable actual, y con esto obtener resultados al culminar el periodo contable.

Contextualmente: El desarrollo de esta investigación, servirá con aportes teóricos para otras futuras investigaciones ya que esta se está basando con las normas internacionales de investigación financiera, que ayudaran en al ámbito financiero a la empresa.

Congruente: Para el desarrollo de la propuesta de investigación aplicaremos los conocimientos adquiridos a lo largo de los estudios impartidos por los docentes en el transcurso de la carrera, se aplicara diversos métodos basada y actualizados día a día según las normas internacionales de información financiera. Ampliamente desarrollaremos planes de estudio para que estos sean aplicados.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Diseñar una propuesta de mejora a los procedimientos contables de recuperación de cuentas por cobrar, para incrementar la liquidez y rentabilidad en los estados financieros de la compañía INMOBILMESA S.A.

Objetivos específicos:

- Fundamentar información teóricamente de los aspectos sobre cartera vencida y liquidez.
- Diagnosticar los procedimientos contables actuales que se están aplicando en la recuperación de cartera vencida para incrementar liquidez.
- Proponer diseño de mejora para los procedimientos contables de recuperación de cuentas por cobrar.

Justificación e importancia:

El presente proyecto de investigación, será conveniente evaluarlo ya que nos permitirá desarrollar una nueva propuesta de mejora a las cuentas por cobrar de la compañía en donde se desarrollaran estratégicamente planes de acción entre otros, obteniendo beneficios necesarios para las compañías.

Pues este caso en particular se inicia con el problema encontrado en la compañía Inmobilmesa S.A, puesto que en los últimos años se ha tornado insuficientemente con la liquidez necesaria para poder resolver el tema pagos a proveedores varios, ocasionando la falta de solvencia y de control al manejar las cuentas de efectivo y de ingresos. La cual afecta e interfiere para el crecimiento y a la obtención de rentabilidad financiera por falta de procesos adecuados y de no contar con un control requerido.

En la actualidad la gestión de cobranzas es de vital y gran importancia para las empresas, poder contar y obtener una cartera de clientes al día o solvente se ha tornado un poco tormentoso, como es de conocimiento de la mayoría de la población existen varios factores los cuales hacen que este ambiente en esta área sea con porcentajes de morosidad altos.

Se presenta la necesidad de estructurar un diseño de mejora a los procedimientos de las cuentas por cobrar, con la finalidad de que los propietarios sean los principales beneficiarios, desarrollando y obteniendo sus ingresos provenientes de su actividad, logrado un mayor posicionamiento dentro del mercado que actualmente es muy amplio.

Esta propuesta, podrá ser aplicada de manera precisa y concisa de manera que podamos brindar una propuesta totalmente aplicable que esté acorde a la empresa, presentaremos un análisis a las cuentas por cobrar determinando el porcentaje de morosidad.

Como utilidad metodológica para este proyecto constituiremos normas y guías de trabajo estratégicamente y específicamente legalizadas contribuyendo al crecimiento de la compañía.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACION TEORICA

Antecedentes históricos

Diferentes testimonio históricos permiten aseverar que la contabilidad es una práctica muy antigua. Vestigios contables de culturas milenarias como la egipcia, romana e inca permite inferir sobre su antigüedad. Las naves romanas incluían en la tripulación al escribiente quien a manera de relato daba cuenta de las operaciones mercantiles que ejecutaban las correrías marítimas, en las tumbas de los faraones egipcios se encontraron papiros que revelaban datos del costo de la mano de obra que participo en la construcción de las pirámides. Los incas han legado muestra de elementos contables con alto significado económico. Valencia y Polanco (2007)

La contabilidad moderna se origina en el renacimiento, cuando los mercaderes de esta época demandaban un procedimiento para organizar sus registros, ya que sus capitales eran confiados a capitanes de barcos que realizaban transacciones en lugares muy apartados.

El contador del renacimiento elaborado informes de contabilidad que mostraba el capital empleando en cada empresa y la eficiencia en su uso. Los registros contables comerciales, que inicialmente se limitaban a un ordenamiento cronológico de las operaciones, con la aparición de los grandes complejos industriales demandaron el establecimiento de nuevos procedimientos como el de acumulación de los costos de manufactura, los registros contables se convirtieron en libros contables. (Fierro Martínez, 2011)

Las empresas de hoy está muy distante de las empresas del renacimiento, en la actualidad la actividad comercial más importante la desarrollan grandes sociedades anónimas más que empresas de un solo propietarios, como sucedía en esa época, la sociedad anónima permiten integrar un elevado número de personas en calidad de accionistas, de esta forma se pueden acumular grandes capitales que hacen más factibles la operación comercial.

“La Contabilidad es una ciencias y una técnica que aporta información de utilidad para el proceso de toma de decisiones económicas. Esta disciplina estudia el patrimonio y presenta los resultados a través de estados contables y financieros”

La contabilidad se denomina como “lenguaje del comercio”. La rapidez de los cambios sociales ha contribuido a hacer este “lenguaje” más complejo; el cual se usa para anotar, resumir, informar e interpretar los datos económicos fundamentales para individuos, empresas mercantiles, gobiernos y otras entidades. Philip, Niswonger y Burgos (1985)

El estado de situación inicial o también conocido como balance inicial es donde se detalla todo los bienes que posee la empresa por lo general se lo realiza cuando nace la empresa o cuando se organiza la contabilidad de ella es necesario para que la empresa conozca todo lo que posee cuál es su patrimonio (Gomez, 2010).

Procesos contables

Según Zapata (2007, pág. 21) el registro de las operaciones de los procesos productivo de transformación debe seguir una secuencia que se conoce en la contabilidad financiera, como proceso contable, es así que debe ser:

- a) Jornalizada,

- b) Mayorizada,
- c) Comprobadas y
- d) Presentadas en uno de los estados financieros.

Las técnicas, normas, políticas y además prácticas y métodos de trabajo usados en la contabilidad financiera son aplicables en la contabilidad de costos.

Control interno

Es un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de los de objetivos en las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia
- Fiabilidad de la información financiera y operativa
- Salvaguarda recursos de la entidad
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables
- Prevenir errores e irregularidades

Objetivo de control interno

- ✓ Proteger los activos que son utilizados para la actividades de la empresa
- ✓ Obtener información exacta
- ✓ Creación de normas y procedimiento internos
- ✓ Hacer que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos y externos.

Elemento de control interno

Para que la administración pueda lograr los objetivos de control interno de la entidad, es necesario aplicar los siguientes elementos:

1. **Ambiente de control.**- está dado por los valores, fisiológico, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es

necesario que el personal de la empresa, los clientes y las terceras personas relacionada con las compañías.

2. **Evaluación de riesgos.-** consiste en la identificación de los factores que podrían hacer la entidad cumpla sus objetivos propuestos. Cuando se identifique el riesgo, estos deben gestionarse, analizarse y controlarse.
3. **Procedimiento de control.-** son emitidos por la dirección y consiste en políticas y procedimiento que aseguran el cumplimiento de los objetivo de la entidad, que son ejecutado por toda la organización.
4. **Supervisión.-** mediante el monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si las funcionarios realizan sus tarea de manera adecuado o si es necesario realizar cambio.
5. **Sistema de información y comunicación.-** se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información del personal de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades. (Zapata Sánchez, Contabilidad General, 2008)

Elemento del procedimiento de control que ayuda a la prevención del fraude:

- ✓ Procedimiento de control
- ✓ Personal componente y rotación de puestos
- ✓ Custodios de activos
- ✓ Separación de funciones
- ✓ Medidas de seguridad ✓ Firmas autorización.

Existen varios procesos en la contabilidad de los cuales hablaremos en especial de la cartera vencida. Las cuentas por cobrar o cartera vencida son obligaciones que los clientes mantienen con las instituciones, y estas se originan en las ventas que se hacen a crédito.

Antecedentes Referenciales

Según Guillermo Saltos (2017), en su investigación de la cartera vencida en la Junta de Beneficencia en la ciudad de Guayaquil, determina que es una institución sin fines de lucro la cual presta servicios de distinta índole como en la rama de salud, atención a ancianos, educación, cementerios los cuales cubren en cierta parte las necesidades que tiene la comunidad ecuatoriana.

Esta prestigiosa institución ha tenido serios problemas últimamente al tener muy elevado la cartera vencida, lo que da como consecuencia el cierre de varias instituciones que se mantienen con los ingresos de esta.

En los últimos años se han incrementado de manera exuberante el aumento de las cuentas por cobrar, lo cual ha traído como consecuencia que no se tiene con el suficiente flujo para solventar sus necesidades, por tal motivo se ha tenido que cerrar varias instituciones y esto a su vez trae como consecuencias el de prescindir de su personal, por tal motivo la autora de la investigación propuso estrategia que mejoren la recaudación de las cuentas por cobrar mediante un método de síntesis y análisis mediante diversas estrategias que permitan llegar a la solución de los problemas que afectaban a dicha institución.

La investigación antes mencionada tiene una gran similitud con la empresa objeto de estudio ya que ambos negocios tienen problemas con las cuentas por cobrar lo cual está afectando a la liquidez de la compañía, esta investigación ha sido de gran aporte a nuestro estudio.

Según Parrales Choez, (2017), en su investigación sobre la recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa Limpak S.A, determino que por la alta competencia que existen ente las empresas en el mercado global las empresas muchas veces no tienen como tener una sostenibilidad que les permita tener una rentabilidad, por tal motivo se debe crear y aplicar políticas que aporten a la solución de los problemas financieros de las compañías es por esto que se debe tener una buena

recuperación de las cuentas por cobrar ya que esta es un pilar fundamental para el mantenimiento de la misma.

En la investigación llevada a cabo determinaron que la cartera vencida es uno de los principales problemas, ya que no la empresa lleva una contabilidad de forma empírica lo cual aumenta las falencias que tiene la compañía en la parte contable ya que no cuenta con registros que colaboren a obtener una información real y oportuna.

La investigación de Parrales (2017), apporto con soluciones para la empresa Limpak S.A., para la cual la investigación se desarrolló en analizar la situación actual de la compañía, buscar métodos teóricos que colaboren a la solución de la problemática y elaborar un plan de mejora que solucione los problemas que aquejan a la compañía.

Determinaron que la solución era la de crear un plan de mejoras para la recuperación de la cartera vencida para disminuir la morosidad de la misma y esto a su vez colabore con la parte de flujo de efectivo de la misma, la cual no solo servirá de guía para la empresa Limpak S.A., sino también para ayuda para otras empresas que tengo parecidos problemas.

Como propuesta determinaron:

- *Elaborar análisis periódicos mediante indicadores de desempeño los cuales serán enfocados para la reducción de las cuentas por cobrar
- *Establecer e implementar políticas que colaboren al tratamiento y conducción de la cartera vencida, estudiando las consecuencias y causas que han llevado a un mal manejo de la cartera vencida.
- *Comparar las situaciones similares que aquejan a otras compañías en el proceso de cobranza de la cartera vencida y como esto influye al presupuesto de la compañía.

Para la presente investigación fue de gran aporte el trabajo efectuado por Choez (2017), la cual tiene gran similitud con los problemas que están afectando a Inmobilmesa, con respecto a las cuentas por cobrar.

Según Ramírez (2012) con el tema “Implementación de un Sistema de Control para el tratamiento de los Costos de producción y efectivo en la rentabilidad de la compañía Plastif S.A.”, en el periodo 2012 Universidad Estatal de Milagro

En la investigación de la compañía Plastif S.A. que se dedica a la transformación de productos plásticos, siendo su principal producto la fabricación el problema que afecta a la compañía es la falta del control de los costos de producción, se debe a la deficiencia administración, desconocimiento en el tratamiento de costos y utilizar el conocimiento empíricos en todos los procesos.

En el desarrollo de las operaciones en los procesos de producción, se aprecia una falta de conciencia de los directivos ante el problema que atraviesan con el tratamiento de los costos en el ciclo productivo que generando elevados costos de producción.

El objetivo de la compañía Plastif S.A., es determinar la causa que genera la ausencia del control en los costos de producción, establecer estrategias participativas y metodológicas para conseguir el margen de utilidad óptimo y detectar las falencias de los directivos sobre el proceso productivo para mejorar la planeación de utilidades.

Es importante considerar todos los factores esenciales que incurren en los costos de producción de la compañía, requieren evaluar el comportamiento de cada uno de los procesos y consecuentemente incorporar cambios para su propio beneficio tomando en cuenta la característica y necesidades.

En conclusión de la compañía Plastif S.A., no existe controles esto se debe que los directivos de las empresa emplea conocimiento empírico, lo que

impide maximizar el uso de los recursos materiales e inmateriales de acuerdo a lo proyectado por falta de revisión y seguimiento.

La investigación realizada en Plastif S.A., no tiene similitud con nuestro objeto de estudio ya que ella fue desarrollada en el ámbito de los costos de producción mientras que nuestra investigación esta direccionado a las cuentas por cobrar,

Según Vera y Loor (2012), con el tema “descontrol de los costos de producción reflejados en los resultados de los estados financieros, por la fabricación de carrocerías para vehículos de transporte”, en el periodo 2012. Instituto Tecnológico Bolivariano.

En la investigación de la compañía Metalcar C.A., se dedica a la fabricación de carrocerías para vehículos de transporte tales como: volqueta, tanqueros, furgones térmicos, plataformas, recolectores de basura, ambulancias, motobombas y ómnibus, la cual no tienen costos de producción reales, es decir no cuenta con un procedimiento para el registro de cálculos de costo y gastos, que permite llevar controladamente cada orden a producción, cumpliendo con los requerimientos mínimos que exigen los organismos de control.

Este descontrol origina quejas en los departamentos de: bodega, compras, ventas, contabilidad y financiero, que intervienen de forma directa, especialmente las dos últimas áreas, que necesitan conocer los costos de los productos a fabricar, con el objetivo de optimizar el uso de los recursos que disponen para el desarrollo de sus tareas diarias.

El objetivo de la compañía es determinar los costos reales en la producción de carrocerías varias, que le permita establecer controles en los costos directos e indirectos de fabricación, para medir la rentabilidad de la empresa y elaborar políticas de control en costos de producción.

El control de los gastos en cualquier empresa de producción de productos o servicios es un elemento fundamental para el control económico, tanto

para la planificación económica como para medir y comprar los resultados en la gestión que realiza ya que al momento no tiene este control de sus costos reales de fabricación.

En conclusión de la compañía no cuenta con control de costos de producción no se hace un correcto análisis de la utilización de los elementos del costo que incurren dentro de la producción por lo que no se tiene en cuenta la verdadera factibilidad del producto de la compañía en la cual se le recomienda asignar y controlar los procesos de producción del producto.

Para nuestra investigación no fue de gran aporte el estudio realizado por Vera y Llor (2012) ya que esa investigación fue direccionada a la producción de carrocerías mientras que el presente objeto de estudio se centran en la cuentas por cobrar.

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 determinaría los formularios para la presentación de los estados financieros de los cuales se tenían que 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 las 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 aplicara 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 Órganica 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 Órganica 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 Órganica 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 Órganica 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)

Ley Orgánica de Administración Financiera y Control (ESTADO, 1977)

TITULO III

SISTEMA DE PRESUPUESTO

CAPITULO 1

Generalidades

Art. 35.- Descripción.- El sistema de presupuesto comprende las técnicas, métodos y procedimientos empleados en las etapas de programación, formulación, aprobación, ejecución, control, evaluación y liquidación, que conforman el ciclo presupuestario.

Art. 36.- Finalidad.- La finalidad primordial del sistema es establecer en cada entidad y organismo del sector público, métodos y procedimientos de administración presupuestaria aptos para alcanzar los objetivos y metas de los planes de desarrollo, con la integración y mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros.

Art. 37.- Objetivos.- Los objetivos principales del sistema de presupuesto son:

1. Orientar los recursos disponibles, coordinada y armónicamente, al logro de los objetivos prioritarios para el desarrollo económico y social del país;

2. Obtener que los presupuestos del Gobierno Nacional y de las demás entidades y organismos del sector público sean la fiel expresión de los proyectos y programas para un período determinado y los instrumentos adecuados para concretarlos;
3. Asegurar el cumplimiento de cada una de las etapas del ciclo presupuestario, en el tiempo y forma requeridos, para la buena marcha de la administración pública;
4. Lograr que la etapa de aprobación de los presupuestos se cumpla antes de la iniciación de cada período;
5. Asegurar que la ejecución presupuestaria se programe y desarrolle coordinadamente, utilizando las técnicas apropiadas y asignando los recursos según las necesidades de cada sector, programa y proyecto;
6. Facilitar el control interno presupuestario por parte de cada entidad y organismo del sector público;
7. Utilizar la ejecución y evaluación presupuestarias como elementos dinámicos para la corrección de desviaciones en la programación de las acciones;
8. Utilizar a los presupuestos como instrumentos del sistema de planificación y como herramienta de administración; y
9. Conseguir la presentación oportuna de información comparativa entre las estimaciones presupuestarias y los resultados de las operaciones.

Art. 38.- Componentes.- Son componentes del sistema los presupuestos del Gobierno Nacional, los de las demás entidades y organismos del sector público y los procesos de regulación y consolidación de la información presupuestaria.

Art. 39.- Ámbito de aplicación.- El sistema rige para los presupuestos de todas las entidades y organismos del sector público.

CAPITULO 2

Facultades Normativas

Art. 40.- Principios presupuestarios.- Los presupuestos del Gobierno Nacional y de las demás entidades y organismos del sector público se estructurarán con arreglo a los principios presupuestarios, especialmente de universalidad y unidad. Prohíbese la administración de recursos financieros en forma extrapresupuestaria.

Art. 41.- Facultad privativa del Ministro de Finanzas.- El Ministro de Finanzas tiene facultad privativa para dictar disposiciones secundarias de cualquier naturaleza sobre el sistema de presupuesto.

Art. 42.- Políticas de presupuesto.- El Ministro de Finanzas expedirá las políticas generales del sistema presupuestario establecido para las entidades u organismos del sector público.

Art. 43.- Consolidación presupuestaria.- A base de lo dispuesto en el artículo anterior, corresponde al Ministerio de Finanzas llegar a la consolidación de la información contenida en los presupuestos del Gobierno Nacional y de las demás entidades y organismos del sector público.

Art. 44.- Normas técnicas de presupuesto.- El Ministro de Finanzas expedirá las normas técnicas de presupuesto para la programación, formulación, presentación, aprobación, ejecución, modificación, control, evaluación y liquidación presupuestarios.

Art. 45.- Manual general de presupuesto.- El Ministro de Finanzas publicará un manual general del sistema de presupuesto, que incluirá las normas y los requisitos a los que deben sujetarse los presupuestos del Gobierno Nacional y los de las demás entidades y organismos del sector público. Dicho manual deberá ser actualizado periódicamente, de acuerdo con los adelantos técnicos en la materia.

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 determinado 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).

Variables de la Investigación:

Variable independiente: Procedimientos contables de recuperación de cartera

Cuando se realiza la venta a crédito necesariamente se da un periodo más o menos largo para recuperar la cartera, lo cual genera procesos de recuperación de los valores que no son adeudados, dichos valores se acumulan en las cuentas por cobrar. (Fierro & Fierro, 2015)

Mediante los procedimientos de recuperación de cartera se puede recaudar los valores que nos adeudan los clientes sean estos por ventas de bienes o de servicios.

Variable dependiente: Rentabilidad Financiera

Es el beneficio económico que se obtiene con los recursos necesarios que se utilizan para este fin, de esta manera, puede ser el retorno para los accionistas o los que ofrecen el capital, es una medida de la empresa que

invierte fondos para generar ingresos y se calcula mediante beneficio neto/patrimonio neto. (Eslava, 2003)

La rentabilidad son los beneficios que se obtienen en un periodo temporal obtenido por medio de ciertos recursos, el cual sirve para generar ingresos los cuales son registrados en el patrimonio de la compañía en un periodo determinado.

Definiciones Conceptuales

Buro de Crédito.- Es una afiliación que requieren las empresas para poder verificar el estado crediticio que se encuentran las personas o sociedades que deseen adquirir un crédito, y es un soporte efectivo. (Biencinto, 2009)

Cartera Vencida. – Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. (Eslava, 2003)

Crédito. - Es la entrega de dinero de manera limitada hacia personas o entidades la cual para ser entregada siempre debe de cumplir con términos y condiciones para ser acreditada.

Cuentas por cobrar. – Como su palabra los indica es el crédito que una empresa entrega a sus clientes en donde no hace falta la firma de alguna documentación ya que estos son derechos exigibles producto de ventas que fácilmente se convierten en efectivo.

Contabilidad. – La contabilidad es un lenguaje que permite explicar los flujos económicos, financieros, sociales y físicos a través del sistema de información contable S.I.C el cual puede definirse como la aplicación del saber contable. Rincón, Lasso y Parrado (2009)

Capital financiero.- Fondo propio del patrimonio neto del balance con excepciones de las cuentas. Socios por aportaciones no dinerarias pendientes. (Biencinto, 2009)

Financiación.- Obtención de recursos o fondos por una unidad económica para ser invertidos en la estructura económica de la empresa, es decir, necesaria para la realización de un gasto. (Biencinto, 2009)

Impuestos directos.- Son los que recaen directamente sobre la persona, sociedad, empresa, etc., ya que se basan en la capacidad económica: posesión de un patrimonio y obtención de rentas. Entre los impuestos directos tenemos el impuesto sobre la renta de las personas físicas, el impuesto sobre sociedades o el impuesto sobre sucesiones y donaciones. (Martínez, 2008)

Instrumento financiero.- Es un contrato que da lugar a un activo financiero en una empresa y simultáneamente, a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio en otra empresa. (Biencinto, 2009)

Indicadores Financieros.- Son herramientas que la parte financiera de la empresa diseña que sirve para medir la capacidad que tiene la empresa para medir la liquidez y la estabilidad.

Interés.- Dinero que se paga por la utilización de un capital cedido durante un determinado periodo de tiempo o se cobra por la cesión de una capital durante un determinado periodo de tiempo. (Biencinto, 2009)

Liquidez. – Es un concepto económico que mide que tan rápido un activo puede ser convertido en dinero en efectivo, sin que el mismo sufra una pérdida en su valor real. Por ejemplo un depósito en una caja de ahorros es un activo con una liquidez alta ya que puede obtenerse el dinero en efectivo en cualquier momento. (Biencinto, 2009)

Política de Crédito.- Son normas de actuación dictada por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida.

No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa. (Biencinto, 2009)

Recuperación de cartera.- busca que las personas jurídicas y naturales puedan obtener el pago a que tienen derecho por el servicio efectivamente prestado o por obligaciones generadas del transcurrir de sus actividades comerciales, el fin de este trámite es lograr que tanto la persona natural como la empresa puedan sanear su cartera bien iniciando acciones judiciales o buscando acuerdos de pago con el deudor. (Martínez, 2008)

Vencimiento.- Fecha en la que debe exigirse el cumplimiento de un derecho o bien hacerse efectiva una obligación. También es la fecha en que prescriben o caducan los derechos o las obligaciones. (Biencinto, 2009)

Declaración de IVA: Las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) deben ser presentados mes a mes en el Formulario 29 de Declaración Mensual y Pago Simultáneo. En él se declaran y pagan los impuestos mensuales, tales como el Débito Fiscal (Ventas), Crédito Fiscal (Compras), Ventas Exentas y de Exportaciones y otros impuestos. (Biencinto, 2009)

Valor nominal.- Es medido en términos monetarios corrientes en contraste con valores constantes o reales, es decir, que el valor nominal no tiene en cuenta las variaciones debidas a la inflación. (Fierro & Fierro, 2015)

Utilidad sobre flujo.- Es un indicador financiero que mide las ganancias o utilidad que obtiene una empresa sin tomar en cuenta los gastos financieros, impuestos y otros gastos contables que no implican una salida de dinero real de la empresa como son las amortizaciones y Depreciaciones. (Fierro & Fierro, 2015)

Depreciaciones y amortizaciones: Son importes que de manera anual se aplican para disminuir el valor contable a los bienes tangibles que la

empresa utiliza para llevar a cabo sus operaciones (activos fijos), por ejemplo el equipo de transporte de una empresa. (Biencinto, 2009)

Utilidad bruta.- Es la diferencia entre las ventas y el costo de ventas. Es un indicador de cuánto se gana en términos brutos con el producto es decir, si no existiera ningún otro gasto, la comparativa del precio de venta contra lo que cuesta producirlo o adquirirlo según sea el caso. (Biencinto, 2009)

Gastos de operación.-En este rubro se incluyen todos aquellos gastos que están directamente involucrados con el funcionamiento de la empresa, como por ejemplo, servicios de luz, agua, renta, salarios, etc. (Biencinto, 2009)

Inversiones Temporales: le permiten a la empresa obtener rentabilidad sobre su efectivo disponible mediante la constitución o adquisición de cuentas, acciones, bonos o depósitos. Los bancos ofrecen a las empresas diferentes productos de captación con tasas de interés, depósitos a término, etc. (Biencinto, 2009)

Registro mercantil.- Tiene por objeto la inscripción de los empresarios y demás sujetos establecidos por la Ley, incluyendo a los comerciantes o empresarios individuales las sociedades mercantiles, los buques, las aeronaves, y cualquier otra personas o entidades pública o privada que realice actos o posea bienes sujetos a inscripción según las leyes o reglamentos vigentes. (Martínez, 2008)

CAPITULO III

METODOLOGIA

PRESENTACION DE LA EMPRESA



1973. Nacimiento de la red REMAX

Dave y Gail Liniger, dos agentes inmobiliarios de Denver, Colorado, deciden desarrollar un nuevo concepto de intermediación inmobiliaria., RE/MAX- un acrónimo de "Máximos Resultados" – introducen un exclusivo sistema de trabajo basado en el autoempleo, que demuestra ser todo un éxito.

RE/MAX es una organización internacional de bienes raíces. Fue fundada en 1973 por David y Gail Liniger en Denver, Colorado, y sigue siendo propiedad de sus fundadores.

Tiene una red de cerca de 110.000 agentes¹ en 7000 oficinas situadas en unos 100 países. La red está compuesta por unas 70 regiones, que varían en tamaño de un área metropolitana a un país entero. La red de franquicias RE/MAX se describe a sí misma como un sistema inmobiliario mundial de oficinas franquiciadas y propias y sus profesionales independientes afiliados.

La empresa es propietaria de varias de sus propias franquicias regionales, además de la supervisar la concesión de licencias y franquicias para las oficinas inmobiliarias de propiedad y gestión independiente. RE/MAX Internacional recoge las cuotas mensuales y anuales de sus agentes que actúan como contratistas independientes que trabajan bajo los brókeres (propietarios de las agencias) en muchos países. A cambio, la agencia ofrece a sus agentes diversos servicios corporativos, por ejemplo, formación y publicidad. Los brókeres tienen plena autonomía para administrar sus negocios adaptándolos a las demandas del mercado regional. Los acuerdos de franquicia no imponen las reglas para dirigir el negocio y no pueden dictar la política.

El logotipo de la empresa es un globo de aire caliente; y sus lemas son, "Sobre la Multitud", "Es la experiencia", "Nadie en el mundo vende más bienes raíces que RE/MAX.". Es habitual ver globos de RE/MAX en festivales de aerostación y en diversos eventos normales de rayo

El 26 de noviembre del 2014 REMAX llego a Ecuador con las actividades inmobiliarias compra - venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles propios o arrendados, como: edificios de apartamentos y viviendas; edificios no residenciales, incluso salas de exposiciones; instalaciones para almacenaje, centros comerciales y terrenos; incluye el alquiler de casas y apartamentos amueblados o sin amueblar por períodos largos, en general por meses o por años.

Misión:

Ser líderes del rubro inmobiliario, alcanzando todas nuestras metas y objetivos, brindando un servicio de excelencia, asesoría inmediata y oportuna. Ayudando a otros para que también los consigan, realizando negocios donde todos se vean beneficiados.

Visión:

Ser la mejor alternativa para emprendedores interesados en el rubro inmobiliario generando relaciones a largo plazo que estén buscando

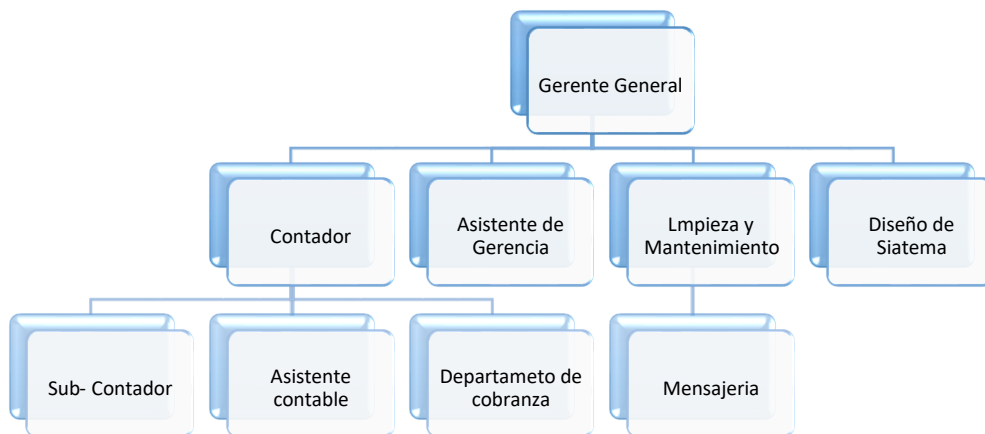
independencia, rentabilidad, soporte, apoyo continuo y ventajas competitivas sobre la competencia, atrayendo clientes que valoren agentes asociados que con la filosofía de trabajo.

Valores:

Agentes increíbles, resultados increíbles.

Buscamos ser los mejores a través de educación continua, servicio de excelencia y esfuerzo en todo lo que hacemos.

Figura 1: Organigrama empresarial



Elaborado por: Allison Jurado Cabrera

Tabla 3: Personal de la empresa

TRABAJADORES	
Gerente General	1
Contador	1
Sub-Contador	1
Asistente Contable	2
Departamento de cobranza	1
Asistente de Gerencia	1
Asistente de Proyecto	1
Diseño y Sistema	2
Limpieza y Mantenimiento	1
Mensajería	1
TOTAL	12

Elaborado por: Allison Jurado Cabrera

Tabla 4: Principales clientes

CLIENTES
Golden Home
Gabriela Velasco
Asesoría Inmobiliaria
Victor Rúales

Elaborado por: Allison Jurado Cabrera

Tabla 5: Principales proveedores

PROVEEDORES
LLC
Gryptech
Bluehost
Click Supply Clicksupply S.A.

Tabla 6: Principales competencias

COMPETIDORES
Inmocaracol
Century 21
Inmovilla

Elaborado por: Allison Jurado Cabrera

Tabla 7: Principales servicios

SERVICIOS
Actividades de compra, venta, alquiler y explotación de bienes inmuebles está diseñado para reclutar y retener a los mejores agentes inmobiliarios.
Asesoría Técnica, Legal y Crediticia.
Avalúos
Promoción de sus inmuebles en múltiples canales

Elaborado por: Allison Jurado Cabrera



INMOBLIMESA S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO

	2017	2018	VARIACIONES	%
ACTIVOS				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalente al Efectivo	\$ 10.912,56	\$ 25.528,70	\$ 14.616,14	134%
TOTAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO	\$ 10.912,56	\$ 25.528,70	\$ 14.616,14	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR				
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 60.169,88	\$ 99.129,02	\$ 38.959,14	65%
Cuentas por Cobrar No Relacionadas	\$ 33.843,06	\$ 58.401,60	\$ 24.558,54	73%
TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR	\$ 94.012,94	\$ 157.530,62	\$ 63.517,68	
ACTIVO POR IMPUESTOS CORRIENTES				
Credito Tributario por Impuesto a la Renta	\$ 3.606,50	\$ 615,67	-\$ 2.990,83	-83%
TOTAL POR IMPUESTOS CORRIENTES	\$ 3.606,50	\$ 615,67	-\$ 2.990,83	
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE	\$ 108.532,00	\$ 183.674,99	\$ 75.142,99	
ACTIVO NO CORRIENTE				
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO				
Maquinaria, Equipo e Instalaciones	\$ 5.713,39	\$ 8.186,24	\$ 2.472,85	43%
Muebles y Enseres	\$ 9.856,60	\$ 12.005,58	\$ 2.148,98	22%
Equipos de Computación	\$ 4.911,00	\$ 7.206,04	\$ 2.295,04	47%
Otros Activos No Corrientes	\$ 0,00	\$ 4.176,56	\$ 4.176,56	100%
(-)Dep. Acumulada de Propiedad Planta y Equipo	-\$ 4.134,27	-\$ 6.628,31	-\$ 2.494,04	60%
TOTAL DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ 16.346,72	\$ 24.946,11	\$ 8.599,39	
ACTIVOS INTANGIBLES				
Marcas, Patentes y Licencias	\$ 113.707,14	\$ 113.707,14	\$ 0,00	0%
(-)Amort. Acumulada de Activos Intangibles	-\$ 26.135,61	-\$ 34.527,57	-\$ 8.391,96	32%
TOTAL DE ACTIVOS INTANGIBLES	\$ 87.571,53	\$ 79.179,57	-\$ 8.391,96	
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTE	\$ 103.918,25	\$ 104.125,68	\$ 207,43	
TOTAL DE ACTIVO	\$ 212.450,25	\$ 287.800,67	\$ 75.350,42	
PASIVOS				
PASIVOS CORRIENTE				
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR				
Cuentas por Pagar	\$ 82.222,58	\$ 16.086,17	-\$ 66.136,41	-80%
Otras Cuentas por Pagar no Relacionadas	\$ 0,00	\$ 95.292,32	\$ 95.292,32	100%
Créditos Bancarios	\$ 5.564,86	\$ 22.018,22	\$ 16.453,36	296%
Aportaciones por Pagar al IESS	\$ 1.915,20	\$ 2.713,06	\$ 797,86	42%
Beneficios por Pagar a Trabajadores	\$ 7.593,13	\$ 11.456,19	\$ 3.863,06	51%
Utilidades por Pagar a Trabajadores	\$ 621,02	\$ 1.961,62	\$ 1.340,60	216%
TOTAL DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	\$ 97.916,79	\$ 149.527,58	\$ 51.610,79	
PASIVOS POR INGRESOS DIFERIDOS				
Anticipo de Clientes	\$ 0,00	\$ 14.070,73	\$ 14.070,73	100%
TOTAL DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	\$ 0,00	\$ 14.070,73	\$ 14.070,73	
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTE	\$ 97.916,79	\$ 163.598,31	\$ 65.681,52	
PASIVOS NO CORRIENTE				
Cuentas por Pagar a Accionistas	\$ 0,00	\$ 131.308,18	\$ 131.308,18	100%
Créditos a Largo Plazo	\$ 127.596,87	\$ 0,00	-\$ 127.596,87	-100%
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTE	\$ 127.596,87	\$ 131.308,18	\$ 3.711,31	
TOTAL DE PASIVO	\$ 225.513,66	\$ 294.906,49	\$ 69.392,83	
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL				
Capital Suscrito	\$ 800,00	\$ 800,00	\$ 0,00	0%
Reserva Legal	\$ 400,00	\$ 400,00	\$ 0,00	0%
Utilidades Acumuladas	\$ 12.949,93	\$ 12.949,93	\$ 0,00	0%
Perdidas Acumuladas	\$ 0,00	-\$ 27.213,34	-\$ 27.213,34	100%
TOTAL CAPITAL SOCIAL	\$ 14.149,93	-\$ 13.063,41	-\$ 27.213,34	
RESULTADO DEL PRESENTE EJERCICIO				
(-)Pérdida del Ejercicio	-\$ 27.213,34	\$ 5.957,59	-\$ 1.254,20	5%
TOTAL RESULTADO DEL PRESENTE EJERCICIO	-\$ 27.213,34	\$ 5.957,59	-\$ 1.254,20	
TOTAL DE PATRIMONIO	-\$ 13.063,41	-\$ 7.105,82	-\$ 28.467,54	
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 212.450,25	\$ 287.800,67	\$ 40.925,29	

Análisis a los estados financieros comparativos

Después de analizar los estados financieros de los periodos 2017 – 2018, se pudo determinar las variaciones que ha tenido la compañía en los últimos periodos:

Efectivo y equivalente al efectivo.- Analizando ambos periodos se determinó que hubo un incremento de \$14.616,14 lo cual corresponde al 134%, esto es muy beneficioso para la compañía ya que de esta manera se tendrá flujo de dinero para cancelar las obligaciones a corto plazo.

Cuentas por cobrar clientes.- Este es rubro principal de estudio en la cual se nota un crecimiento de \$38.959,14 que representa el 65%, esto afecta directamente al flujo de la compañía.

Estos cambios se pudieron determinar que la empresa tiene inconvenientes con el cobro a los clientes ya que no tiene procesos de cobranza.

Activo corriente.- También se pudo determinar que el total de los activos tuvo un incremento del \$ 75.142.99, lo que también dio como resultado que comparado con el periodo anterior se obtuvo utilidad del ejercicio en negativo por - \$ 7.105,82.

Es de suma importancia el presente estudio para determinar cuáles son los valores que está afectando a la compañía y las posibles soluciones que se puedan dar para de esta manera disminuir dicho valor.

Diseño de la investigación

Es la actividad sistemática y rigurosa que busca la generación de nuevos conocimientos, que sean confiables, válidos, verdaderos y verificables, en sí misma es una actividad compleja, por lo tanto, la investigación en esta área del conocimiento resulta igualmente compleja.

Es la determinación de las estrategias y procedimientos que seguirán para dar respuesta al problema y comprobar la hipótesis, manejando las dificultades que se encuentra a lo largo del proceso de investigación.

Investigación cualitativa

Para Ruiz, (2012) Es una técnica descriptiva de recopilación de datos que se utiliza para descubrir detalles que ayudan a explicar el comportamiento, la cual nos ayuda a comprender el porqué, como o de manera subyacente se da una determinada acción o comportamiento.

Investigación cuantitativa

Según Pineda y Alvarado, (2008) es el estudio que se define preliminarmente desde la etapa de identificación y formulación del problema. Sin embargo, cada etapa del proceso de investigación provee elementos que sirven para su elección definitiva.

La investigación cuantitativa se dice que es la recopilación de datos los cuales se centran en grupo de personas encuestadas, los cuales con frecuencia responden mediante cuestionarios, los cuales son procesados y según la técnica aplicada.

Investigación descriptiva:

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta.

Se la utiliza para describir cual es la realidad de las situaciones, grupos, comunidades, personas o de algún evento donde se esté llevando a cabo la investigación, no es solo de acumular los datos para ser procesados también define el análisis y los procesos que se llevan a cabo en la investigación.

Investigación de campo

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010) "El investigador debe hacer una inmersión total en el ambiente. Lo primero es decidir en qué lugares específicos se recolectaran los datos y quiénes serán los participantes (la muestra). Esta labor, a diferencia del proceso cuantitativo, no es secuencial".

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

Investigación documental

Según Bernal, (2006) La investigación documental es la actividad humana realizada para descubrir un conocimiento o solucionar un problema, al utilizarlos documentos escritos o representativos como medio para lograr tal fin, esta investigación refleja la situación económica de los países.

Según Gómez, (2006) consiste en la investigación escrita del tema a elección restableciendo los diferentes etapas, postura o estado actual del conocimiento al tema de estudio. Depende de la información que adquiere o se consulta de documentos, todo material es necesario para momento que se necesita referencia no debe alterar su naturaleza o sentido lo cual dan testimonio de una realidad o acontecimiento.

Población

Es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objeto.

Al definir la población se especifican ciertos factores comunes a todos los objetos sobre los que se efectúan las mediciones, sin embargo, se deja de

señalar un número muy grande de factores que podrían variar entre los objetos de la población. (Rodríguez, 2005)

Este concepto desempeña un papel fundamental en la estadística, pues define los límites de la inferencia o inducción que con ella se efectúa.

Se considera que la fluctuación entre las mediciones de la población se debe precisamente a esos factores no específicos al definirla. Aunque es frecuente ignorar la variación ocasionada por el instrumento de medida, se incluyen al definir la población, así se puede especificar el tipo de balanza, cronometro, regla, etc., que se va usar, así como también algunas de las condiciones en que se efectúen la medición. (Bernal, 2006)

Tipos de población.

Población finita.- Es aquella que posee un número limitado de observaciones y medidas identificables para el investigador.

Población infinita.- Es aquella que posee un número no limitado de observaciones y medidas identificables para el investigador.

Población accesible.- es aquella parte de la población finita, de la cual se extrae una muestra objetiva.

El tipo de población va ser finita por qué se va a centrar en el departamento de cobranza ya que ellos están inmiscuido en el tema de estudio que se está realizando.

Muestra.

Según Bernal Torres, (2006, pág. 165) “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010)“Son subgrupos de la población como la probabilística en el que todos los elementos de esta

tienen la misma posibilidad de ser elegido y la no probabilística en que su elección de elementos depende de las características del investigador”.

Procedimientos/ pasos para desarrollo de investigación

El desarrollo de la investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado, cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

Todo lo que se va a realizar el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación, aunque utilice métodos diferentes, su marco metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de cual empleo.

Los instrumentos que construirán llevaran a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrá pasarse a la siguiente fase: el procedimiento de información, lo que se pretende obtener responde a los indicadores de estudio, los cuales aparecen en forma de preguntas, es decir, de características a observar y así se elaboran una serie de instrumentos que serán los que, en realidad, requiere la investigación u objeto de estudio.

Pasos de la investigación

Para resolver la investigación se procederá a realizar un análisis de los estados financieros actuales y como esto está afectando a la liquidez de la compañía.

Se utilizó técnicas de investigación de gran ayuda a la objeto de estudio y como instrumento de investigación se aplicó la observación y una entrevista.

Instrumentos de la investigación

Observación

Es el objetivo principal la descripción de los fenómenos que ocurren en ambientes naturales, también permite estudiar los procesos de cambios y plantear cuestiones relativas a la relación entre variables, en condiciones de escaso control. (Balluerka & vergara, 2002)

Es la más común de las técnicas de investigación, la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos.

La observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación, puede ser intersubjetiva que expone que observaciones repetidas de la mismas repuestas por observadores diferentes deben producir lo mismo datos.

La indirecta se muestra cuando el investigador corrobora los datos que ha tomado de otro, o sea de testimonio orales o escritos de personas que han tenido contacto con la fuente que provee los datos.

Para realizar la observación implementaremos la siguiente guía

GUIA DE OBSERVACIÓN			
AREA: Contabilidad			
DEPARTAMENTO: De Cobranza			
ESTADO: Cuentas por Cobrar			
CARACTERISTICAS POR CUMPLIR	CUMPLE		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
¿La empresa lleva un control de la cobranza?			
¿El personal tiene conocimientos en departamento de cobranza?			

¿Existe un límite de créditos otorgados?			
¿Tienen lineamientos para la otorgación de créditos?			
¿Tienen algún software de cuentas por cobrar?			
¿Se tienen archivos de las cuentas por cobrar?			

El objetivo de la presente guía de observación aplicada a la presente investigación es la determinar a simple vista determinar y asimilar una información mediante un grupo de instrumentos.

Entrevista

Es una técnica entre muchas otras, vienen a satisfacer los requerimiento de interacción personal que la civilización ha originado, quienes las utilizan con el propósito de desarrollar un intercambio significativo de ideas dirigidas a una mutua ilustración. (Acevedo & López, 1985)

Tipo de entrevista

Entrevista directa o dirigida.- Esta técnica se utiliza cuando muchas personas para entrevistar y para ello, el entrevistador suele utiliza un formulario con preguntas preestablecida a las cuales espera que se responda con repuesta cortas y concretas.

Entrevista indirecta o abierta.- En ella se establece algo muy parecido a una charla, el entrevistador hará preguntas generales (como te describirás que le hables de ti, de tu último trabajo, etc.) y nos dejaras hablar para ver cómo nos desenvolvemos.

Entrevista mixta o semidirigida.- El entrevistador sigue algo parecido a una guía, combinando preguntas que permitan al candidato hablar extensamente con algunas muchas más concretas.

Entrevista de tensión.- El entrevistador trata de ponerte en tensión y hará el papel de “malo”, para ver con reacciona ante situaciones tensas, para conseguirlo, te hará preguntas personales o profesionales que sean difíciles de responder, que te hagan violento.

Para realizar la entrevista realizaremos el siguiente banco de entrevistas objetivos de observación.

Objetivos de la entrevista

- ❑ **Tener un propósito.-** Este puede emerger tanto del entrevistador como del entrevistado, según la naturaleza de la entrevista, en el caso de asesoramiento y consulta en orientación, la entrevista debe tener como finalidad última la de permitir al entrevistado desarrollarse hacia la madurez y autodeterminación.
- ❑ **Establecer el “raptor”.-** Es la comunicación positiva que logra establecer el entrevistado, mediante una relación de comprensión y confianza dentro de una atmósfera en la que este último se siente aceptado y estimulado a analizar su situación.
- ❑ **Respetar a la persona.-** Cada quien tiene su manera de ser y concebir el mundo y la vida desde su propio marco de referencia, configurados por sus experiencias aprendidas o que le han sucedido, sus capacidades intelectuales, motivaciones, deseos, frustraciones, cultura, educación, medios socio-económico, etc.
- ❑ **Respetar la confidencialidad.-** Debe garantizar al entrevistador que la información proporcionada por él se mantendrá bajo estricta confidencialidad y, por ninguna circunstancia, ha de revelarse a terceras personas.

Para la investigación se llevó a cabo una entrevista realizada a la persona encargada del departamento de cobranza la cual adjuntamos a continuación:

Objetivo de la entrevista

La presente investigación tiene como objetivo ayudar al investigador a determinar cómo está afectando la mala gestión del departamento de cobranza a la liquidez de la compañía, por tal motivo se aplicara un cuestionario de 10 preguntas las cuales estaban dirigidos al departamento de cobranza.

Mediante la entrevista recolectaremos información más certera de los problemas que tiene la empresa mediante la aplicación de un listado de preguntas, la cuales se elaboraran en una conversación y de esta manera determinar cómo está afectando a la empresa la falta de procedimientos en la recaudación de las cuentas por cobrar.

Entrevista al departamento de cobranzas

- 1. ¿Qué tiempo tiene en el puesto?**
- 2. ¿Tienen algún sistema de Buro de crédito?**
- 3. ¿Se tiene algún proceso para entrega de créditos?**
- 4. ¿Cuáles son los procesos para la otorgación de crédito?**
- 5. ¿Se lleva un seguimiento de las cuentas por cobrar?**
- 6. ¿Tienen alguna base de los clientes?**
- 7. ¿Cuentan con personal de cobranza?**
- 8. ¿Si el cliente cae en mora se le aplica alguna sanción?**

9. ¿Recibe capacitaciones de acuerdo a su cargo?

10. ¿Aplicaría lineamientos de cobro si existiere?

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados

La compañía “Inmobilmesa S.A.”, es una empresa dedicada a los bienes raíces la cual ha tenido serio problemas en el crecimiento de las cuentas por cobrar es por tal motivo se está llevando a cabo la presente investigación donde se desarrolló un análisis a los estados financieros, una guía de observación y una entrevista a la persona encargada del departamento de cobranza.

GUIA DE OBSERVACIÓN			
AREA: Contabilidad			
DEPARTAMENTO: De Cobranza			
ESTADO: Cuentas por Cobrar			
CARACTERISTICAS POR CUMPLIR	CUMPLE		OBSERVACIÓN
	SI	NO	
¿La empresa lleva un control de la cobranza?		X	
¿El personal tiene conocimientos en departamento de cobranza?		X	
¿Existe un límite de créditos otorgados?	X		
¿Tienen lineamientos para la otorgación de créditos?		X	

¿Tienen algún software de cuentas por cobrar?	X		
¿Se tienen archivos de las cuentas por cobrar?	X		

Resultados de la guía de observación

Mediante a guía de observación se determinó que la empresa no lleva un control de cobranza lo cual está afectando al crecimiento de las cuentas por cobrar, se determinó que para cobrar a los clientes solo revisan las facturas que tienen por cobrar y se llama para hacerles acuerdo sin hacerles un seguimiento, la persona encargada de la cobranza no tiene conocimientos en el área lo cual está influyendo a la hora de llevar a cabo una buena función.

La empresa si tienen un límite de valor para la otorgación de créditos pero no cuenta con políticas de créditos, también se determinó que la empresa cuenta un software de cuentas por cobrar donde tienen registrados todas las facturas por cobrar, también cuenta con archivos físicos de cada una de sus ventas.

Como otra herramienta de recolección de información se llevó a cabo una entrevista realizada al departamento de cobranza la que dio los siguientes resultados:

Entrevista al departamento de cobranzas

- 1. ¿Qué tiempo tiene en el puesto y que funciones desempeña?**

En el puesto llevo 2 años, y mis funciones es el seguimiento al cobro de las facturas vencidas.

2. ¿Tienen algún sistema de Buro de crédito?

No, no se lleva ningún sistema de control de buro de crédito y esto es lo que muchas veces afecta a tener un buen control de las mismas.

3. ¿Se tiene algún proceso para entrega de créditos?

No se tiene un proceso definido la gerencia aprueba los créditos, pero seguimiento específico no hay.

4. ¿Cuáles son los procesos para la otorgación de crédito?

Los procesos son los básicos, se pide la documentación al futuro cliente la cual se compone de:

- Se solicita la información al futuro cliente (RUC, referencias bancarias y referencias personales)
- Se constata que la información recibida sea real.
- Se aprueba la solicitud por gerencia.
- Se procede a ingresarla al sistema.
- Se le comunica al nuevo cliente que tiene crédito

5. ¿Se lleva un seguimiento de las cuentas por cobrar?

Si, se verifica en el sistema cuales son las facturas pendientes de pago para proceder a llamar al cliente a recordarle las obligaciones que tiene con la empresa.

6. ¿Tienen alguna base de los clientes?

Solo una que se lleva en un archivo de Excel.

7. ¿Cuentan con personal para recaudar la cobranza?

No se tiene personal específico para la cobranza, lo que se hace es que se envía al mensajero a retirar los cheques o el efectivo de acuerdo a como vaya a cancelar el cliente.

8. ¿Si el cliente cae en mora se le aplica alguna sanción?

No se le aplica, por ese motivo los clientes muchas veces se demoran en cancelar ya que no se le aplica sanción alguna.

9. ¿Recibe capacitaciones de acuerdo a su cargo?

Nunca he recibido ninguna capacitación de acuerdo a mi cargo.

10. ¿Aplicaría lineamientos de cobro si existiere?

Por supuesto que se los aplicaría.

Análisis a la entrevista

Después de realizar la entrevista se llegó a la siguiente conclusión:

El departamento de cobranza no cuenta con un sistema de control de buro de crédito el cual es de gran aporte a la hora de entregar los créditos a los futuros clientes, no cuentan con procesos que colaboren a la otorgación de los créditos, no tienen una base de los datos de los clientes ya que solamente tienen un archivo en Excel.

La empresa no cuenta con un personal de cobranza que colabore a la recuperación de la misma, tampoco aplican alguna sanción por la tardanza

en los pagos de los clientes, tampoco el personal nunca ha tenido una capacitación, tampoco se aplica lineamientos de cobro alguno.

Análisis a los estados financieros

Se revisó el Estado de situación financiero correspondiente al periodo 2018, se determinó que las cuentas por cobrar a clientes de \$ 99.129,02 que representa con el 34.44% del total de los activos, donde se puede determinar cómo este valor afecta a la liquides de la empresa.



INMOBILMESA S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018

ACTIVOS		
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente al Efectivo	\$ 25.528,70	8,87%
TOTAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO	\$ 25.528,70	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 99.129,02	34,44%
Cuentas por Cobrar No Relacionadas	\$ 58.401,60	20,29%
TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR	\$ 157.530,62	
ACTIVO POR IMPUESTOS CORRIENTES		
Credito Tributario por Impuesto a la Renta	\$ 615,67	0,21%
TOTAL POR IMPUESTOS CORRIENTES	\$ 615,67	
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE	\$ 183.674,99	63,82%
ACTIVO NO CORRIENTE		
PROPIEDADES PLANTA Y EQUIPO		
Maquinaria, Equipo e Instalaciones	\$ 8.186,24	2,84%
Muebles y Enseres	\$ 12.005,58	4,17%
Equipos de Computación	\$ 7.206,04	2,50%
Otros Activos No Corrientes	\$ 4.176,56	1,45%
(-)Dep. Acumulada de Propiedad Planta y Equipo	-\$ 6.628,31	-2,30%
TOTAL DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ 24.946,11	
ACTIVOS INTANGIBLES		
Marcas, Patentes y Licencias	\$ 113.707,14	39,51%
(-)Amort. Acumulada de Activos Intangibles	-\$ 34.527,57	-12,00%
TOTAL DE ACTIVOS INTANGIBLES	\$ 79.179,57	
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTE	\$ 104.125,68	36,18%
TOTAL DE ACTIVO	\$ 287.800,67	100,00%
PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTE		
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		
Cuentas por Pagar	\$ 16.086,17	5,45%
Otras Cuentas por Pagar no Relacionadas	\$ 95.292,32	32,31%
Créditos Bancarios	\$ 22.018,22	7,47%
Aportaciones por Pagar al IESS	\$ 2.713,06	0,92%
Beneficios por Pagar a Trabajadores	\$ 11.456,19	3,88%
Utilidades por Pagar a Trabajadores	\$ 1.961,62	0,67%
TOTAL DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	\$ 149.527,58	
PASIVOS POR INGRESOS DIFERIDOS		
Anticipo de Clientes	\$ 14.070,73	4,77%
TOTAL DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	\$ 14.070,73	
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTE	\$ 163.598,31	55,47%
PASIVOS NO CORRIENTE		
Cuentas por Pagar a Accionistas	\$ 131.308,18	44,53%
Créditos a Largo Plazo		
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTE	\$ 131.308,18	44,53%
TOTAL DE PASIVO	\$ 294.906,49	100,00%
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL		
Capital Suscrito	\$ 800,00	-11,26%
Reserva Legal	\$ 400,00	-5,63%
Utilidades Acumuladas	\$ 12.949,93	-182,24%
Perdidas Acumuladas	-\$ 27.213,34	382,97%
TOTAL CAPITAL SOCIAL	-\$ 13.063,41	
RESULTADO DEL PRESENTE EJERCICIO		
Perdida o utilidad del Ejercicio	\$ 5.957,59	-83,84%
TOTAL RESULTADO DEL PRESENTE EJERCICIO	\$ 5.957,59	
TOTAL DE PATRIMONIO	-\$ 7.105,82	100,00%
TOTAL DE PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 287.800,67	

Como herramienta de estudio se decidió aplicar la herramienta de los ratios financieros lo cual será de gran aporte a nuestro estudio entre los que encontraremos los siguientes:

Ratio de liquidez o razón corrientes.- Para aplicar este ratio se debe tomar en cuenta los rubros de activo corriente dividido con pasivo corriente.

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

$$\text{Ratio de Razón Corriente} = \frac{\$183.674,99}{\$163.598,31}$$

$$\text{Ratio de Razón Corriente} = \$1.12$$

El análisis del ratio de liquidez o razón circulante dio como resulta que la empresa tiene \$1.12 para cubrir cada dólar de deuda corriente, lo cual es bueno por indica que la compañía puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo

Por tal motivo se decidió aplicar el ratio de Razón de efectivo.

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.

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

$$\text{Ratio de razón de efectivo} = \frac{\$25.528,70}{\$163.598,31}$$

$$\text{Ratio de razón de efectivo} = \$0,16$$

Este ratio dio como resultado \$0,16, 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.

$$Pomedio\ de\ Cobranza = \frac{Cuentas\ por\ Cobrar * Dias\ del\ año}{Ventas\ anuales\ a\ credito}$$

$$Pomedio\ de\ Cobranza = \frac{\$99.129,02 * 365}{\$427.006,51}$$

$$Pomedio\ de\ Cobranza = 85\ dias$$

Este ratio nos como resultado que la rotación de la cartera es de cada 85 días lo cual significa que la recuperación es demasiada lenta lo cual perjudica a la empresa en la parte financiera. **Análisis de las ventas a crédito**

Se realizó un análisis las ventas y tiempo de

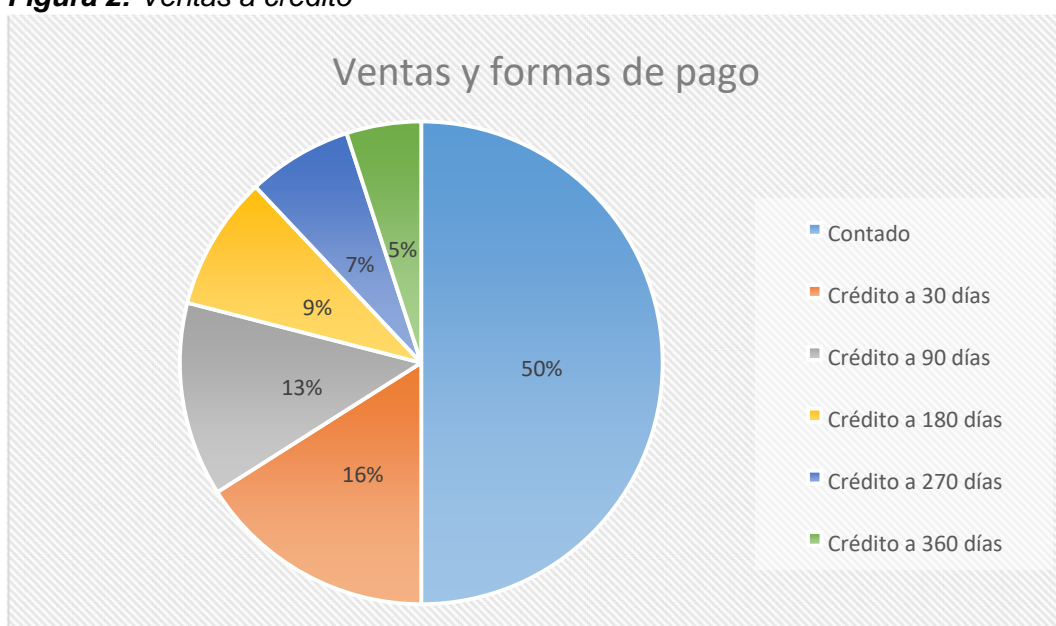
Tabla 8: Ventas y formas de pago

TERMINOS	DÓLARES	PARTICIPACIÓN
		%
Contado	\$ 427.006,51	50%
Crédito a 30 días	\$ 136.642,09	16%
Crédito a 90 días	\$ 111.021,69	13%

Crédito a 180 días	\$ 76.861,17	9%
Crédito a 270 días	\$ 59.780,91	7%
Crédito a 360 días	\$ 42.700,65	5%
TOTAL	\$ 854.013,02	100%

Elaborado por: Allison Jurado Cabrera

Figura 2: Ventas a crédito



Elaborado por: Allison Jurado Cabrera

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Objetivo del manual:

El objetivo del presente manual es el de establecer y determinar lineamientos para la recuperación de las cuentas por cobrar de la compañía Inmobilmesa S.A., el mismo que servirá de instrumento en el registro, control y recuperación de dicho rubro tan importante para la compañía.

Alcance del manual:

El presente manual será aplicado específicamente al área de cobranzas de la compañía Inmobilmesa S.A.

Responsables:

- Departamento de ventas
- Departamento de cobranza
- Departamento de contabilidad

Funciones de los responsables:**Departamento de ventas:**

- Elaborar planes de ventas
- Establecer objetivos y metas
- Determinar un presupuesto de ventas
- Reclutamiento del departamento de ventas
- Aprobar las ventas, descuentos y créditos a los clientes

Departamento de cobranzas:

- Elaboración de planes anuales para la recuperación de la cartera
- Supervisar el cumplimiento del proceso de cobranzas
- Planear estrategias para la recuperación de cartera
- Verificar la situación crediticia de los futuros clientes
- Planear soluciones a la recuperación de las cuentas incobrables
- Elaborar informes a la gerencia sobre los problemas en la recuperación de la cartera

Departamento de cobranzas:

- Elaboración de planes anuales para la recuperación de la cartera
- Supervisar el cumplimiento del proceso de cobranzas
- Investigar el estado crediticio de los clientes
- Supervisar el personal del departamento
- Tomar decisiones de acuerdo al vencimiento de las cuentas

Departamento de contabilidad:

- Planificar el proceso contable de la empresa
- Elaboración y emisión de los estados financieros de la compañía
- Analizar toda la información contable
- Mantener en orden los archivos financieros de la empresa

Documentos:

- Factura
- Contratos
- Reporte de recaudación
- Papeleta de deposito
- Relación de cobros

Políticas:

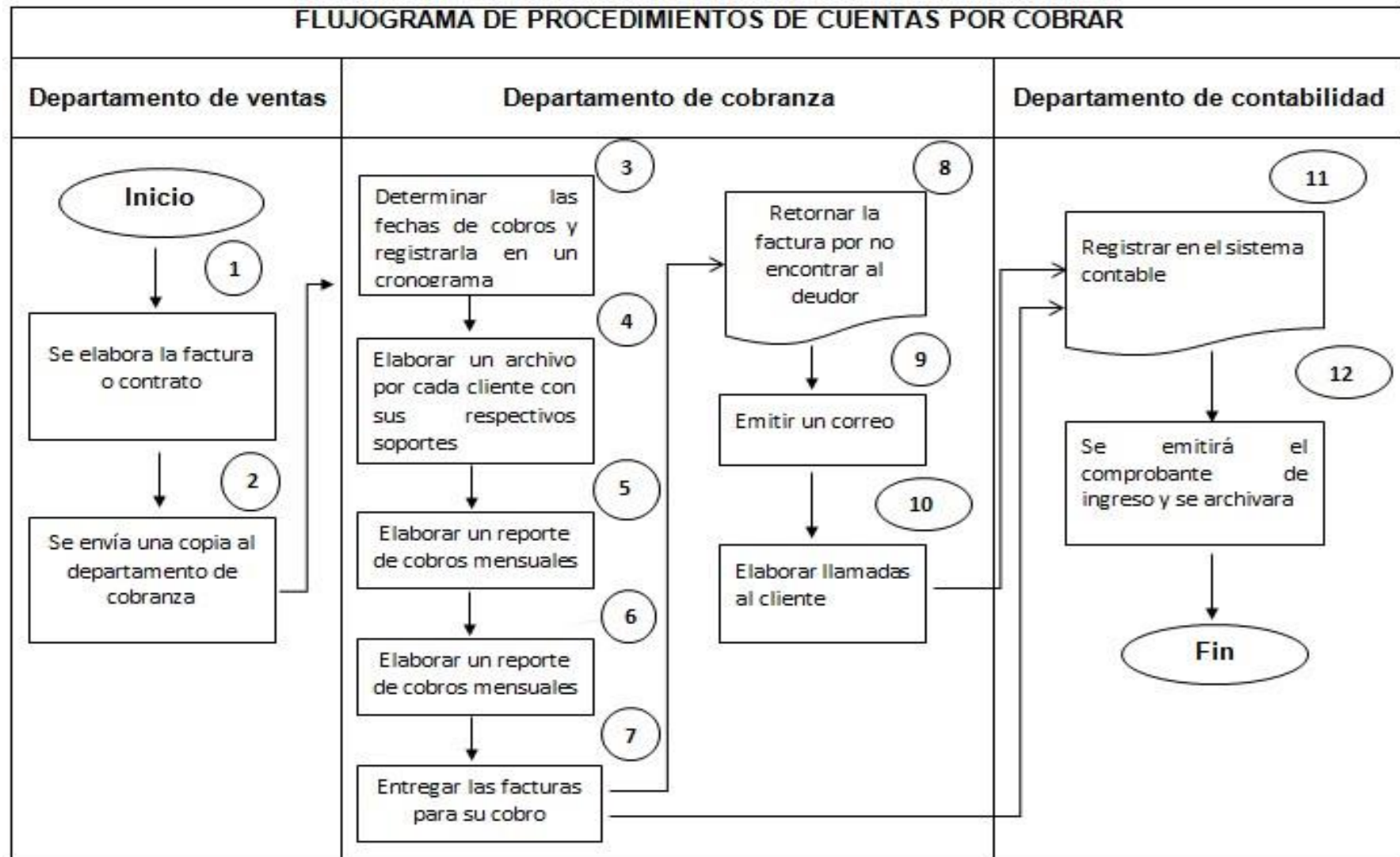
- Determinar diariamente reportes impresos para determinar el estado de las cuentas por cobrar.

- Actualizar la cartera de cuentas por cobrar con las nuevas facturas emitidas y los cobros efectuados.
- Elaborar un programa de cobranza mediante llamadas vía telefónicas o visitas a clientes.
- Los valores recaudados serán depositados a la cuenta de la empresa.
- La persona encargada de la recaudación emitirá un informe de los valores recaudados dirimente, para hacer seguimiento de las mismas.

Procedimientos de cobranza:

1. Se elabora la factura, contrato o convenio, por arrendamiento o venta del bien.
2. Se envía una copia del contrato o la factura o documento que sirve de respaldo el compromiso al departamento de cobranza.
3. Determinar las fechas de cobro y registrarla en un cronograma de cobros.
4. Elaborar un archivo por cliente donde se archivara los contratos o documentos de respaldos hasta gestionar su respectivo cobro.
5. Elaborar reporte de cobros mensuales el cual se remite al departamento de cobranza.
6. Elaborar las facturas correspondientes a los cobros de acuerdo al cronograma de cobros en original y copias.
7. Entregar la factura 4 días hábiles antes de que se venza la fecha de pago.
8. Si no se encuentra al deudor se enviara la factura al departamento responsable de la cobranza.
9. Si el cliente no realiza ninguna cancelación, se procederá a emitir un correo enviándoselo al deudor recordándole su obligación.
10. Si el cliente no contesta se procederá a llamarlo para recordar la deuda.
11. Una vez recibido el valor de la factura, será registrado el cobro en el sistema contable abonando a la cuentas por cobrar.
12. Se emitirá el asiento contable mediante un comprobante de diario y se enviara a su respectivo archivo.

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR



PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora:	Elaboración de plan de mejoras a los procedimientos de cobranza				
Meta:	Recuperación de las cuentas por cobrar				
Responsable:	Departamento de cobranza				
¿Qué?	¿Por qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Recuperar la cartera vencida mediante el desarrollo de mejoras a los procedimientos de cobranza	<p>Para elaborar estados financieros</p> <p>Para tener un orden en la contabilidad</p> <p>Para poder llevar una contabilidad más segura y sistematizada</p> <p>Para tener toda la información respaldada</p>	Departamento de cobranza	<p>Revisando la base de datos de los clientes que se encuentran en mora.</p> <p>Estableciendo políticas de cobro para las cuentas vencidas</p> <p>Elaborar un análisis a los socios pendientes de pago</p> <p>Elaborar un plan de recuperación de las cuentas por cobrar</p>	Inmobilmesa S.A.	En el periodo 2019

CONCLUSIONES

Después de terminar la investigación en el departamento de cobranza se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que en la compañía Inmobilmesa S.A., que el personal del departamento de cobranza no tiene conocimientos en dicha tarea, lo cual retrasa los procedimientos para la recaudación de la cartera vencida.
- La compañía Inmobilmesa S.A., no cuenta por procesos para la entrega de créditos a clientes ni procesos de recuperación de cartera.
- Tampoco cuenta con lineamientos de recuperación de cartera y de esta manera colaborar a la liquidez de la compañía.

RECOMENDACIONES

Para mejorar los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa Inmobilmesa S.A. se da las siguientes recomendaciones:

- Se tiene que capacitar al personal de cobranza aplicando técnicas de cobro que colabore a la recaudación de las cuentas por cobrar.
- Aplicar procesos para la integración de créditos a los clientes y procesos de recuperación de cartera, aplicando un sistema de buro de créditos.
- Elaborar y aplicar lineamientos para la recuperación de las cuentas por cobrar, que colabore a la liquidez de la compañía.

Bibliografía

Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno. (2015). Quito, Ecuador:
Corporación de estudios y publicaciones.

- Acevedo, A., & López, A. (1985). *El procesos de la Entrevista*. Mexico: limusa.
- Balluerka, N., & vergara, A. (2002). *Diseño de la investigacion experimental en Psicologia*. Madrid: Pearson Educacion, S.A.
- Bernal, C. (2006). *Meodología de la Investigación*. México: Printed in Mexico.
- Biencinto, J. (2009). *diccionario terminológico contable*. Pamplona: Aranzadi S.A.
- Constitución Política del Ecuador. (2008). Artículos .
- Eslava, J. (2003). *Análisis economico- financiero de las decisiones de gestion empresareial*. Madrid: ESIC.
- ESTADO, C. G. (1977). Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.
- Fierro Martínez, Á. M. (2011). Contabilidad General. En Á. M. Fierro Matínez, *Contabilidad General* (pág. 383). Bogotá: Ecoe Ediciones, 2011.
- Fierro, À., & Fierro, F. (2015). *Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gómez, M. (2006). *Introducion a la Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Gomez, R. P. (2010). *Tecnica Contable*. España: Editex.
- Guillermo Saltos, A. V. (Febrero de 2017). Diseño de una estrategia para la recuperación de la cartera vencida en la Junta de Beneficiencia. Guayaquil, Ecuador.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Perú: El Comercio S.A.
- 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>

Martínez , P. (2008). *Diccionario Práctico de términos Económicos Financieros* . Guayaquil : Grafitext Cía Ltda .

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.

Parrales Choez, L. N. (14 de Noviembre de 2017). Propuesta de recuperacion de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa Limpak S.A. Guayaquil, Guayas .

Philip E. Fess, C. Rollin Niswonger, & Berrios-Burgos, L. (1985). *Principio de la Contabilidad*. Estados Unidos: South-Western Publishing Co,.

Pineda, E., & Alvarado, E. (2008). *Metodología de la Investigación*. Washington: Paltex.

Ramirez, F. (2012). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL, PARA EL TRATAMIENTO*. Guayaquil: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Rincon Soto , C. A., Lasso Marmolejo, G., & Parrado Bolaños , Á. (2009). *Contabilidad sigloo XXI Segunda Edición*. Bogotá D.C: Ecoe Ediciones.

Rodriguez , E. (2005). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco.

Ruiz, J. (2012). *Metodologia de la investigacion cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

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

Valencia , G., & Polanco, L. (2007). *Contabilidad Administrativa*. Bogota: ECOE.

Vera, G., & Looor , G. (2012). *Descontrol de los costos de produccion reflejados en los resultados de los estados financieros, por la fabricacion de carroceria para vehiculos de transporte*. Guayaquil: Instituto Tecnologico Bolivariano.

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

Zapata Sánchez , P. (2007). *Contabilidad de Costo Herramienta de toma de Decisiones*. Colombia.

Zapata Sánchez, P. (2008). *Contabilidad General*. Mexico: Litocamargo Ltda.

ANEXOS