



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**CARRERA: TECNOLOGIA SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y
AUDITORIA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA RECUPERACIÓN
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DE COMBUSTIBLE TRANSMACAR S.A., EN LA
CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTORA: Castro Cuadrado Katherin Johanna

TUTORA: Delgado Chavarría Mireya, Ing.

Guayaquil, Ecuador

2021

DEDICATORIA

En primer lugar, quiero agradecer este proyecto a Dios que por la gracia y su amor estoy aquí y todo lo que soy se lo debo a Él.

A mis paredes, Richard y Dulce, por su apoyo incondicional y siempre estar pendientes de mis logros.

Castro Cuadrado Katherin Castro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme y guiarme durante todo mi camino y darme las fuerzas necesarias para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida, porque sin su bendición no hubiera llegado a cumplir las metas propuestas.

A mis padres, que después de Dios, gracias a ellos soy lo que soy, he conseguido llegar a mi meta por su apoyo incondicional; ya que nadie puede respaldarme más y mejor que Dios y ellos. Mi eterno agradecimiento por los consejos recibidos día a día.

Mi reconocimiento profundo a mi esposo, por su ayuda constante y buenas energías hacia mí.

Castro Cuadrado Katherin Castro



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

“Propuesta de un plan de acción para la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte de combustible TRANSMACAR S.A., en la ciudad de Guayaquil”

**Autor: Castro Cuadrado Katherin Johanna
Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría**

Resumen

El presente trabajo de investigación utiliza como campo de estudio a la empresa TRANSMACAR S.A., cuya actividad comercial es brindar servicios de transporte de combustible, donde se toma como objeto de estudio los procesos de concesión de créditos por el gerente general y las gestiones de recuperación de la cartera realizadas por la secretaria. Se aplicaron las técnicas científicas de la observación y la entrevista, lo que permitió conocer que las cuentas por cobrar registran saldos vencidos que afectan a la liquidez de la empresa, dado que, no se realizaban gestiones de recuperación eficientes. Esta situación generó la iniciativa en la investigadora para proponer estrategias de recuperación de la cartera vencida. Se hizo uso del diseño metodológico de tipo descriptivo con un instrumento de medición cuantitativo y cualitativo. Dichas estrategias de recobro permitieron proyectar resultados que evidencian la mejora de la liquidez, lo que se refleja en los estados financieros presupuestados obtener luego de la de las gestiones recomendadas.

Cuentas por Cobrar

Liquidez

Gestiones de recobro



**INSTITUTO SUPERIOR aplicación UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

“Propuesta de un plan de acción para la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte de combustible TRANSMACAR S.A., en la ciudad de Guayaquil”

Autor: Castro Cuadrado Katherin Johanna
Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

Abstract

This research work uses as a field of study the company TRANSMACAR SA, whose commercial activity is to provide fuel transportation services, where the processes of granting credits by the general manager and the recovery efforts of the portfolio made by the secretary. Scientific observation and interview techniques were applied, which allowed us to know that accounts receivable record overdue balances that affect the liquidity of the company, since efficient recovery efforts were not carried out. This situation generated the initiative in the researcher to propose recovery strategies for the overdue portfolio. Descriptive methodological design was used with a quantitative and qualitative measurement instrument. Said recovery strategies made it possible to project results that show the improvement in liquidity, which is reflected in the budgeted financial statements obtained after applying the recommended procedures.

Accounts receivable

Liquidity

recovery efforts

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación de aceptación del cegescyt.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Índice general.....	x
Índice de figuras.....	xii
Índice de cuadros.....	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objetivos general.....	6
Objetivos específicos.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	9
Antecedentes referenciales.....	11
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	26
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	32

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	35
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	51
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	54
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	58

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	60
PLAN DE MEJORAS.....	67
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1:	
Indicadores de liquidez.....	24
Figura 2:	
Ubicación en Google Maps de TRANSMACAR S.A.....	35
Figura 3:	
Organigrama de la empresa TRANSMACAR S.A.....	38

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1:	
Plantilla de trabajadores de TRANSMACAR S.A.....	38
Cuadro 2:	
Principales clientes de TRANSMACAR S.A.....	39
Cuadro 3:	
Principales proveedores de TRANSMACAR S.A.....	39
Cuadro 4:	
Principales competidores de TRANSMACAR S.A.....	40
Cuadro 5:	
Comparativos de estados de situación financiera de TRANSMACAR 2019-2020.....	42
Cuadro 6:	
Estados de resultados comparativos 2019-2020.....	44
Cuadro 7:	
Análisis de antigüedad de cartera de TRANSMACAR S.A.....	46
Cuadro 8:	
Población de la investigación.....	53
Cuadro 9:	
Muestra.....	54
Cuadro 10:	

Formato de guía de observación al Gerente General de TRANSMACAR S.A.....	55
Cuadro 11:	
Formato de guía de observación a la Secretaria Ejecutiva de TRANSMACAR S.A.....	55
Cuadro 12:	
Formato de entrevista al Gerente General de TRANSMACAR S.A.....	56
Cuadro 13:	
Formato de entrevista a la Secretaria Ejecutiva de TRANSMACAR S.A...	57
Cuadro 14:	
Análisis de interpretación del Gerente General de TRANSMACAR S.A....	60
Cuadro 15:	
Análisis de interpretación de la Secretaria de TRANSMACAR S.A.....	61
Cuadro 16:	
Entrevista al Gerente General de la empresa TRANSMACAR S.A.....	62
Cuadro 17:	
Entrevista a la Secretara de la empresa TRANSMACAR S.A.....	65
Cuadro 18:	
Propuesta de un plan de acción para la recuperación de las cuentas por cobrar de TRANSMACAR S.A.....	67
Cuadro 19:	
Cronograma de trabajo.....	76

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Según, Herrera y Calero (2014) las cuentas por cobrar como componente del estado financiero son de gran importancia en las empresas, dado que, parten de las ventas mayormente realizadas a crédito y en muchos casos respaldadas por documentación, las cuales se reflejan desde el punto de vista de la contabilidad, dentro del rubro del Activo.

Cabe destacar que las ventas a crédito constituyen hoy en día un factor decisivo en el nivel de las ventas y por ende en el desarrollo de los negocios, de estas se generan las Cuentas por Cobrar, es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, puesto que, a diferencia del inventario éstas no pasan por proceso de manufacturas y almacenaje, más bien son producto del movimiento del inventario o servicio, se convierten en dinero esperando a ser tomado luego de cumplir con un vencimiento (Herrera Litardo & Calero Alonso , 2014)

Los países europeos tienen una alta cartera en cuentas por cobrar, las industrias que procesan productos de consumo para diferentes partes del mundo, gestionan ventas regulando convenios de pago a corto, mediano y largo plazo. Sin embargo, suele elevarse el valor por cobrar por los intereses que se establecen por el tiempo de la comercialización. En ese sentido, el valor será progresivamente mayor para gestionar su cobro.

Las industrias dedicadas a la comercialización automotriz como la Fábrica Mercedes Benz de Alemania, cuentan con tasas de interés bajas con los países que intercambia productos manufacturados o materia prima. Por ello, es importante establecer convenios o formas de beneficio para el vendedor y comprador, para así determinar mayor efectividad en la recuperación de las cuentas por cobrar. (Ortiz Tapia , Nolzco Labajos, & Cahuanchon Mendoza, 2020)

En una publicación de la CEPAL en 2019, México y Brasil son los países con mayores ventas a crédito de vehículos pesados y camionetas comerciales, las industrias generan ventas mensuales que superan los 20 millones de dólares, la estabilidad económica permite que países en vía de desarrollo puedan acceder a créditos de 5 millones mensuales, con lo cual tienen de sus ventas totales el 25 por ciento en cuentas por cobrar. (Pinto , 2019)

Actualmente, la Pandemia decretada por la Organización Mundial de la Salud en abril del año 2020, quebrantó el nivel de demanda en varios países del mundo, afectando de forma directa las ventas y paralizando el cobro de las cuentas por cobrar de las empresas o industrias productoras de diferentes mercaderías para el uso y consumo de las personas.

De acuerdo a Fuentes Piguave (2016) el sector del transporte es uno de los grupos que ha tenido mayor crecimiento en los últimos años en Ecuador, dicha actividad está relacionada directamente al desarrollo empresarial, cumpliendo con la función principal de traslado de bienes o servicios. Las compañías de transporte han logrado obtener una gran aceptación, lo que se refleja en la existencia de un buen número de esas, las cuales se encuentran reguladas por entidades y normativas estatales, lo que les ha permitido ser fiables de contratación.

En el Ecuador, así como en el resto del mundo existen un sin número de empresas dedicadas a la transportación de combustible, algunas de ellos son propensas a no saber cómo manejar un adecuado control de la

administración del capital de trabajo, lo que es clave en las organizaciones por cuanto tiene impacto a nivel de la rentabilidad, liquidez y riesgo.

En el caso particular de la empresa TRANSMACAR S.A., dedicada a la transportación de combustible, registra entre su clientela, entidades jurídicas y personas naturales; ocupando un 80% de su cartera, las primeras; es a éstas a las que se les otorga crédito por los servicios prestados, por ser clientes frecuentes. Los plazos de pago máximo varían entre 15 días, los mismos que no son respetados al momento de la cancelación, extendiéndose en varios de los casos, hasta pasados los 30 días.

Tal situación ocasiona que la compañía de transporte de combustible TRANSMACAR S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, de la provincia del Guayas, vea afectadas sus expectativas de pago a sus proveedores, nómina de empleados, gastos operativos, etc.; ya que su actividad requiere de efectuar gastos continuos para poder funcionar y dar un buen servicio a los clientes.

Actualmente, la empresa en estudio atraviesa por inconvenientes a nivel de su liquidez, ya que presenta una cartera vencida de mucha antigüedad. Para tal afecto, es necesario revisar los registros del año 2020 a fin realizar un análisis de la situación de la cartera crediticia y determinar la capacidad de endeudamiento con que se cuenta.

Situación conflicto

La compañía de transporte de combustible de TRANSMACAR S.A., para ser competitiva otorga crédito a sus clientes, quienes al no cumplir con los plazos establecidos generan:

- Retardo en la recuperación de los valores vencidos de cuentas por cobrar;
- Pérdidas financieras por exceso de cuentas incobrables;

- Excesivos valores por cuentas vencidas;
- Falta de liquidez para cubrir gastos operativos y administrativos.

La falta del flujo de efectivo por la que atraviesa actualmente la compañía de transporte de combustible TRANSMACAR S.A., involucra que esta se vea en la necesidad de recurrir al atraso en los pagos de los empleados, proveedores operativos y administrativos, teniendo que recurrir a fuentes de financiamiento con terceros, ocasionando en si el sobreendeudamiento de la compañía.

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad financiera

Área: Cuentas por cobrar

Aspectos: Cuentas por cobrar, liquidez anual

Tema: Propuesta de un plan de acción para la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa de transporte de combustible TRANSMACAR S.A., en la ciudad de Guayaquil.

Formulación del problema

¿Qué resultados se observaría en la liquidez anual por la pronta recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa dedicada a transporte de combustible TRANSMACAR S.A., ubicada en el guasmo norte de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas periodo fiscal 2020?

Variables de la investigación

Variable independiente: Cuentas por cobrar

Variable dependiente: Liquidez anual

Evaluación del problema

La presente investigación fue analizada, luego de la observación general, al departamento contable y en especial a las Cuentas por Cobrar de la empresa mencionada, cuya problemática se estudia de acuerdo con los siguientes aspectos.

Delimitado. – El problema está enfocado en las cuentas pendientes de cobro a los clientes, con la expectativa de recuperar la cartera vencida que registra la compañía de transporte de combustible TRANSMACAR S.A., ubicada en la ciudad de Guayaquil, con corte a diciembre del 2020.

Claro. – Se redacta de forma clara y precisa el lugar y tiempo de aplicación para obtener una mejor idea de la problemática y estar en condiciones de plantear mejoras eficaces que beneficien la recuperación del activo corriente. De tal manera este trabajo podrá ser comprendido por el público objetivo al que está enfocado y a la comunidad investigativa interesada en la revisión de temas relacionados con las cuentas por cobrar.

Evidente. – Durante los análisis del problema en estudio, se evidenciarán los factores que originan el vencimiento en las Cuentas por Cobrar de la compañía de transporte de combustible TRANSMACAR S.A. y su afectación en la liquidez de dicha empresa.

Concreto. – La formulación del problema se especifica a las cuentas por cobrar que forma parte activa de la economía tangible de la empresa.

Original. – La necesidad de mantener estabilizada la circulación monetaria de la empresa es emergente, puesto que, en el contexto de la pandemia del Covid-19, la afectación sobre las cuentas por cobrar es de consideración, por lo que se necesita realizar un análisis a dicha situación, algo que no ha sido revisado anteriormente.

Contextual. – La problemática que atraviesa la empresa TRANSMACAR S.A. respecto de la recuperación de la cartera vencida y su incidencia sobre la liquidez, está situada en la ciudad de Guayaquil y el desarrollo de este

trabajo se realizará en base a los procedimientos que la metodología de la investigación dicta ubicando un problema, variables, objetivos, marco teórico, análisis de la problemática, planteamiento de mejoras, etc.

Variables. – Son identificadas con claridad para la elaboración del marco teórico en el diseño metodológico, las que durante los análisis evidenciarán la directa afectación que tiene la variable independiente que es Cuentas por Cobrar, sobre las variaciones en la liquidez anual del negocio.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Diseñar un plan de acción en la recuperación de las cuentas por cobrar que mejore la liquidez anual de la empresa de transporte de combustible TRANSMACAR S.A.

Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría de la Contabilidad Financiera la función de los planes de acción en la recuperación de las cuentas y la liquidez anual de la empresa.
- Analizar la situación de recuperación de las cuentas por cobrar de transporte de combustible TRANSMACAR S.A.
- Estructurar el plan de acción en la recuperación de las cuentas por cobrar que mejore la liquidez anual de la empresa de transporte de combustible TRANSMACAR S.A.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel mundial las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizadas a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales se conoce que están registradas desde

el punto de vista de la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar. (Vasquez Muñoz & Vega Plasencia, 2017).

Es conveniente para las empresas buscar estrategias y técnicas para la venta de productos, servicios o bienes, sin embargo, por la escases de mercado o clientes o por el tiempo de vida útil de un objeto, servicio o producto, se ve como alternativa, gestionar ventas a crédito, con el riesgo de recibir la totalidad del pago por la transacción, en ese sentido, la contabilidad al organizar la situación económica, determina a las cuentas por cobrar la nominación de recibir en futuro las retribuciones o pago. (Mazzeo, Moyano Ruiz , & Narca, 2012)

Por lo tanto, buscar un plan de acción pertinente que permita recuperar de forma concreta la liquidez monetaria, es un requerimiento prioritario para las instituciones hoy en día (Mazzeo, Moyano Ruiz , & Narca, 2012)

La sociedad requiere de créditos a largo plazo y menor costo, dado que, es uno de los factores que limita el pago de los mismos es la falta de circulación monetaria por la baja oferta laboral, causa que influye significativamente en la ausencia de pagos. En ese sentido, beneficia a la institución contar con pagos efectivos que permita fluir la liquidez del dinero, a contar con valores elevados que están lejos de percibirlos. Por lo tanto, beneficia a la sociedad en la reducción de intereses para el pago total de las cuentas pendientes de cobro. (Rivera Fuentes & Quintero Juela, 2019)

Para las empresas buscar estrategias prácticas que permitan recuperar las cuentas por cobrar será siempre una prioridad, de esa forma mantener activa la circulación monetaria y mejorar la liquidez. Porque el activo fijo de la empresa es la base fundamental para su funcionamiento, puesto que, las cuentas por cobrar forman parte del activo circulante originadas de las ventas a crédito (Herrera Freire, Betancourt Gonzaga, Herrera Freire, Vega Rodríguez, & Vivanco Granda, 2016)

Cabe destacar que las cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero pendiente de cobro, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje u otros. (Domínguez García, 2015)

El beneficio de un plan de acción para recuperar las carteras vencidas de las cuentas por cobrar permitirá que la empresa de TRANSMACAR S.A consiga sus objetivos mantener la liquidez monetaria, pueda prevenir pérdidas de recursos, obtenga información contable confiable, refuerce la confianza en que la entidad, cumpla las leyes y normas aplicables. En el presente trabajo de investigación se pretende proponer un plan de acción para recuperar las cuentas por cobrar, las que tienen afectación sobre la liquidez, buscando obtener el menor impacto posible sobre ésta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

De acuerdo con Maliza Muñoz y Crespín Lozano (2017) los primeros documentos que recogen información contable se originan hace más de seis mil años en Mesopotamia, cuya evidencia son tablillas de barro mediante las cuales los comerciantes de la época registraban las existencias de sus mercaderías, lo recaudado y los montos de las personas que adeudaban.

Eran registros de una sola partida. La contabilidad se empieza a desarrollar como resultado de la expansión comercial, las primeras civilizaciones que surgieron tuvieron que encontrar la manera de dejar constancia de los hechos económicos que se desarrollaban en estos tiempos mediante proyecciones aritméticas de las actividades que se practicaban con mayor frecuencia y eran muy complejos para ser recordados por las personas (Mera Rivera, 2017)

A través de varias investigaciones históricas se descubrieron que en civilizaciones como Mesopotamia, Egipto, Grecia y Roma se practicaba la contabilidad, siendo esta última donde se encontró la partida doble. El desarrollo del comercio obligó a que la contabilidad abarque con más funciones, ya que a inicios del siglo VIII la ordenanza de Carlos Magno obligaba que dentro de los registros de ingresos y gastos se incluya un inventario de las pertenencias del imperio.

Así mismo, para el año 1300, en Francia se añadieron a los libros de registros, las cuentas de gasto y de 10 ventas, ampliándose de esta manera los registros contables que utilizaban las personas de esta época. (Acuña Lorenzo, 2020)

Se encontraron los primeros indicios del desarrollo crediticio, a través de leyes y decretos donde se establecían penas para el deudor inhabilitado o que no cumplía con la obligación contraída con el acreedor, este método se implementó con la finalidad de que los dueños de los comercios puedan atraer nuevos clientes y conservar con los que ya se cuentan.

Esto dio origen a que puedan tener un control más detallado en las cuentas por cobrar originadas por el otorgamiento de los créditos. A inicios del siglo XIX con el comienzo del proceso de la transformación económica, social y tecnológica conocida como revolución industrial, la contabilidad empieza a tener modificaciones, perfeccionando la técnica de la partida doble y la presentación de los estados financieros (Cervera Oliver , González García, & Romano Aparcio , 2014)

Para encargados de los procesos contables que permitieran afrontar la era del conocimiento. En relación con lo antes detallado, la contabilidad es una actividad que se remonta desde el inicio de la humanidad, ya que el hombre tenía la necesidad de llevar el control y registro de sus propiedades, el control de sus ingresos y gastos, es decir, que se vio obligado a llevar el control de las operaciones realizadas (Bravo Valdivieso , 2015)

Con la devaluación monetaria que se produjo en Ecuador en el año 2000, situación que afectó gravemente la economía del país, los nuevos comerciantes se vieron obligados a realizar un análisis en el otorgamiento del crédito a sus clientes, verificando su capacidad de endeudamiento y adquisición de sus potenciales consumidores, esto con el fin de poder

asegurar la recuperación de sus inversiones y además empezar a fomentar el desarrollo económico local. (Basantes, 2020)

La buena o mala gestión de la cartera a crédito afecta de manera directa a la liquidez de la compañía de transporte de combustible TRANSMACAR S.A., ya que el cobro es el proceso final del ciclo comercial, en donde se espera recibir la recuperación del capital invertido y la utilidad generada por la prestación de los servicios a sus clientes, lo que se ve reflejado en el estado de flujo del efectivo, siendo la gestión de cobranzas la principal fuente de ingresos monetarios para poder afrontar los compromisos adquiridos y los futuros. (Salazar Aguilar , 2016)

Actualmente, la empresa en estudio atraviesa por inconvenientes a nivel de su liquidez, ya que presenta una cartera vencida de mucha antigüedad. Para tal efecto, es necesario revisar los registros con corte a diciembre del año 2020 a fin realizar un análisis de la situación de la cartera y determinar la capacidad de endeudamiento con que se cuenta.

Antecedentes referenciales

Para el análisis y desarrollo de la problemática en estudio, se consulta trabajos de varios autores que sirven como ejemplo para los estudios a realizar:

En Colombia la investigadora (Restrepo Córdova & Agregado Leiva, 2018) en su trabajo cuyo tema es la liquidez en microempresas, previo a la obtención de su título como Licenciada en Comercio Exterior, llega a la conclusión que las empresas deben dar créditos equivalentes al 15 por ciento de su liquidez anual, para evitar quiebre financiero en largo plazo, por lo tanto, recomienda a los inversionistas deben hacer planes estratégicos que constaten que sólo el porcentaje indicado es con el que se puede brindar créditos con los usuarios o clientes.

Por otro lado, en la Provincia de El Oro, la empresa de transporte pesado VOLT S.A. tuvo la revisión del investigador (Llambo Capuz, 2015) en su estudio titulado la liquidez en la empresa de transporte, previo a la obtención del título como Técnico Superior en Contabilidad Financiera, quien determinó que el flujo de efectivo es afectado por la falta de registros contables, puesto que, los administradores desconocían el monto total de deudas trimestrales por los clientes, esta observación permitió llegar a la conclusión que los transportistas requieren de un asesor contable para registrar de forma organizada las deudas pendientes de cobro.

Para Espinoza Banchón (2019) en su investigación titulada “Las cuentas por cobrar y el crecimiento empresarial” previo la obtención del título de ingeniera en Contaduría Pública de la UNEMI, indica que.

“En toda empresa las ventas a crédito son relevantes en determinados momentos, se constituye en cuentas por cobrar que al gestionar su pronto cobro, mantiene la liquidez financiera en una empresa” donde el problema estaba dirigido a la limitada recuperación de carteras vencidas a terceros. Planteó un plan de mejoras con las estrategias de reducción de hasta el 30 % de descuento a los clientes que cancelaban la totalidad de valores vencidos, y un descuento del 20 % a quienes refianciaban sus valores a 5 meses plazo. Lo que permitió recuperar una alta tasa de cartera vencida en menos de 6 meses.

En este sentido, varias compañías involucradas de forma directa o indirecta en las ventas a crédito deben utilizar estrategias que permitan conservar el funcionamiento eficiente de la operatividad de cada empresa o microempresa.

Antecedentes teóricos

Para que la autora de la investigación pueda obtener un empoderamiento de conocimientos respecto del tema en estudio para realizar mejores

análisis y planteamientos de mejoras, es necesario revisar las siguientes conceptualizaciones:

Contabilidad Financiera

La autora Raffino, María (2020) menciona que la Contabilidad Financiera, “se encarga de llevar registro de la historia económica de toda organización, y junto a la contabilidad de costos y la contabilidad administrativa, conforma la estructura contable de la misma.” (Párr. 2), en ese sentido, permite un registro acertado de las cuentas de balance y de resultados, en un ámbito productivo.

La Contabilidad Financiera es una disciplina y técnica que permite presentar de forma organizada y sistematizada resultados de un estado, situación, económica, humano, social, emocional, etc. Todo aquello que busca ser representado y cuantificado para una comprensión total de forma cronológica, históricas, bajo normativas dialécticas en diferentes sociedades. En ese sentido, el término contabilidad se lo puede usar bajo cualquier circunstancia.

Por tanto, la contabilidad financiera es la forma organizada de mantener una empresa o institución, dado que, su orden permite tomar decisiones en beneficio de la misma. En este sentido, la empresa TRANSMACAR S.A. al llevar una contabilidad financiera con eficacia y eficiencia le permitirá crecer en todas las áreas.

Cuenta contable

Las cuentas agrupan la organización nominal de las diferentes acciones o resultados del movimiento cuantificable en aspectos materiales y humanos, puesto que, su fin es demostrar sistemáticamente el orden de los beneficios y responsabilidades por parte de un organismo, o ente administrativo. Generalmente clasificados en activo, pasivo e inventarios que dinamizan el movimiento de la empresa u órgano contable. (Hernández, 2020)

Las cuentas contables engloban de forma jerárquica las cuentas de ingreso y egreso de una empresa, su propósito es establecer diferencias entre el deudor y acreedor de una empresa, permite clasificar las cuentas que son partes del activo y pasivo, de esa manera se mantiene con claridad las diferentes transacciones que realiza en compra o venta. Por tanto, es pertinente el uso de las cuentas contables para orden y claridad de la empresa. Maliza Muñoz y Medina León (2020)

Sobre la base de los autores anteriores, se considera que las cuentas por cobrar son parte de la comercialización de cualquier empresa que preste servicios o venda productos a crédito. Sin embargo, es importante procurar evitar un plazo largo para recuperar la totalidad de los valores por cobrar.

Clasificación de las cuentas

Las cuentas se clasifican en reales y nominales, las reales representan los bienes, derechos y obligaciones de la empresa, mediante soportes de registros y documentos que respaldan su existencia, mientras que, las nominales son las temporales de la actividad o ejercicio contable de la empresa, compuestas por ingresos, costos gastos pérdidas y resultados. (Hernández, 2020)

Se define como clasificación de las cuentas, la división categórica en subniveles que componen cuentas de balance y cuentas de resultados, las de balance establecen las transacciones que elabora la empresa, para ser registradas en activo, pasivo y patrimonio, por otro lado, las de resultados registran los ingresos, costos y gastos, refiriéndose a la actividad del comercio, sin contar los bienes inmuebles de la empresa (Catacora, 1997)

Las cuentas se clasifican en cuentas reales, nominales, mixtas y cuentas de orden, está última se caracteriza por denominar de igual forma al deudor como al acreedor, diferenciándose en la nominación de per-contrá a los acreedores, puesto que, influyen significativamente en la administración de una empresa. (Popular , 2015)

Por lo tanto, las cuentas se clasifican en Balance con los activos, pasivos, y patrimonio y de resultados con los ingresos y egresos, con el fin de organizar transacciones en el funcionamiento de la actividad empresarial.

Activo

En diferentes etapas de la comercialización en la historia de la humanidad se consideraba lo que pertenecía a la empresa como patrimonio, puesto que, los recursos y valores propios de la empresa se medían desde cómo empieza y cómo crecen en el proceso del tiempo durante las ventas. Por lo tanto, el activo es todo lo que pertenece a la empresa o institución. (Marcotriago Z, 2011)

El activo es la cuenta principal que agrupa las cuentas que favorecen a la empresa, se clasifican en activo tangible (las cuentas con las que la empresa puede contar en liquidez, mientras que los intangibles son aquellos con los que la empresa cuenta en un futuro, por ejemplo, un contrato por firmar o acuerdo de venta). Sin embargo, la empresa registra las cuentas del activo que son de beneficio para la empresa, la subcategoría está formada por activo fijo, activo corriente, activo circular, etc. (Barrueto Rázuri, 2018)

Sobre la base de los autores anteriores, se puede considerar que el activo es lo que pertenece al dueño o socios de una empresa, por lo que se le debe dar el mayor de los intereses para conservar la utilidad que resulta como liquidez económica para el correcto funcionamiento de la empresa.

Activo corriente

El activo corriente son las subcuentas que se mantienen en movimiento en beneficio de la empresa, considera las de adquisición por incumplimiento de pago de clientes, lo que le permite beneficiarse con activos tangibles para en lo posterior rematar en ventas al público y recuperar liquidez, otras

cuentas que son consideradas como activo corriente, las cuentas por cobrar, documentos por cobrar, realizados con la acción de venta. Sin embargo, varias cuentas por cobrar suelen ser irre recuperables. (Delgado Chavarría y Chiriguayo Campuzano, 2019)

El activo corriente es el que se mantiene vigente y en constante movimiento en corto plazo, dado que, el efectivo permite continuar el proceso de producción de mercaderías o servicios, es la principal cuenta en procurar mantener el movimiento continuo de transacciones. En este sentido, la empresa TRANSMACAR S.A. debe mantener en movimiento el activo corriente. (2017)

Sin embargo, el activo corriente requiere de otras operaciones para dar una reserva económica a largo plazo, es en ese momento que se valora la participación del activo no corriente, que a pesar de no mantener funcionamiento en corto plazo es una garantía de liquidez en la empresa.

Cuentas por cobrar

Calleja Bernal (2010) establece que: “Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente.” (pág.28).

Urgilés y Chávez (2016) menciona que: “Las cuentas por cobrar son sumas de dinero que deben clientes a una empresa por haber adquirido bienes o servicios a crédito. Como activo circulante, el rubro de las cuentas por cobrar recibe el nombre de cobrables.” (pág.34).

Barrueto Rázari (2018) sostiene que: “Las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos. Representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta, con garantía de promesa del pago en un plazo determinado” (pàg.38). Las cuentas por cobrar, por lo

tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los firmantes de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio a futuro que crea el titular de la cuenta.

Por lo expuesto, se constata que las cuentas por cobrar son el eje principal para garantizar a la empresa o institución, seguridad de liquidez, sin embargo, es menester indicar tres dimensiones de la variable objeto de estudio para mayor enfoque de la empresa TRANSMACAR S.A. las características como campo de dimensión tomadas son: Cobranza, Morosidad y Liquidez.

Cobranza

La cobranza es parte vital de toda empresa que vende productos o presta servicio, puesto que se encarga de recibir el pago de forma total o parcial por la venta, con la aprobación de acuerdos de pago total o parcial, para una institución o negocio es recomendable una función específica a la cobranza, en este sentido, la empresa con mayor organización conserva su operación comercial. (Mranda Smith, 2017)

Nole Zeña (2015) manifiesta que la cobranza, es elemental para el éxito de cualquier empresa que vende al crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de inversión (P. 34).

En ese sentido, para la empresa TRANSMACAR S.A. es emergente acoger un plan de acción que le permita recuperar las carteras vencidas pendientes de cobro. Dado que, el contexto de pandemia a nivel mundial establece en tela de vulnerabilidad la economía de las empresas que transportan productos o brindas servicios.

Morosidad

La morosidad es la etapa por la que cursa un deudor por la carencia de pago por el servicio o bien prestado, al incumplir con los plazos pactados

por escrito o acuerdos verbales, es facultad de la acreedora o quien vende o presta servicios de registrar a un cliente en estado de morosidad, con la fundamentación de normas comerciales, la empresa está en derecho de seguir el debido proceso para evitar pérdidas por el incumplimiento de pago. (Fuentes Piguave, 2016)

Para Segura y Cayao (2017) la morosidad es la cualidad de moroso, la situación jurídica en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago de una deuda exigible (P. 34)

Por lo anteriormente expuesto, cabe mencionar que los clientes puestos en mora reciben notificaciones para efectuar el pago y evitar aumento de intereses, sin embargo, la empresa TRANSMACAR S.A. cuenta con una cartera elevada de cuentas por cobrar, es por ello la pertinencia del presente trabajo de investigación, dado que, beneficiará en la recuperación de los valores y reducirá la cantidad elevada de morosos.

Antigüedad de cartera

Las carteras vencidas con un tiempo mayor al pactado por las partes como los son el deudor y el acreedor tienen el nombre de antigüedad de cartera, la empresa categoriza como valor en riesgo de recuperación, sin embargo, es registrado para cuadrar el pasivo, en ese sentido, varias empresas optan por mantener un registro de valores o antigüedad de cartera, dado que, causa confusión en varios casos al no contar de forma concreta con los valores de antigüedad. (Goicochea & Paz, 2020)

“Para una mejor distribución de procesos el régimen de cartera de la cooperativa debe dividir sus carpetas según la antigüedad de mora en que incurre el socio deudor, creando un departamento prejudicial que permita la división de carpetas individualizando a cada socio según la antigüedad de la deuda para el cobro de los mismos” (Reyes, 2017)

En este sentido, la antigüedad muestra de forma cronológica las transacciones a plazos de menor a mayor temporalización para la efectividad del cobro del servicio.

Rotación de cartera

La rotación de cartera es la forma en que la empresa realiza movimientos para actualizar valores, permite evaluar la recuperación de cartera para fortalecer la liquidez del efectivo, los pactos o acuerdos de pago que cumplen la vigencia y los valores no son percibidos, le permiten reformar los cobros, mediante la adquisición de bienes que cubran el monto de lo adeudado, por lo tanto, la rotación muestra los valores que hasta esa fecha faltan de ser recuperados. (Chávez Flores y Chávez Cruz, 2018)

“La rotación de cartera sobre la rentabilidad de la empresa, permite establecer estrategias que ayuden a disminuir la incertidumbre de la administración actual para la recuperación de su cartera”

Por lo tanto, los movimientos permitirán actualizar las cuentas y dará una claridad para la administración y a su vez ayudará en la toma de decisiones que beneficien a la empresa, compañía o asociación. (Andrade González & Aguilar Cáceres , 2019)

Índices para el análisis de la cartera

El índice de medición es la forma de resumir los datos recopilados de las cuentas registradas como vencidas o antiguas sin recuperación, el administrador debe analizar de forma sintética los resultados obtenidos en una búsqueda exhaustiva que permitió un orden cronológico de los valores de mayor a menor o viceversa, con índice de análisis se podrá mostrar con claridad los valores que se deben recuperar o analizar los próximos servicios o ventas a crédito. (Reyes, 2017)

El análisis de cartera corresponde a la selección tomadas de la base de datos “definido como la variación del stock de cartera vencida ajustada por castigos y normalizada por colocaciones, como principal medida a emplear para la modelación del riesgo de crédito del sistema bancario” (Sagner Tóbar, 2011)

Sobre la base de los autores mencionados, se puede indicar que posiblemente el índice de medición de carteras vencidas permite dar una señal clara del riesgo que puede ser el no recuperar, por lo tanto, es una forma eficaz para el análisis y posteriormente buscar la estrategia acertada para la recuperación de la misma.

Liquidez

Según Álvarez Cortez (2003) la liquidez es aquella capacidad de transformar una inversión en dinero en efectivo, eso sí, sin que se produzca ningún tipo de pérdida significativa con respecto a su valor. Se dice entonces que es la capacidad que tiene un activo de convertirse en dinero a corto plazo sin tener que reducir el precio. Para una empresa o una persona, es la capacidad que se tiene para poder cumplir con todas las obligaciones en el corto plazo.

Cedeño Zambrano (2017) en su artículo denominado: El presupuesto de las cuentas por cobrar y la incidencia de liquidez de las empresas; afirma que: “Un buen negocio se considera a las empresas que generen un corriente de efectivo constante que les permita cubrir el pago de capital de trabajo, inversión en activos fijos y repartir utilidades a los accionistas” (pág. 14).

Sobre la base de los autores mencionados, se evidencia que la liquidez es la única vía que garantiza la vida comercial de una empresa que vende productos o se dedica a prestar servicios; consecuentes con la empresa seleccionada para el presente estudio, ya que presta servicios de transporte.

Liquidez: una visión desde las empresas

El efectivo representa a la liquidez de una empresa la cual le sirve para financiar el giro de su negocio, cuando el efectivo disminuye las empresas tienden a no realizar sus actividades comerciales de manera normal generando un incremento al precio de sus productos, la falta de liquidez ocasiona dificultades para las compañías con los proveedores, debido a que los pagos se retrasan y éstos a su vez dejan de despachar sus productos, ocasionando desabastecimiento de inventarios; y en general atrasos con proveedores internos y externos. (Acuña Lorenzo, 2020)

Al considerar los conceptos de los autores anteriores puede definirse que una empresa es sostenible financieramente con una liquidez en circulación constante, que le permita tener la capacidad para operar y crecer, buscando mantener el equilibrio de sus activos y pasivos en un entorno interno y externo, garantizando su rentabilidad y liquidez.

Para la empresa, la liquidez significa la continuidad de su vida comercial, dónde los empresarios y trabajadores continúan con sus ingresos para la sostenibilidad, tanto del vendedor, como del consumidor. Establece un mayor énfasis a las empresas dedicadas a prestar servicio de menajes varios.

El balance final de las actividades comerciales de una empresa, establecen las condiciones en la que manejo sus transacciones en ingresos como en egresos, sin embargo, el activo fijo establece la subcategorización de cuentas corrientes, las cuentas por cobrar, misma que permite a la empresa conocer los valores que deben circular en el tiempo acordado con el deudor. En ese sentido, al sumar el activo corriente y circulante se podrá establecer la liquidez con la cuenta la empresa TRANSMACAR S.A. para proyectarse a mejoras o reducción de presupuesto para mantener la estabilidad institucional.

Indicador de liquidez

El indicador de liquidez se obtiene de la equivalencia del total de ingresos netos sobre el total de activos, puesto que, la empresa obtendrá de forma directa la realidad económica. (Nava Cruz, 2012)

Según (Urgilés Urgilés & Chávez Urgilés, 2016): Este indicador mide la capacidad de la empresa de generar dinero en efectivo para cubrir los compromisos y obligaciones que se vencen en el corto plazo. En palabras más sencillas, la liquidez mide la capacidad de pago en efectivo que tiene una determinada compañía. Cuanto más alto es el indicador de liquidez, pues mayor es la posibilidad de que la compañía sea capaz de liquidar, o cancelar sus deudas, a corto plazo (pág. 5). Para la empresa medir la liquidez juega un desafío permanente al no contar con la recuperación de las cuentas por cobrar.

Para establecer el análisis y conclusión de la variable se establece los indicadores: Efectivo circulante, Adquisiciones por coactivo y ventas por remates obtenidos por cobros efectuado por juicios coactivos, se establece la mención anterior, dado que, la empresa TRANSMACAR S.A. ha recibido como forma de pago bienes y raíces con deudores que incumplieron su acuerdo de pago.

Efectivo circulante

Es la liquidez tangible con la que la empresa cuenta físicamente y en sus registros contabiliza con lo que cuenta para enfrentar los egresos o gastos fijos y gastos imprevistos. (Oliveira García, 2019)

Nava Cruz (Nava Cruz, 2012) y menciona al efectivo circulante como:

Dinero que se obtiene de las ventas de productos y servicios en las diferentes actividades comerciales y financieras en el sector empresarial, es decir el rol de los estados financieros en los presupuestos es avizorar de manera planificada los ingresos y gastos de dinero en efectivo, ya sean

de operaciones directas o indirectas, lo cual genera aumento o disminución de los activos fijos, gastos financieros, inversiones de las diferentes operaciones económicas en un periodo determinado, con el fin de cumplir con los objetivos empresariales (P. 16).

Con la mención anterior, posiblemente la empresa puede concretar los valores para el presupuesto general de todo su funcionamiento en gastos operativos y gastos administrativos. En ese sentido, TRANSMACAR S.A. requiere contar de forma tangible con los valores presupuestados o registrados como cuentas por cobrar.

Adquisiciones por coactivo

La acción legal de adquisición surge al culminar todas las instancias de un juicio coactivo, con la orden del juez se procede a la venta de remates ejecutadas por una sentencia en beneficio del acreedor. (Zamora Murillo, 2014)

Las cuentas por cobrar que cumplen el tiempo pactado, son llevadas en ocasiones a juicio coactivo la misma que tiene que ver con el código del comercio en el Ecuador. (Pedraza Delgado, 2019)

En ese sentido, varias empresas o instituciones que brindan servicios mediante mediación o documentos intentan cobrar sus cuentas pendientes, dando paso a una cuenta por cobrar a convertirse en un documento por cobrar, es decir, que es la transición efectuada de una cuenta a documento según la codificación comercial del activo.

Figura 1 Indicadores de liquidez

Indicador	Fórmula	Interpretación
RAZÓN CORRIENTE:	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.
PRUEBA ÁCIDA:	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda haber, diferente a los inventarios.
CAPITAL NETO DE TRABAJO:	$\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}$ Pasivo Corriente	Muestra el valor que le quedaría a la empresa, después de haber pagado sus pasivos de corto plazo, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones de inversión temporal.

Fuente: Dian (2016)

Ventas por remates

Otra forma de recuperar la liquidez es mediante las ventas de remates obtenidas por acuerdos verbales que son llevados a documentación para la venta de objetos, vehículos, edificios o terrenos en beneficio de la empresa que debe cobrar. En ese sentido, la importancia de la venta de bienes es una forma eficiente de mantener una liquidez estable para la institución. (Pedraza Delgado, 2019)

“Un inmueble puede ser objeto de una ejecución forzada en cualquier proceso donde exista un interés de índole patrimonial y cuyo aperecimiento frente al incumplimiento de pago, sea la ejecución de un bien, para el caso un inmueble que sea de interés de personas que desean adquirir el mismo y que necesitan de financiamiento para hacerlo” (Goicochea & Paz, 2020)

En este sentido, los remates serán realizados con el orden judicial, para su ejecución se debe tomar todas las instancias para su ejecución, sin embargo, para la empresa TRANSMACAR S.A. es poco probable pasar por este tipo de situación.

Técnicas de recuperación de cartera

Las técnicas son los procesos que de forma secuencial fortalecen la eficiencia de recuperación del efectivo, desde el ámbito de la cobranza, sin embargo, se requiere de estrategias efectivas para la recuperación total de la cartera. (Centeno, 2016)

En un estudio realizado por Callejo Bernal (2010), éste demostró que las técnicas mencionadas a continuación tuvieron un impacto positivo, sin embargo, la recuperación de carteras vencidas llegó al 40% del total de liquidez.

- ✓ Hacer llamadas telefónicas constantemente
- ✓ Emplear una agencia de cobranza
- ✓ Emplear acciones legales contra clientes en mora

Sin embargo, para la empresa TRANSMACAR S.A. se pretende aplicar el uso de búsqueda de información en redes sociales o dispositivos electrónicos que permitan hacer la localización (dispositivos como Google map, Google Street) exacta de los clientes en mora, reducir los créditos, documentar las ventas o servicios para obtener documentación legal, a más de las planteadas. (Carrera Navarrete, 2018)

Provisión para cuentas incobrables

Las provisiones para cuentas permiten reducir el 1% de los valores que deben cancelarse por LORTI, esto cuando cumple con la reglamentación de la misma ley, en ese sentido, se convierte en una provisión de reducción de impuesto anual por LORTI, por ello la empresa TRANSMACAR S.A. debe mantener registrado los valores o carteras que no han sido recuperados durante los tiempos de culminación de acuerdos. (Barahona, Nárvaez, & Torres, 2018)

Según Barrueto Rázuri (2018) las provisiones de carteras vencidas: “permiten mermar el impacto en las cuentas incobrables y oportuna toma de decisiones”

En este sentido, se considera las provisiones como el conglomerado de los resultados obtenidos por el análisis de la administración de la empresa.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Ley de compañías (2014)

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

NIIF para las pymes sección 11.- Instrumentos financieros básicos

Según lo dispuesto por la sección 11 de las NIIF para pymes en su publicación del mes de julio del 2019; dispone que para que la compañía reconozca una cuenta por cobrar (activo financiero) deberá cumplir con las siguientes condiciones: a) Los rendimientos para la entidad sobre el instrumento pueden estar sujeto a una tasa fija. b) No hay cláusulas contractuales que, por sus condiciones, pudieran dar lugar a que el tenedor pierda el importe principal y cualesquiera intereses atribuibles al período corriente o a períodos anteriores.

El hecho de que un instrumento de deuda esté subordinado a otros instrumentos de deuda no es un ejemplo de esta cláusula contractual. c) Las cláusulas contractuales que permitan al emisor (el deudor) pagar anticipadamente un instrumento de deuda o permitan que el tenedor (el acreedor) lo devuelva al emisor antes de la fecha de vencimiento no están supeditadas a sucesos futuros.

Para Zapata Castro (2021) en un sistema económico, democrático, adherido, razonable, fructífero se debe construir un desarrollo que beneficie

una generación con trabajo meritorio y firme, fomentar el control y la participación en la promoción equitativa del poder público. Garantizar la soberanía nacional según el art.33 de la Constitución de la República, mediante el registro oficial (2008-2015).

Mientras Arteaga Aguilera (2021) cita en su fundamentación legal los Arts. 33, 276, 329 que el trabajo es un derecho y deber social, que mejora, recupera construye, fomenta, garantiza, promueve y protege a los sujetos activos en la producción laboral e impulsar la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres, de manera especial a personas con discapacidad y cuidado infantil (pp. 52-64).

Normas Internacionales de Contabilidad NIC 39 - Instrumentos financieros

Las Normas internacionales de Contabilidad indican que existen diversas formas en un acuerdo o contrato de compra o venta de partidas no financieras puede liquidarse por el importe neto, en efectivo, o en otro instrumento financiero, en ese sentido, la empresa tiene el respaldo internacional para buscar estrategias de recuperación de carteras vencidas en un exceso de tiempo, donde ya culminó el acuerdo.

- i. Otros cambios, si los hubiera, en el instrumento de cobertura se limitan a los que sean necesarios para efectuar esta sustitución de la contraparte. Estos cambios se limitan a los que sean congruentes con los términos que se esperarían si el instrumento de cobertura fuera compensado originalmente con la contraparte compensadora. Estos cambios incluyen modificaciones en los requerimientos de garantías colaterales, derechos de compensación de saldos de cuentas a cobrar y pagar, y cargos impuestos.
- ii. Cuentas por cobrar

Cualquier activo financiero no derivado con pagos fijos o determinables (incluyendo activos por préstamos, cuentas comerciales por cobrar, inversiones en instrumentos de deuda y depósitos mantenidos en bancos) puede cumplir potencialmente la definición de préstamos y partidas por cobrar. Sin embargo, un activo financiero que se negocia en un mercado activo (tal como un instrumento de deuda cotizado, véase el párrafo GA71) no cumple con los requisitos para su clasificación como préstamos o cuentas por cobrar. Los activos financieros que no cumplen con los requisitos de la definición de préstamos y cuentas por cobrar pueden ser clasificados como inversiones mantenidas hasta el vencimiento si cumplen las condiciones de dicha clasificación (véanse los párrafos 9 y GA16 a GA25). Al reconocer inicialmente un activo financiero, que de otra manera sería clasificado como un préstamo o una cuenta por cobrar, una entidad puede designarlo como un activo financiero al valor razonable con cambios en resultados, o como un activo financiero disponible para la venta. (Normas Internacionales de Contabilidad 39, 2008)

NIIF 9 Instrumentos Financieros - Cuentas por Cobrar

Para afrontar las Normas Internacionales de Información Financiera a nivel global los negocios internacionales han desarrollado diversas estrategias, con el objetivo de evitar créditos que generen déficit a la liquidez de la empresa, en ese sentido, mediante un cruce de información se puede evitar caer en clientes morosos o que tienen un historial sin credibilidad de pago. Lo que pone a la vanguardia a los negocios o proveedores de servicio.

Una entidad puede utilizar soluciones prácticas para medir las pérdidas crediticias esperadas si son congruentes con los principios del párrafo 5.5.17. Un ejemplo, de una solución práctica es el cálculo de las pérdidas crediticias esperadas sobre cuentas por cobrar comerciales utilizando una matriz de provisiones. La entidad utilizaría su experiencia de pérdidas

crediticias histórica (ajustada como proceda de acuerdo con los párrafos B5.5.51 y B5.5.52) para cuentas por cobrar comerciales para estimar las pérdidas crediticias de 12 meses o las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo sobre los activos financieros según corresponda. Una matriz de provisiones puede, por ejemplo, especificar tasas de provisiones dependiendo del número de días que una cuenta comercial por cobrar está en mora (por ejemplo, 1 por ciento si no está en mora, 2 por ciento si lo está por menos de 30 días, 3 por ciento si lo está por más de 30 días, pero menos de 90 días, 20 por ciento si está en mora entre 90 y 180 días etc.). En función de la diversidad de su base de clientes, la entidad utilizaría las agrupaciones apropiadas si su experiencia de pérdidas crediticias históricas muestra patrones de pérdidas diferentes significativas para distintos segmentos de clientes. Ejemplos de criterios que pueden utilizarse para agrupar activos incluyen región geográfica, tipo de producto, calificación del cliente, garantía colateral o seguro de crédito comercial y tipo de cliente (tal como mayorista o minorista). (Instrumento Financiero, 2012)

Norma 65 de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF

Los activos financieros incluyen las cuentas de deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, y los pasivos financieros las cuentas de acreedores comerciales y otras cuentas por pagar. También será de utilidad la información acerca de la fecha esperada de recuperación de los activos no monetarios, como los inventarios, y la fecha esperada de cancelación de pasivos como las provisiones, con independencia de que se los clasifiquen como corrientes o no corrientes.

La corrección de valor por pérdidas crediticias esperadas en activos financieros medidos de acuerdo con el párrafo 4.1.2, cuentas por cobrar por arrendamientos y activos del contrato, el importe de deterioro de valor acumulado para los activos financieros medidos de acuerdo con el párrafo

4.1.2A y la provisión por pérdidas crediticias esperadas sobre compromisos de préstamo y contratos de garantía financiera. (Norma 65 NIIF , 2019)

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno - LORTI

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno funciona en el Ecuador desde el año 2004, publicado mediante Registro Oficial 463 el 17 de noviembre con el fin de normar las rentas internas en impuestos fiscales, municipales y provinciales en el artículo 41 párrafo 15 indica “Las sociedades, las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad y las personas naturales obligadas a llevar contabilidad no considerarán en el cálculo del anticipo las cuentas por cobrar salvo aquellas que mantengan con relacionadas” por tanto, las empresas se ven obligadas a mantener la liquidez, la responsabilidad de pagar dichos tributos permite mejorar las vías y señalización de transporte para empresas como TRANSMACAR S.A. (Cuaderno de Administración , 2017)

El artículo 10 de la LORT indica:

“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”

En este sentido los valores de la base a declarar en la base imponible anual se rebajan hasta el 9 % por valores incobrables.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Cuentas por cobrar

Para Mendoza Labajos (2020) las cuentas por cobrar son las ventas de mercadería o préstamos de servicios que mediante un acuerdo entre el vendedor y comprador pactan el pago a corto, mediano o largo plazo, sin embargo, estos acuerdos suelen incumplirse, por tanto, es la cuenta por cobrar una subcategoría de la liquidez intangible de la empresa, corporación o sociedad.

Sobre lo indicado, se relaciona que las cuentas por cobrar de la empresa TRANSMACAR S.A. la constituyen los montos que reflejan las ventas a crédito, sin embargo, si los valores por cobrar no son cancelados, podría presentarse el riesgo de quebrar económicamente. Por tanto, es pertinente el uso de estrategias de cobro de carteras vencidas para recuperar la liquidez.

Variable dependiente: Liquidez anual

La liquidez es el resultado de la ecuación entre los valores de ingreso y egreso; con una observación dinámica se refiere a la facultad y capacidad en una empresa para producir liquidez. Por tanto, su crecimiento y desarrollo depende de la parte operativa que ejecute la empresa. Con la determinación de mantener el funcionamiento óptimo es un deber mantener y potenciar la liquidez anual, dado que, permitirá establecer un enfoque de competencia. (Acuña Lorenzo, 2020)

Por lo expuesto, es considerable para la empresa TRANSMACAR S.A. evaluar temporalmente las cuentas por cobrar para evitar una baja en la liquidez anual, puesto que, si los ingresos por recuperación de cartera son menores a los proyectados, esta situación incurrirá de forma negativa en la liquidez de la organización. En ese sentido, la liquidez anual debe ser evaluada a corto y mediano plazo para evitar incurrir en atrasos en pagos a los proveedores.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Créditos incobrables. - son los valores que pasan a una etapa no recuperables, contando en un registro contable para nombrar su existencia y justificar valores que generan una pérdida relativa de capital, que al agotar la instancia de recuperación del crédito, no se recuperó su liquidez circular en la entidad pública o privada (Ley Organica de Gestión Tributaria Interna , 2018)

Patrimonio.- Es la pertenencia de un ente contable con el objetivo de conservar y aumentar su operatividad, aquello permite a la empresa o institución desarrollar un funcionamiento comercial de calidad, su finalidad es mantener un desarrollo sostenible por varias épocas generando bienestar económico a los accionistas o inversionista que promueven el funcionamiento comercial (Barrios, 2017)

Acción volátil: Se denomina así a los títulos cuyo precio en el mercado sufre mayor variación que las demás. Es posible expresar que el mercado de valores es volátil cuando el índice de cotizaciones manifiesta variaciones acentuadas (Gil, 2016)

Acción al portador: Aquellas que no expresan el nombre de su propietario y cuya cesión se verifica por una sola transmisión del título (López, 2016)

Amortización: Extinción gradual de cualquier deuda durante un periodo de tiempo; por ejemplo: la redención de una deuda mediante pagos consecutivos al acreedor, la extinción gradual periódica en libros de una prima de seguros, una reducción al valor en libros de una partida de activos fijos (Uribe, 2018)

Bursatilidad: Grado de negociabilidad de un valor cotizado a través de la bolsa. Significa la posibilidad de encontrar compradores o vendedores de este con relativa facilidad (Solano Ruiz, 2016)

Capital de trabajo: Es la diferencia que se presenta entre los activos y pasivos corrientes de la empresa (García Aguilar, Galarza Torres, & Altamirano Salazar, 2017)

Cliente: Es la persona que recibe el producto, o que es afectado por el producto o el proceso (Fuentes Piguave, 2016)

Cobranza: Procedimientos que sigue una empresa para cobrar las cuentas vencidas (Danke, 2010)

Cobro: Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuera esta (Barahona, Nárvaez, & Torres, 2018)

Control: Es el conjunto de actividades o procesos que se registran en la ecuación contable (Barrueto Rázuri, 2018)

Control interno: Métodos coordinados y medidas que adopta una organización para comprobar la exactitud y veracidad de la información y la salvaguarda del patrimonio (Muñiz Muñiz & Mora Reyes, 2017)

Eficacia: Capacidad de determinar los objetivos apropiados; hacer las cosas correctas en el menor tiempo posible (Pedraza Delgado, 2019)

Eficiencia: Es el grado al que se utilizan los insumos en relación con un nivel dado de productos con la mínima cantidad de recursos (Enríquez Puerta, 2001)

Empresa: Entidad integrada por el capital y el trabajo como factores de producción, dedicados a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios (Mazzeo, Moyano Ruiz , & Narca, 2012)

Empresa de transporte: Se entiende: “al traslado de personas o de bienes de un lugar a otro (Alvarez Cortéz, 2003)

Deflación: Fenómeno económico consistente en el descenso general de precios causado por la disminución en el ritmo de la actividad económica en general, afectando entre otros aspectos el empleo y la producción de bienes y servicios. (Prado, 2003)

Deuda amortizable o reembolsable: Es una deuda que a determinada fecha tenga que pagarse totalmente el capital. (Carrera Navarrete, 2018)

Liquidez corriente: Activos corrientes divididos entre pasivos corrientes. Muestra la capacidad de una empresa para cubrir sus pasivos corrientes con sus activos corrientes (Margaría, 2021)

Razones financieras: Son indicadores y se obtienen a través de una proporción inversa con la fórmula matemática (Castillo Delgado, 2014)

Reembolso: Sustitución de un antiguo pasivo por medio de la venta de una nueva emisión. (Mendoza Labajos, 2020)

Recursos humanos: Es el elemento activo y dinámico, está integrado por obreros y empleados (calificados y no calificados), supervisores, técnicos, altos ejecutivos y directores (Mranda Smith, 2017)

Recursos económicos: Constituidos por los recursos financieros que son necesarios para llevar a cabo actividades comerciales de la empresa, con sus clientes y proveedores (Rivera Fuentes & Quintero Juela, 2019)

Riesgo de Liquidez: Es la contingencia de que la entidad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos y la realización de operaciones con el fin de lograr la liquidez necesaria para poder cumplir con sus obligaciones. (Pinto , 2019)

Venta a crédito: Venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien (Zamora Murillo, 2014)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa TRANSMACAR S.A. inicia sus actividades comerciales y operativas a partir del 10 de septiembre de 1999, se dedica a las actividades de transporte de carga por carretera: troncos, ganado, transporte refrigerado, carga pesada, carga a granel, incluido el transporte en camiones cisterna, traslado de combustible, desperdicios y materiales de desecho, sin recogida ni eliminación. Se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil, en la Coop. Casitas del Guasmo, Guasmo Norte 8, provincia del Guayas.

Figura 2 Ubicación en Google Maps de TRANSMACAR S.A.



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

Actividad principal: Autotransporte de carga general

Nombre Completo: TRANSMACAR S.A.

Fecha de Actualización de la Compañía: 13 de enero de 2020

EL sueño de 4 socios se cristaliza el 10 de noviembre de 1999 al inaugurar la empresa TRANSMACAR S.A. cuya principal actividad es proveer servicios de traslado de carga pesada, lo que, rápidamente permitió una acogida en diferentes clientes para trasladar productos de primera necesidad y de servicios de combustibles. En 2001 adquiere unidades de transporte de carga pesada para ampliar sus servicios en viajes largos y de mayor capacidad de recepción. El cambio del dólar jugó un beneficio para la empresa TRANSMACAR S.A. puesto que, los valores por concepto de pago a letras de vehículos adquiridos se redujeron significativamente, sin embargo, el crecimiento de la empresa progresa de forma paulatina, dado que, el surgimiento de una moneda nueva mantuvo temporalmente suspendidas las actividades del servicio brindado por la compañía.

En 2006 logra establecerse como una empresa competente en el traslado de combustible a diferentes puntos de la Costa, lo que permitió, un reconocimiento regional de la empresa. Sin embargo, las ofertas de créditos debían ser una propuesta que garantice al cliente o usuario a contar con los servicios. En este sentido, el 2020 presenta una deficiente recuperación de la cartera vencida, lo que conlleva a una afectación a la liquidez de la empresa.

Objeto social

Brindar sus servicios a los clientes con la consigna que el transporte debe conservar el producto o elemento de consumo para la ciudadanía, en el caso de los combustibles debe brindarse el cuidado absoluto para evitar accidentes catastróficos que afecte a cualquier comunidad, en este sentido,

uno de los objetivos sociales es que la empresa de seguridad de al momento de trasladar la carga.

La empresa está ubicada por más de 21 años en el Guasmo Norte de la ciudad de Guayaquil y ha mantenido buenas relaciones con los habitantes del sector, lo que demuestra que la empresa tiene un compromiso con la sociedad en mantener el buen ambiente y clima social.

Misión

Brindar eficacia y eficiencia en los servicios con sus clientes, con la finalidad de conservar el buen estado de lo transportado. Por tal motivo, la empresa capacita y actualiza a sus trabajadores como también cada 5 años renueva los vehículos de transporte.

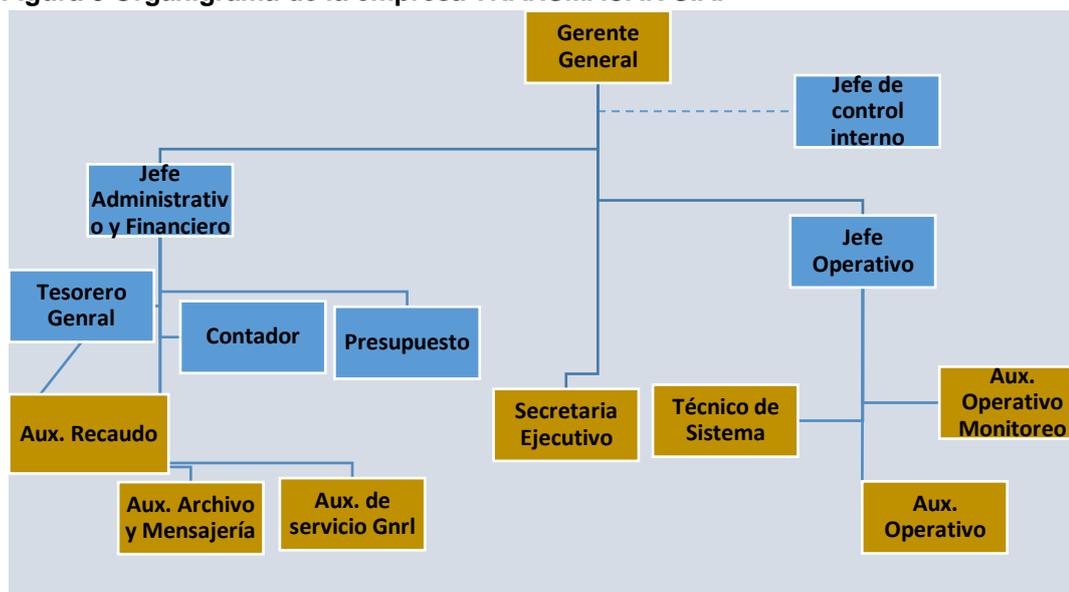
Visión

Garantizar el buen transporte a cualquier lugar del país, con principios de honestidad, ética y responsabilidad, así, extender el servicio a la pequeña y mediana empresas proveedoras de consumo, para que sus productos lleguen a todos los ecuatorianos.

Estructura Organizativa

La empresa en estudio cuenta con un total de 14 colaboradores, distribuidos en el siguiente organigrama:

Figura 3 Organigrama de la empresa TRANSMACAR S.A.



Fuente: TRANSMACAR S.A.

Elaborado por: TRANSMACAR S.A.

Como se puede apreciar en la figura 3, el gerente es el representante legal y se encarga de velar por el buen funcionamiento de todos los departamentos de la compañía. Cuentan con dos jefaturas: la administrativa-financiera y la operativa. Las actividades de la primera están relacionadas estrictamente a velar por la buena administración contable, de tesorería y presupuesto. Mientras que la segunda tiene a su cargo que el servicio brindado sea de alta calidad, está dividida en dos áreas, los vehículos que brindan el servicio de carga pesada con un total de 6 unidades y el área de carga liviana con 2 vehículos.

Plantilla total de trabajadores

La plantilla de trabajadores se encuentra conformada de la siguiente manera:

Cuadro 1 Plantilla de trabajadores de TRANSMACAR S.A.

Departamento	Nombre	Cargo
1	Manuel Rodríguez Sotomayor	Gerente General
2	María Josefina Hurtado	Jefe de Control Interno
3	Irene Rodríguez Cirino	Secretaria Ejecutivo
4	Michael Moreira Rodríguez	Jefe Administrativo Financiero
5	Pedro Rubén Rodríguez	Contador

6	José Luis Rodríguez	Tesorero General
7	Mario Israel Aquino	Auxiliar de Recaudo
8	Carlos Raúl Alvarado	Presupuesto
9	Ronald Ricardo Gómez	Auxiliar de Archivo y Mensajero
10	Elvis Roberto García	Auxiliar de Servicio
11	José Rafael Zarzosa	Jefe Operativo
12	Washington Raúl Ases	Técnico de Sistemas
13	Mario Israel Justillo	Auxiliar Operativo
14	Manolo Gustavo Granda	Auxiliar Operativo Monitoreo

Fuente: TRANSMACAR S.A.

Elaborado: Katherin Castro Cuadrado

Cientes

Los principales clientes a quienes TRANSMACAR S.A. ofrece sus servicios son:

Cuadro 2 Principales clientes de TRANSMACAR S.A.

Principales clientes de TRANSMACAR S.A.
Vepamil S.A.
Omarsa S.A.
Oceanbat S.A.
Songa S.A.
Inducargo S.A.

Fuente: TRANSMACAR S.A.

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

Proveedores

Los principales proveedores con los que cuenta TRANSMACAR S.A. para sus operaciones son:

Cuadro 3 Principales proveedores de TRANSMACAR S.A.

Proveedor	Producto
MAVESA	Unidades nuevas de vehículos
Vulcanizadora Don David	Servicio de mantenimiento: Lubricantes y llantas
PetroEcuador	Combustible

Fuente: TRANSMACAR S.A.

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

La empresa renueva su flota de vehículos cada tres años, para lo cual, cuenta con el respaldo de MAVESA con su proveedor principal, otorgando facilidades en los créditos.

Competidores

Las principales empresas con las que compite la empresa en estudio son:

Cuadro 4 Principales competidores de TRANSMACAR S.A.

Competencia
TRANSPORTE NOROCCIDENTAL CIA LTDA.
GRUASATLAS CIA LTDA.
ORIENTOL S.A.
SERVAMAIN S.A.
SERSUPPORT CIA. LTDA.

Fuente: TRANSMACAR S.A.

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

Descripción del proceso objeto de estudio

En la actualidad la compañía TRANSMACAR S.A., maneja un sistema de crédito a libre decisión del gerente, quien recomienda si se da la apertura del servicio de transporte a crédito a los clientes, luego de su aprobación, se procede a registrar al deudor en la base de datos de ventas de servicio, y se carga a cuentas por cobrar en el plazo acordado.

La consulta del historial crediticio de los clientes en el buró de crédito es uno de los factores que la empresa no utiliza para brindar los créditos por los servicios prestados, dado que aquello le permitiría tomar una decisión de negar o aceptar, montos y tiempos del crédito.

Luego es el auxiliar de recaudo quien tiene la función de despachar la orden de la venta del servicio, también se encarga de facturar la venta, sin embargo, aquella facilidad de generar los créditos debilita la liquidez de la compañía. No obstante, el tiempo estimado para el cobro es diferido en tiempos de 30, 60, 90 120 o más días, según el monto y de acuerdo con el cliente.

Para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar que han vencido el tiempo pactado, la secretaria ejecutiva se encarga de gestionar la recuperación de los valores adeudados, mediante la realización de llamadas periódicas cada jueves de 9h30 hasta las 17h00, lo que es un factor limitante el no poder recordar mediante llamadas telefónicas anticipadas a los clientes los valores por vencer, riesgo directo que afecta a la liquidez de la empresa, el generar créditos con facilidad sin un previo análisis y estudio de los clientes.

La empresa no pretende dar de baja las cuentas por cobrar, muy a pesar de no haber aplicado gestiones de cobro agresivas, como el acudir a un jurista para que ejerza presión sobre la recuperación de los montos vencidos.

La función de la secretaria ejecutiva no es una tarea sencilla, implica carácter, diplomacia, empatía, seguridad y respeto, todas juntas al momento de realizar el cobro; hoy existe un abanico amplio de herramientas como un teléfono, plataformas, correos electrónicos, etc. que permiten realizar el cobro recuperando la cartera de manera más ágil, o, llegar a acuerdos de pago que ayuden al cliente a cubrir sus acreencias según sus posibilidades.

La recuperación de cartera que pueden implementar las empresas maneja algunas modalidades para negociar con el deudor y mediar entre las dos partes, dichas modalidades consienten analizar la situación de la cobranza y establecer contacto directo con el cliente; una vez con el acceso se estará en condiciones de comprender las circunstancias que ocasionan los vencimientos para elegir alternativas de solución.

Las políticas empíricas actuales utilizadas en la concesión de créditos por parte de TRANSMACAR S.A., las mismas que están afectando significativamente a la liquidez de la compañía se evidencian en el pago atrasado de los honorarios a los trabajadores y los compromisos para el funcionamiento operativo.

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores

Para el análisis de la antigüedad de cartera se procedió a tomar los valores totales del balance general correspondientes al año 2019 para compararlos con los del 2020 y así establecer las diferencias de las cuentas por cobrar entre un período y otro. En el siguiente apartado se expresan los balances con cierre a los períodos fiscales antes mencionados, luego se focalizará en la tabla 5 la relación de las cuentas por cobrar.

Cuadro 5 Comparativo de Estados de Situación Financiera de TRANSMACAR 2019-2020

TRANSMACAR S.A Estado de Situación Financiera Comparativo 2019 - 2020						
	2019		2020		VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
ACTIVO						
CORRIENTE						
DISPONIBLE	9,12%	31.178,02	11,76%	55.921,66	24.743,64	79,36%
Caja - Bancos	9,12%	31.178,02	11,76%	55.921,66	24.743,64	79,36%
EXIGIBLE	49,13%	167.857,07	36,71%	174.517,52	6.660,45	3,97%
Cuentas por cobrar - Clientes	6,74%	23.032,01	22,72%	108.005,46	84.973,45	368,94%
Cuentas por cobrar - Otros	23,33%	79.718,47	15,53%	73.805,64	-5.912,83	-7,42%
Otras cuentas por cobrar - Locales	8,16%	27.865,80	0,00%	0,00	-27.865,80	-100,00%
(-) Provisión Cuentas Incobrables	-0,20%	-675,50	-2,84%	-13.508,85	-12.833,35	1899,83%
Crédito Tributario ISD	7,74%	26.456,21	0,80%	3.791,53	-22.664,68	-85,67%
Crédito Tributario	3,35%	11.460,08	0,51%	2.423,74	-9.036,34	-78,85%
REALIZABLE	9,55%	32.621,08	33,79%	160.610,95	127.989,87	392,35%
Inventario de suministros	9,29%	31.740,50	33,79%	160.610,95	128.870,45	406,01%
Mercaderías en tránsito	0,26%	880,58	0,00%	0,00	-880,58	-100,00%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	67,80%	231.656,17	82,26%	391.050,13	159.393,96	68,81%
FIJO						
TANGIBLE	32,20%	110.026,14	17,74%	84.314,00	-25.712,14	-23,37%
Inmuebles	34,83%	119.019,40	17,27%	82.116,40	-36.903,00	-31,01%
Terrenos	7,24%	24.723,00	5,20%	24.723,00	0,00	0,00%
Otros propiedad planta y equipo	17,97%	61.400,00	7,83%	37.233,91	-24.166,09	-39,36%
Muebles y Enseres	2,96%	10.121,37	2,13%	10.121,37	0,00	0,00%
Maquinaria, Equipo e Instalaciones	3,13%	10.693,40	2,25%	10.693,40	0,00	0,00%

Equipo de Computación y Software	3,75%	12.818,77	3,02%	14.378,53	1.559,76	12,17%
Vehículos	5,33%	18.219,74	6,78%	32.219,74	14.000,00	76,84%
(-)Depreciación Acumulada Activo Fijo	-43,01%	146.969,54	-26,75%	127.172,35	19.797,19	-13,47%
TOTAL ACTIVO FIJO	32,20%	110.026,14	17,74%	84.314,00	-25.712,14	-23,37%
TOTAL ACTIVO	100,00%	341.682,31	100,00%	475.364,13	133.681,82	39,12%
PASIVO						
CORRIENTE						
CORTO PLAZO	73,35%	250.619,96	85,91%	408.401,76	157.781,80	62,96%
Proveedores	3,37%	11.501,94	3,60%	17.126,54	5.624,60	48,90%
Proveedores del exterior	11,80%	40.308,09	58,20%	276.657,59	236.349,50	586,36%
Obligaciones financieras - Locales	4,16%	14.227,32	15,17%	72.107,39	57.880,07	406,82%
Cuentas por pagar - Locales	2,49%	8.521,17	7,38%	35.082,30	26.561,13	311,71%
Otras cuentas por pagar - Locales	36,93%	126.173,71	0,39%	1.860,91	-124.312,80	-98,53%
Otras cuentas por pagar - Internacionales	12,25%	41.855,09	0,00%	0,00	-41.855,09	-100,00%
Crédito a mutuo	0,00%	0,00	0,05%	254,59	254,59	254,59%
15% participación trabajadores	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%
Provisiones	2,35%	8.032,64	1,12%	5.312,44	-2.720,20	-33,86%
NO CORRIENTE						
LARGO PLAZO	12,91%	44.114,83	0,00%	0,00	-44.114,83	-100,00%
Obligaciones financieras - Locales	12,91%	44.114,83	0,00%	0,00	-44.114,83	-100,00%
TOTAL PASIVO	86,26%	294.734,79	85,91%	408.401,76	113.666,97	38,57%
Capital Neto	19,60%	66.962,37	15,06%	71.610,80	4.648,43	6,94%
Utilidad/Perdida del Ejercicio	-5,86%	-20.014,85	-0,98%	-4.648,43	15.366,42	-76,78%
TOTAL PATRIMONIO	13,74%	46.947,52	14,09%	66.962,37	20.014,85	42,63%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	100,00%	341.682,31	100,00%	475.364,13	133.681,82	39,12%

Fuente: TRANSMACAR S.A.

Elaborado por: TRANSMACAR S.A.

A nivel de las Cuentas por Cobrar a los clientes, se observa claramente en el análisis vertical, las siguientes novedades:

Al 2019 se registran \$ 23,032.01 por cobrar, que comparados con el total de activos de la empresa representan un 6.74%.

Al 2020 se registran \$ 108,005.46 por cobrar, que comparados con el total de activos de la empresa representan un 22.72%.

Al efectuar un análisis horizontal se evidencia que de un año a otro las cuentas por cobrar de TRANSMACAR S.A. registran una varianza al alza de un 368.94%.

Por otro lado, se determina que la provisión para cuentas incobrables también presenta una variación bastante considerable, pues van de US\$ 675.50 al 2019, a US\$ 13,508.85 al 2020, es decir, un incremento de un año a otro del 1,899.83%.

A continuación, se presentan los estados de resultados comparativos 2019 – 2020 donde se observa las novedades que se detallan a continuación de éste:

Cuadro 6 Estados de resultados comparativos 2019 - 2020

TRANSMACAR S.A						
Estado de Resultados						
Comparativo 2019 - 2020						
	2019		2020		VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
INGRESOS						
OPERATIVOS						
Ventas 0%	258,20%	545.393,72	266,45%	669.337,28	123.943,56	22,73%
Costo de ventas	163,78%	345.956,67	166,45%	-418.129,92	-72.173,25	20,86%
NO OPERATIVOS						
Rendimientos financieros	1,19%	2.516,28	0,00%	0,00	-2.516,28	-100,00%
Venta prop planta y eq	4,26%	9.000,00	0,00%	0,00	-9.000,00	-100,00%
Otras rentas	0,13%	275,95	0,00%	0,00	-275,95	-100,00%
UTILIDAD BRUTA	100,00%	211.229,28	100,00%	251.207,36	39.978,08	18,93%
GASTOS						
OPERATIVOS						
Transporte	5,96%	12.597,60	10,22%	25.673,29	13.075,69	103,80%
Combustibles	2,24%	4.722,76	2,99%	7.518,91	2.796,15	59,21%
Promoción y Publicidad	1,51%	3.188,24	0,64%	1.601,36	-1.586,88	-49,77%
Sueldos y Salarios	43,26%	91.372,12	33,37%	83.819,51	-7.552,61	-8,27%
Gastos en sumin y mat	0,33%	691,88	2,24%	5.615,47	4.923,59	711,62%
Gastos de viaje	14,31%	30.217,26	8,69%	21.825,96	-8.391,30	-27,77%
Mantenimi y reparaciones	4,10%	8.663,53	2,95%	7.399,28	-1.264,25	-14,59%
Honorarios profesionales	4,09%	8.645,83	2,05%	5.148,94	-3.496,89	-40,45%
Servicio Publico	4,93%	10.405,95	4,62%	11.615,99	1.210,04	11,63%

Seguros y Reaseguros	3,44%	7.266,96	3,19%	8.016,57	749,61	10,32%
Gastos de Gestión	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%
Arrendamientos	1,19%	2.504,00	0,86%	2.160,00	-344,00	-13,74%
Imp. contribuciones otros	0,17%	360,33	1,26%	3.177,02	2.816,69	781,70%
Pago otros servicios	7,99%	16.877,26	2,68%	6.731,97	-10.145,29	-60,11%
Pago otros bienes	2,28%	4.806,35	2,31%	5.792,17	985,82	20,51%
Provisión ctas incobrables	0,32%	675,50	5,11%	12.833,35	12.157,85	1799,83%
Gastos x Intereses – Local	6,26%	13.231,72	3,03%	7.602,41	-5.629,31	-42,54%
Gastos x Intereses – Intern	0,79%	1.671,91	2,89%	7.269,08	5.597,17	334,78%
IVA cargado al Gasto	3,47%	7.321,08	11,01%	27.647,47	20.326,39	277,64%
Depreciaciones	2,85%	6.023,85	1,75%	4.407,04	-1.616,81	-26,84%
TOTAL GASTOS	109,48%	231.244,13	101,85%	255.855,79	24.611,66	10,64%
UTILIDAD/PÉRDIDA OPERACIONAL	-9,48%	-20.014,85	-1,85%	-4.648,43	15.366,42	-76,78%
15% Utilidad Trabajadores	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%
Deducción Imp. Renta 25%	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%
UTILIDAD DEL CONTRIBUYENTE	-9,48%	-20.014,85	-1,85%	-4.648,43	15.366,42	-76,78%
DIVIDENDOS	0,00%	0,00	6,52%	16.379,24	16.379,24	16379,24%

Fuente: TRANSMACAR S.A.

Elaborado por: TRANSMACAR S.A.

Claramente, se puede observar el importante incremento que las provisiones sobre cuentas incobrables que la empresa ha tenido que registrar, tal como se evidenció en el análisis a los estados de situación.

Considerando que la empresa, del total de sus ventas concede un 80% de crédito a sus clientes sobre todas las ventas, es decir, que ha registrado US\$ 535,469.82 de ventas a crédito en el 2020, la normativa tributaria permite la creación de una provisión de hasta el 1% sobre el total del crédito concedidos, es decir, que la provisión para cuentas incobrables no debió exceder de US\$ 5,354.70.

Por lo antes expuesto, TRANSMACAR S.A. se ve expuesta a declarar US\$ 7,478.65 como gastos no deducibles, por el exceso en la creación de dicha provisión, o, en su defecto, deberá realizar un ajuste por reversión de dicho exceso.

Análisis de antigüedad de cartera

Para la descripción de la antigüedad de cartera de las cuentas por cobrar, se considera los reportes con corte al 31 de diciembre del 2020, los que arrojan los resultados que a continuación se detallan:

Cuadro 7 Análisis de antigüedad de cartera de TRANSMACAR S.A.

TRANSMACAR S.A.	Análisis de antigüedad de Cuentas por Cobrar								Referencia	Semestre julio-diciembre
	PERIODO				2020				Elaborado por	Katherin Castro
	ANTIGÜEDAD DE CARTERA								Fecha	31/12/2020
CLIENTES POR MES	Por Vencer				Vencido				Total	
	0-30	31-60	61-90	91-120	0-30	61-90	91-120	121-MÁS		
	----- -	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----- -		
Diciembre					23,006.00				23,006.00	
Octubre-noviembre						25,001.91			25,001.91	
Agosto-septiembre							28,302.46		28,302.46	
Julio								31,695.09	31,695.09	
Total	0.00	0.00	0.00	0.00	23,006.00	25,001.91	28,302.46	31,695.09	108,005.46	
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	21.30%	23.15%	26.20%	29.35%	100.00%	

Fuente: TRANSMACAR S.A.

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

En el análisis de la antigüedad de la cartera se determina que la empresa en estudio registra cuentas por cobrar con vencimiento únicamente desde el mes de julio del 2020, claramente originados por la crisis que el sector productivo ha tenido que enfrentar como consecuencia de la pandemia de Covid-19. Es especialmente sobre el grupo de vencimiento mayor a 121 días que se

deberán centrar los esfuerzos de recuperación de las cuentas por cobrar, debido a la gran concentración de haberes que se encuentran en este período, el mismo que representa un 29.35%.

Así también, no se deben descuidar los esfuerzos en recuperar la cartera vencida entre 91 a 120 días, con un 26.20% de la cartera, para evitar que parte de esta, recaiga en el grupo de mayor a 121 días.

Según los estados financieros presentados, a continuación, se realizan varios análisis financieros donde se refleja la afectación que tiene el recuperar a tiempo la cartera sobre el flujo de efectivo de la empresa:

Ratios financieros

Razón de Liquidez = Activo Corriente/Pasivo Corriente

$$RL = 391,050.13 / 408,401.76$$

$$RL = 0,96$$

Aplicada la razón de liquidez, se observa que actualmente la empresa no cuenta con activos suficientes para cubrir sus obligaciones con vencimiento de hasta un año; es decir, que posee por cada dólar que se adeuda, sólo US\$ 0,96 para pagar, teniendo una insuficiencia de US\$ 0,04.

Rotación de cartera

RC= Ventas / Cuentas por cobrar

$$RC = 669,337.28 / 108,005.46$$

$$RC = 6.20$$

Se observa que la cartera tiene una rotación alta, ya que actualmente se tiene por cobrar un 16.14% relacionado con el total de las ventas del año. La aplicación de este índice refleja que la cartera se recupera aproximadamente cada 6 días; aunque este índice se contrapone al análisis de antigüedad de la cartera.

Prueba de ácido

Pa= Activo corriente – inventario / pasivo corriente

$$Pa = 391,050.13 - 160,610.95 / 408,401.76$$

$$Pa = 230,439.18 / 408,401.76$$

$$Pa = 0.56$$

Aplicando la razón de la prueba ácida se observa claramente que la capacidad de pago que tiene la empresa, al restar del activo corriente los

inventarios, baja a un 56%. Por tanto, los recursos faltantes para cubrir las obligaciones contraídas están en el orden del 44%.

Con los valores referidos anteriormente, es evidente la urgencia de recuperar las cuentas por cobrar, puesto que, la liquidez está siendo afectada por la tardanza en el recobro, lo que evidencia un alto riesgo para el funcionamiento de la empresa, ya que, de continuar bajo iguales circunstancias, se estaría comprometiendo a la liquidez, ya que no se contaría con recursos para pagar a proveedores, empleados, etc.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Son los pasos a seguir para demostrar de forma sistematizada como se obtienen los resultados de una investigación, con la consigna que el enfoque determina el tipo de diseño a emplearse, sin embargo, se debe partir desde el análisis del método inicial entre los cuales puede ser el de la observación, el que permite establecer hipótesis del fenómeno en las causas o efectos que afectan o alteran un objeto de referencia para una investigación.

En este sentido, el tipo de investigación dará el direccionamiento para que el investigador utilice métodos, técnicas e instrumentos acertados para la interpretación de los resultados y determinar una conclusión a su vez extender recomendaciones (Abreu, 2012).

La presente investigación es revisada desde los siguientes enfoques:

1. Cualitativo
2. Cuantitativo

Enfoque cualitativo

El enfoque de la investigación es cualitativo, puesto que, se parte desde la observación general de empresa, se toma como objeto de estudio el departamento de cobranza, dónde se enfatiza en las cuentas por cobrar, problema existente porque varios clientes no han cancelado los valores adeudados durante el último semestre del año 2020, motivo pertinente para recomendar estrategias de recuperación de cartera, y al final determinar si fue efectiva la estrategia aplicada (Maliza Muñoz, 2021).

En ese sentido, el enfoque cualitativo, permitirá seguir los pasos para demostrar las causas y efectos de la problemática en las cuentas por cobrar de la empresa TRANSMACAR S.A. tomada desde la óptica de los involucrados en el objeto de estudio.

Enfoque cualitativo

La investigación cualitativa permite al investigador desarrollar una descripción narrativa de los eventos o sucesos detallados por un dato obtenido que mide una variable objeto de estudio o factor influyente al problema que se abordará en a lo largo de la metodología aplicada en un estudio (Schenkel & Pérez, 2019).

Dado que, luego de la entrevista aplicada de la propuesta para recuperar las cuentas por cobrar vencidas, permitirán a la investigadora presentar conclusiones del trabajo propuesto.

Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo permite describir los datos de forma cuantificada o enumerada, aquello facilita la interpretación de los resultados para el análisis y discusión con otras investigaciones paralelas, además de la características de poder elaborar análisis estadístico - inferenciales para determinar y comprobar la hipótesis del autor (Galeano, 2019).

Se aplicará en la investigación el enfoque cuantitativo mediante los análisis a los estados financieros de la empresa TRANSMACAR S.A.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para la presente investigación se utilizará el tipo descriptivo y exploratorio.

Investigación descriptiva

La característica del tipo descriptivo permite caracterizar un hecho, fenómeno que afecta o altera el comportamiento en un lugar específico, en este sentido, la empresa TRANSMACAR S.A. presenta una deficiencia en la recuperación de los valores adeudados por los clientes desde el último semestre del año 2020.

Para Morales (2012), el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables”.

- ¿Qué es? > Correlato.
- ¿Cómo es? > Propiedades.
- ¿Dónde está? > Lugar.
- ¿De qué está hecho? > Composición.
- ¿Cómo están sus partes, si las tiene, interrelacionadas? > Configuración.
- ¿Cuánto? > Cantidad

En respuesta a lo anterior, el presente estudio focaliza estrategias que permitan la recuperación de valores de cuentas por cobrar en el último semestre del año 2020.

Investigación exploratoria

La investigación exploratoria requiere de datos previos para que el investigador clasifique y categorice los resultados para establecer interpretación de resultados veraces, por tanto, dentro de la indagación a posibles causas se requiere corroborar con la implementación de instrumentos para la obtención clara de evidencias. (Pastor, 2019)

Población

La población es el total de datos descrito en un entorno específico que utiliza el investigador para aplicar un estudio; bajo la unidad de análisis muestral en caso que la cantidad de datos sea corta, por lo cual, se requiere utilizar el total de los datos en caso de ser pocos, sin embargo, dicha población está sujeta a tiempo y espacio delimitado por el investigador (Pastor, 2019)

Para temas investigativos se manejan dos tipos de población:

Población infinita

Es aquella que presenta una cantidad de datos ilimitada, dado que los datos van aumentando constantemente en tiempo y espacio, en ese sentido, se utiliza cálculo de análisis diferente, con el fin de aplicar el análisis respectivo que determinará en los resultados planteados (Pastor, 2019)

Población finita

La población finita es aquellos datos que están limitados por diferentes componentes, por ejemplo, un investigador puede trabajar con un colegio que tiene 500 estudiantes en 1 ciudad, y su estudio pretende analizar una cantidad específica, que le permitirá realizar una presentación de datos limitada o finita (Pastor, 2019).

La población aplicada en la presente investigación es de carácter finito, determinada por la cantidad de intervinientes en el problema y debido a que

el problema es originado por procesos internos de la empresa. Por consiguiente, la población para este estudio es la siguiente:

Cuadro 8 Población de la investigación

POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
GERENTE GENERAL	1
SECRETARIA	1
POBLACIÓN TOTAL	2

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

Muestra

Es una parte del total de datos que están en la población, su función es permitir analizar una cantidad de datos específicos de la población, que garantice una representatividad que será una base para el análisis de la problemática desarrollada (Pastor, 2019)

Para determinar la muestra a utilizar en el presente estudio, es necesario revisar los tipos de muestra existentes:

Muestra probabilística

El muestreo probabilístico permite al investigador utilizar datos concretos de la muestra obtenida para procesarlas en fórmulas estadísticas, o software de preferencia del autor para los análisis descriptivos o inferenciales de los resultados obtenidos en la recolección de datos (Catacora, 1997)

Muestra no probabilística

La muestra que utiliza el investigador seleccionando los datos puntuales para el análisis respectivo, su utilidad es particular en casos específicos como el estudio de datos o casos repetidos de una muestra, por ejemplo: se pretende conocer la cantidad de personas con nueva cepa de covid-19, se toma los casos que presentan síntomas diferentes a los conocidos, aquello, será un valor agregado para diferenciarlo (Domínguez García, 2015)

En esta investigación se utilizará la muestra de tipo no probabilístico, donde la autora considera tomar como muestra a toda la población, ya que cada uno de los determinados como población tiene funciones diferentes, cuyas actividades influyen en la problemática de la cartera vencida.

Cuadro 9 Muestra

MUESTRA DE LA INVESTIGACION	MUESTRA
GERENTE GENERAL	1
SECRETARIA	1
MUESTRA TOTAL	2

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas de investigación son aquellas formas de recolectar los datos, con el fin de obtener un provecho a favor de la mayor cantidad de resultados en un proceso de investigación (Prado, 2003).

De entre las técnicas que permitirán recaudar la mayor parte de información para el análisis del fenómeno estudiado, la investigadora considera adecuadas usar:

1. Observación
2. Entrevista

Observación

Es el principal y mayor eficiente técnica de percibir recolectar u obtener datos que sustentan el objeto de estudio, sea un problema, causa, efecto, factor, solución, etc. Las características que brinda la técnica de observación es la base para iniciar el estudio (Maliza Muñoz, 2021).

La técnica de la observación para obtener los datos a analizar utiliza como herramienta a la guía de observación, la que para este trabajo será aplicada al Gerente General y a la Secretaria. A continuación, se presentan los formatos a utilizar:

Guía de observación

Cuadro 10 Formato de guía de observación al Gerente General de TRANSMACAR S.A.

Nombre:				
Cargo:				
Años desempeñando el cargo				
Fecha:				
ASPECTOS	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
Lleva expedientes de los clientes donde se respalde la información de la calidad crediticia de éstos.				
Se supervisa y lleva registro de este trabajo, respecto de las gestiones de cobranzas realizadas.				
Lleva un control de clientes morosos para limitar próximas concesiones de crédito.				

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

Cuadro 11 Formato de guía de observación Secretaria Ejecutiva de TRANSMACAR S.A.

Nombre:				
Cargo:				
Años desempeñando el cargo				
Fecha:				
ASPECTOS	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
La gestión de cobranza se realiza en base al reporte contable de la empresa.				
Cuenta con una bitácora o registro por el seguimiento de la cobranza que realiza a los clientes con deuda.				

Cuenta con un archivo donde conste el historial de los créditos y cobranzas de los clientes.				
Realiza reportes a los superiores donde se informe posibles casos de incobrabilidad.				

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

Entrevista

La entrevista es un arte de recolección de información que también de ser una de las tácticas más utilizadas en el desarrollo de la investigación, tiene ya un mérito en sí misma. Tanto si se realiza dentro de una investigación, como si se proyecta al margen de un análisis sistematizado, tiene una misma particularidad y sigue los pasos propios de esta habilidad de recolección de información. (Folgueiras Bertomeu , 2016)

La técnica de la entrevista utiliza al cuestionario como herramienta para cumplir su finalidad de recauda información; a continuación, se presentan los formatos de entrevistas a realizar a los miembros de la muestra, los que incluyen formatos de preguntas abiertas:

Entrevista

Cuadro 12 Formato de entrevista al Gerente General de TRANSMACAR S.A.

Datos del entrevistado	
Cargo:	
Año desempeñando el cargo:	
Fecha:	
Nombre del entrevistado:	
Entrevistador:	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

La presente entrevista se la realiza con el objetivo de determinar su influencia sobre las causas y efectos que tiene en la empresa TRANSMACAR S.A. el no recuperar a tiempo la cartera vencida.

1.- ¿Conoce cuál es el nivel de recuperación de cartera vencida del segundo semestre del año 2020 y su antigüedad?

2.- ¿La empresa cuenta con políticas para la concesión de créditos a los clientes?

3.- TRANSMACAR S.A. cuenta con políticas para el registro de las cuentas incobrables?

4.- ¿Se realizan revisiones periódicas a las gestiones de recuperación de la cartera?

5.- ¿Considera que las cuentas por cobrar que mantiene pendientes están afectando la liquidez de la empresa?

6.- De contar con un plan de acción que le realice recomendaciones para recuperar la cartera vencida, ¿estaría dispuesto a aplicarlas?

Cuadro 13 Formato de entrevista a la secretaria ejecutiva de TRANSMACAR S.A.

Datos del entrevistado	
Cargo:	
Año desempeñando el cargo:	
Fecha:	
Nombre del entrevistado:	
Entrevistador:	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

La presente entrevista se la realiza con el objetivo de determinar su influencia sobre las causas y efectos que tiene en la empresa TRANSMACAR S.A. el no recuperar a tiempo la cartera vencida.

1.- ¿Considera usted que la persona encargada en aprobar los créditos lo esté manejando de manera correcta?

2.- ¿Cómo realiza el proceso de recuperación de la cartera?

3.- ¿Qué estrategias promocionales utilizó durante el semestre julio-diciembre (pandemia) para recuperar la cartera vencida?

4.- ¿Considera que la empresa perderá clientes si se le exige el pago inmediato de las cuentas vencidas?

5.- ¿Las gestiones de cobro las realiza basándose en la antigüedad de cartera?

6.- ¿Mantiene algún archivo donde se evidencie las gestiones de cobranzas realizadas?

7.- ¿Las gestiones de recuperación de la cartera los efectúa basada en alguna capacitación o experiencia obtenida respecto de esta área?

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de esta investigación se procedió con los pasos que son presentados a continuación:

1. Como primer paso para el desarrollo de esta investigación se procede a presentar una solicitud de permiso para acceder a la información de la cartera vencida de la empresa TRANSMACAR S.A.
2. Una vez obtenidos los permisos, se solicita información que permita realizar análisis de las causas y efectos de la problemática en estudio.
3. Se procede a organizar y analizar la información obtenida por los encargados de la cobranza para determinar el grado de afectación de la cartera vencida sobre la liquidez.
4. Se determina la población y muestra de la investigación a fin de aplicar las técnicas de la investigación escogidas: observación y entrevista.
5. Se procede a la interpretación de los datos obtenidos.
6. Se presentará una propuesta que permita recuperar los valores vencidos de las cuentas por cobrar.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con la recolección de los datos se procede a mostrar los resultados y análisis de los mismos:

Se consideró tomar como muestra al gerente general y la secretaria ejecutiva, ya que son las personas que tienen conocimiento de los procesos y las funciones que maneja cada departamento que se encuentran involucrados en la problemática de la empresa, para poder recopilar toda la información necesaria para determinar las causas que generan las cuentas incobrables y poder proponer las posibles soluciones que permitan tener una mejora en la empresa. Los resultados obtenidos, permitirán que la información sea visualizada desde puntos de opinión estratégicos, dando al investigador una visión general del tema permitiendo encontrar las falencias dentro de la problemática.

Observación

Los resultados que presenta la aplicación de la guía de observación se presentan a continuación:

Cuadro 14 Guía de observación al Gerente General de TRANSMACAR S.A.

Nombre:	Manuel Rodríguez Sotomayor			
Cargo:	Gerente General			
Años desempeñando el cargo	2000			
Fecha:	23/9/2021			
ASPECTOS	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES

Lleva expedientes de los clientes donde se respalde la información de la calidad crediticia de éstos.	X			
Se supervisa y lleva registro de este trabajo, respecto de las gestiones de cobranzas realizadas.			X	
Lleva un control de clientes morosos para limitar próximas concesiones de crédito.		X		

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

Análisis de la guía de observación aplicada al Gerente General

En el proceso se puede observar las actividades que desarrolla el Gerente General donde se consideran los siguientes puntos: El área de la gerencia general si lleva expedientes de los clientes, los que respaldan la información crediticia de éstos, adicionalmente, muy pocas veces se supervisa y realiza seguimiento a las gestiones de cobranzas realizadas. Claramente se aprecia la falta de coordinación y comunicación entre el gerente y la secretaria, lo que está provocando que la compañía aumente sus cuentas por cobrar al ser este el departamento que otorga los créditos a los clientes que tienen cartera vencida.

Cuadro 15 Guía de observación a la secretaria ejecutiva de TRANSMACAR S.A.

Nombre:	Irene Rodríguez Cirino			
Cargo:	Secretaría Ejecutiva			
Años desempeñando el cargo	2005			
Fecha:	23/9/2021			
ASPECTOS	SI	NO	A VECES	OBSERVACIONES
La gestión de cobranza se realiza en base al reporte contable de la empresa		X		

Cuenta con una bitácora o registro por el seguimiento de la cobranza que realiza a los clientes con deuda.	X			
Cuenta con un archivo donde conste el historial de los créditos y cobranzas de los clientes.	X			
Realiza reportes a los superiores donde se informe posibles casos de incobrabilidad.			X	

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

Análisis de la ficha de la guía de observación del Gerente General

En la guía de observación aplicada a la secretaria ejecutiva se evidencia que la cobranza se la realiza sin una base en registros contables. La compañía si cuenta con una bitácora para el registro del seguimiento a la cobranza que se efectúa a los clientes que adeudan en la empresa. La secretaria como respaldo de su gestión mantiene un archivo donde consta el historial de todos los créditos y los cobros a los clientes. Se pudo evidenciar que en muy pocas ocasiones se reporta a la gerencia la situación de las posibles cuentas incobrables y que no se manejan indicadores de cumplimiento a las gestiones de las cobranzas.

Entrevista

Cuadro 16 Entrevista al Gerente General de TRANSMACAR S.A.

Datos del entrevistado	
Cargo:	Gerente General
Año desempeñando el cargo:	2000
Fecha:	24/09/2021
Nombre del entrevistado:	Manuel Rodríguez Sotomayor
Entrevistador:	Katherin Castro Cuadrado

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

La presente entrevista se la realiza con el objetivo de determinar su influencia sobre las causas y efectos que tiene en la empresa TRANSMACAR S.A. el no recuperar a tiempo la cartera vencida.

1.- ¿Conoce cuál es el nivel de recuperación de cartera vencida del segundo semestre del año 2020 y su antigüedad?

Tenemos un archivo donde tenemos a todos los clientes que tienen las cuentas pendientes de cobro y desde que tiempo tienen la deuda.

2.- ¿La empresa cuenta con políticas para la concesión de créditos a los clientes?

No existen políticas para conceder créditos, sólo se les concede créditos de acuerdo con las relaciones comerciales que esta gerencia considera viables por estrategias comerciales o dependiendo si son clientes conocidos, recomendados o ya tienen tiempo trabajando con la empresa.

3.- TRANSMACAR S.A. cuenta con políticas para el registro de las cuentas incobrables?

No, aún no se han hecho políticas para ese tipo de registros, por motivos de tantos deudores quedaron en que se iban a crear políticas para ese rubro.

4.- ¿Se realizan revisiones periódicas a las gestiones de recuperación de la cartera?

- Diaria
- **Una vez a la semana**
- Mensualmente
- Cada seis meses

5.- ¿Considera que las cuentas por cobrar que mantiene pendientes están afectando la liquidez de la empresa?

Afecta mucho a la empresa como tal, más aún con el tema de pandemia los clientes se han demorado más de lo normal en cancelar valores pendientes de hace varios meses atrás.

6.- De contar con un plan de acción que le realice recomendaciones para recuperar la cartera vencida, ¿estaría dispuesto a aplicarlas?

Por supuesto, siempre y cuando revisando cuáles serían las recomendaciones y que sean favorables para la empresa.

Análisis de la entrevista al Gerente General

De acuerdo con las respuestas del gerente general de TRANSMACAR S.A. se concluye que éste considera que sería de mucha importancia contar con políticas internas para la recuperación de la cartera vencida, para así poder disminuir los riesgos al otorgar créditos.

También concuerda que se deberían realizar revisiones más a menudo, en la medida de lo posible a diario, para poder revisar los casos y aminorar la cartera vencida.

Se considera que la falta de efectividad en las gestiones de conceder créditos y recuperación de la cartera, si afecta a la liquidez de la empresa porque tienen muchos valores pendientes de cobro y eso hace que la empresa tenga demoras en los pagos tanto a los proveedores, como a los clientes internos.

El gerente manifestó estar dispuesto a poner en marcha un plan de acción que colabore a aminorar la cartera vencida y recuperar la liquidez.

Cuadro 17 Entrevista a la secretaria ejecutiva de TRANSMACAR S.A.

Datos del entrevistado	
Cargo:	Secretaría Ejecutiva
Año desempeñando el cargo:	2005
Fecha:	24/09/2021
Nombre del entrevistado:	Irene Rodriguez Cirino
Entrevistador:	Katherin Castro Cuadrado

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

La presente entrevista se la realiza con el objetivo de determinar su influencia sobre las causas y efectos que tiene en la empresa TRANSMACAR S.A. el no recuperar a tiempo la cartera vencida.

1.- ¿Considera usted que la persona encargada en aprobar los créditos los esté manejando de manera correcta?

Realmente considero que no es la forma adecuada para aprobar créditos, porque por ese motivo se afecta a la empresa al momento de realizar la gestión de la cobranza al conceder plazos de pago a personas que no tienen un buen historial de pago.

2.- ¿Cómo realiza el proceso de recuperación de la cartera?

El proceso lo realizamos normalmente por medio de llamadas telefónicas, vía mensajes y correos.

3.- ¿Qué estrategias promocionales utilizó durante el semestre julio-diciembre (pandemia) para recuperar la cartera vencida?

No hemos hecho nunca alguna promoción para cobrar los valores adeudados de la empresa.

4.- ¿Considera que la empresa perderá clientes si se le exige el pago inmediato de las cuentas vencidas?

Realmente no se perdería clientes, pero tampoco se realizaría el pago de inmediato así se lo exija, porque ya lo he efectuado y no ha funcionado.

5.- ¿Las gestiones de cobro las realiza basándose en la antigüedad de cartera?

Por supuesto, lo primordial es cobrarle a los que tienen más tiempo vencido con la empresa para así poder recuperar algo de los valores adeudados.

6.- ¿Mantiene algún archivo donde se evidencie las gestiones de cobranzas realizadas?

Sí, tenemos archivos en Excel y en una agenda, donde voy registrando al cliente que van realizando algún anticipo del pago pendiente.

7.- ¿Las gestiones de recuperación de la cartera los efectúa basada en alguna capacitación o experiencia obtenida respecto de esta área?

Sólo por experiencia que he obtenido a lo largo de mí trabajo.

Análisis de la entrevista a la Secretaria Ejecutiva

Los procesos de los cobros que ahora utiliza la empresa TRANSMACAR S.A. los manejan utilizando los medios que la tecnología actual permite, pero si necesitarían mejoras para poder tener un mejor tratamiento al momento que tengan que recuperar los valores pendientes de las cuentas incobrables.

También se ha podido analizar que la falta de capacitaciones para la secretaria, afecta como tal en el manejo de las herramientas para ejercer una mejor gestión de cobro de las cuentas pendientes.

La falta de comunicación es una de las causas más significativas entre el gerente general y la secretaria que afectan a la recuperación de la cartera, ya que el gerente es el único que aprueba los créditos a los clientes con una elevada calificación de vencimiento en las cuentas incobrables.

PLAN DE MEJORAS

Cuadro 18 Propuesta de un plan de acción para la recuperación de las cuentas por cobrar de TRANSMACAR S.A.

PLAN DE MEJORAS	Aumentar la administración de las cuentas por cobrar				
META:	Recuperar los valores facturados, evitando los problemas en la liquidez.				
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Propuesta que permita recuperar los valores de cuentas por cobrar.	Gerente General Secretaría Ejecutiva	Haciendo llamadas periódicas a los contactos de registros para recordar los pagos con promociones de descuento de intereses.	Para mejorar la liquidez de la empresa TRANSMACAR S.A.	En el área de la Secretaría Ejecutiva de TRANSMACAR S.A.	En los futuros periodos.
		Descuentos del 40% si el pago es de contado sobre deudas superiores a los 360 días de antigüedad.	Para poder tener promociones y los clientes se animen a pagar por completa la deuda.		
		Refinanciamiento de valores vencidos con la cancelación del 30% del capital con descuento del 10% de intereses vencido.	Ayudar a los clientes tener mejor oportunidad de pago.		
		Acuerdos de pago con el 10% del valor del capital adeudado sobre saldos inferiores a \$500.00.	Motiva a los clientes a tener mejor formas de pago.		
		Concesión de créditos según un estudio de la calidad del nivel crediticio del cliente.	Para evitar tener mas cuentas incobrables en la empresa.		
		Evaluación periódica de recuperación de cartera.	Reconocer a los clientes con peligro de incobrabilidad, aludiendo el aumento de las cuentas incobrables.		

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

Plan de acción en la recuperación de las cuentas por cobrar que mejore la liquidez anual de la empresa de transporte de combustible TRANSMACAR S.A.

La visita a la empresa TRANSMACAR S.A. permitió conocer de primera mano las principales razones que afectan a la recuperación de la cartera vencida, motivo por el cual la investigadora se encuentra en capacidad de proponer una estrategia de recuperación de las Cuentas por Cobrar, la misma que se detalla a continuación:

Antecedentes

Las mejoras a plantear se basaron en las siguientes actividades realizadas:

1. Recaudación de la información

- El primer encuentro en las instalaciones de la empresa sirvió para recaudar la información que permitió identificar a los clientes que adeudan durante el semestre julio-diciembre del año 2020, Cuentas por Cobrar, con la categorización de valores por fecha de vencimiento (antigüedad de cartera).
- En el segundo encuentro se realizó una entrevista a las autoridades de la empresa mediante la aplicación de entrevistas cortas para conocer de primera fuente los procesos que lleva la empresa para recuperar las cuentas por cobrar.
- En el tercer encuentro se presenta la propuesta compuesta por 6 componentes a través de los cuales se aspira motivar a los clientes deudores a realizar las cancelaciones; este modelo se aplicó en base a investigaciones consultadas a nivel regional y local, las que han obtenido éxito en su aplicación y que fueron la razón que motivó a la investigadora a proponer dicha estrategia.

2. Causas de inestabilidad de la empresa por la falta de liquidez

- Apertura de créditos, sin medida, a los clientes nuevos y sin historial crediticio en el área del servicio de transporte.
- Autorización de nuevos créditos a clientes que registran varias cuentas acumuladas por servicios brindados de hasta 1 mes, lo que permite sumar valores elevados que se vuelven difíciles de pagar para los clientes con la consecuente generación de deudas acumuladas.
- Limitado seguimiento a los clientes que mantienen cuentas por pagar a favor de la empresa TRANSMACAR S.A.
- Falta de registro de dirección exacta de clientes para lograr ubicarlos y gestionar el cobro de manera continua.
- Baja motivación por parte de los colaboradores de la compañía para realizar las gestiones de recobro de valores vencidos.
- Retraso en los pagos de haberes de los servidores de manera cumplida.
- Insuficiente coordinación al momento de hacer efectivo el cobro de los servicios brindados.
- Escaso uso de estrategias para recuperar las cuentas por cobrar en largo y corto plazo.
- Los problemas de liquidez influyen en el rendimiento de los trabajadores de forma negativa.
- Retraso en el pago a proveedores por el mantenimiento y equipamiento de los vehículos de carga liviana y pesada.

Metodología de recuperación de las cuentas por cobrar

Tomando en consideración los antecedentes que sirvieron para conocer detalladamente las causas y efectos de la problemática en estudio, a continuación, se plantean las medidas a tomar para lograr una recuperación efectiva de los saldos vencidos por cobrar:

1. Métodos de cobro a aplicar

- Llamadas telefónicas: Realizar llamadas periódicas tres veces a la semana a los contactos registrados para recordar los pagos, planteando promociones de descuento en los intereses por mora. Priorizar este proceso con los clientes que registran mayor antigüedad en sus vencimientos y saldos de mayor cuantía.
- Vía WhatsApp: Utilizando esta herramienta se puede respaldar y hacer un seguimiento continuo a la gestión de la cobranza, tomando en consideración que este medio es muy utilizado y en donde se evidencian las gestiones realizadas.
- Correo electrónico: A través de este medio se remitirán los estados de cuenta para que el cliente tenga la constancia de los valores que la empresa tiene cargados en su cuenta, a la vez que también servirá como herramienta para realizar el seguimiento al proceso de la cobranza.
- Realizar visitas a los clientes para proponer las mejores facilidades que la empresa pueda brindar para realizar los cobros.

2. Promociones para recuperar la cartera vencida.

- Proponer descuentos a los clientes que registren deudas mayores a los 360 días, del 40% si realizan la cancelación total y de contado de lo adeudado.
- Refinanciamiento de valores vencidos con la cancelación del 30% del capital con un descuento del 10% de intereses y el saldo hasta máximo 3 o 6 meses según el monto adeudado.
- Acuerdos de pago con el 10% del valor del capital adeudado sobre cuentas con saldos inferiores a \$500.00 y financiación del saldo a 30 días.
- Concesión de créditos con consulta previa del historial crediticio del cliente.

3. Puntualizar la táctica para recuperar las cuentas incobrables

- El encargado de la cobranza deberá manejar el proceso de cobro con cierta habilidad, adaptándola según el conocimiento que se tiene del cliente, a fin de optimizar la gestión de la cobranza y mantener la fidelidad del cliente.
- Seleccionar cuidadosamente los medios a utilizar en la recuperación de la cartera, de tal manera que resulten efectivos y permitan tomar acciones anticipadas.

4. Implementación de controles en los procedimientos de recobro de la cartera vencida

- Todo procedimiento de cobranza tiene que ser valorado y examinado, priorizando los saldos vencidos por antigüedad y monto total adeudado.
- Controlar que el ingreso de los valores recaudados se ejecute de manera inmediata a fin de contar con reportes actualizados al momento de realizar las gestiones de cobro.
- Evaluar periódicamente la antigüedad de la cartera y las gestiones de cobranza efectuadas.

Mediante la aplicación del presente plan de mejoras, la liquidez de la empresa TRANSMACAR S.A. presentará la siguiente evolución:

TRANSMACAR S.A
Estado de Situación Financiera
Comparativo 2020 - 2021

	2020	2021	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	
ACTIVOS					
CORRIENTES					
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	55.921,66	128.645,66	72.724,00	23,17%	
Caja - Bancos	55.921,66	128.645,66	72.724,00	23,17%	a
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	168.302,25	30.774,54	-137.527,71	-43,81%	
Cuentas por cobrar - Clientes	108.005,46	12.833,35	-95.172,11	-30,32%	b
Cuentas por cobrar - Otros	73.805,64	18.616,69	-55.188,95	-17,58%	b
(-) Provisión Cuentas Incobrables	-13.508,85	-675,50	12.833,35	4,09%	c
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	6.215,27	18.610,45	12.395,18	3,95%	
Crédito Tributario ISD	3.791,53	2.780,20	-1.011,33	-0,32%	
Crédito Tributario	2.423,74	15.830,25	13.406,51	4,27%	
INVENTARIOS	160.610,95	135.890,50	-24.720,45	-7,87%	
Inventario de suministros	160.610,95	135.890,50	-24.720,45	-7,87%	
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	391.050,13	313.921,15	-77.128,98	-25%	
FIJO					
PROPIEDADES, Y EQUIPOS	211.486,35	211.486,35	-	0,00%	
Inmuebles	82.116,40	82.116,40	-	0,00%	
Terrenos	24.723,00	24.723,00	-	0,00%	
Otros propiedad planta y equipo	37.233,91	37.233,91	-	0,00%	
Muebles y Enseres	10.121,37	10.121,37	-	0,00%	
Maquinaria, Equipo e Instalaciones	10.693,40	10.693,40	-	0,00%	
Equipo de Computación y Software	14.378,53	14.378,53	-	0,00%	
Vehículos	32.219,74	32.219,74	-	0,00%	
DEPRECIACION DE ACTIVOS FIJOS	-127.172,35	-132.679,39	-5.507,04	-1,40%	
(-)Depreciación Acumulada Activo Fijo	-127.172,35	-132.679,39	-5.507,04	-1,40%	
TOTAL ACTIVO FIJO	84.314,00	78.806,96	-5.507,04	-1,40%	
TOTAL ACTIVO	475.364,13	392.728,11	-82.636,02	-21,04%	
PASIVO					
CORRIENTE					
CORTO PLAZO	403.089,32	356.774,83	-46.314,49	-12,65%	
Proveedores	17.126,54	18.910,50	1.783,96	0,49%	
Proveedores del exterior	276.657,59	250.870,30	-25.787,29	-7,04%	
Obligaciones financieras - Locales	72.107,39	57.043,53	-15.063,86	-4,11%	
Cuentas por pagar - Locales	35.082,30	28.450,50	-6.631,80	-1,81%	

Otras cuentas por pagar - Locales	1.860,91	1.500,00	-360,91	-0,10%
Otras cuentas por pagar - Internacionales	-	-	-	0,00%
Crédito a mutuo	254,59	-	-254,59	-0,07%
BENEFICIOS SOCIALES	5.312,44	9.465,40	4.152,96	1,13%
15% participación trabajadores	-	3.150,20	3.150,20	0,86%
Provisiones	5.312,44	6.315,20	1.002,76	0,27%
NO CORRIENTE			-	0,00%
LARGO PLAZO			-	0,00%
Obligaciones financieras - Locales	-	-	-	0,00%
TOTAL PASIVO	408.401,76	366.240,23	-42.161,53	-11,51%
Capital Neto	71.610,80	71.610,80	-	0,00%
Utilidad/Perdida del Ejercicio	-4.648,43	-45.122,92	-40.474,49	-11,05%
TOTAL PATRIMONIO	66.962,37	26.487,88	-40.474,49	-11,05%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	475.364,13	392.728,11	-82.636,02	-22,56%

- A. Caja/Bancos.** Se explica la variación, debido a la recuperación de la cartera en un 40% con relación al año anterior.
- B. Cuentas y documentos por cobrar.** Se explica la variación, debido a la recuperación de la cartera en un 40% con relación al año anterior
- C. Afectación al gasto.** Debido a la concesión de descuentos sobre pagos de contado y acuerdos de pago especiales, los valores no recuperables se los registra contra una cuenta de gastos no deducible.

TRANSMACAR S.A
Estado de Resultados
Comparativo 2020 - 2021

	2020	2021	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
INGRESOS OPERATIVOS				
Ventas 0%	669.337,28	746.890,35	77.553,07	-171,87%
Costo de ventas	418.129,92	-439.036,42	-20.906,50	46,33%
DESCUENTOS			0,00	0,00%
Pronto Pago	-	-72.724,44	-72.724,44	161,17%
INGRESOS VARIOS		\$12.833,35	12.833,35	-28%
UTILIDAD BRUTA	251.207,36	235.129,49	-16.077,87	35,63%
GASTOS OPERATIVOS			0,00	0,00%
Transporte	25.673,29	23.890,50	-1.782,79	3,95%
Combustibles	7.518,91	6.855,00	-663,91	1,47%
Promoción y Publicidad	1.601,36	1.350,20	-251,16	0,56%
Sueldos y Salarios	83.819,51	80.190,20	-3.629,31	8,04%
Gastos en sumin y mat	5.615,47	4.154,20	-1.461,27	3,24%
Gastos de viaje	21.825,96	18.350,57	-3.475,39	7,70%
Mantenimiento y reparaciones	7.399,28	6.850,50	-548,78	1,22%
Honorarios profesionales	5.148,94	3.905,20	-1.243,74	2,76%
Servicio Publico	11.615,99	10.860,50	-755,49	1,67%
Seguros y Reaseguros	8.016,57	9.070,25	1.053,68	-2,34%
Gastos de Gestión	-	375,00	375,00	-0,83%
Arrendamientos	2.160,00	2.000,00	-160,00	0,35%
Imp. contribuciones otros	3.177,02	3.000,00	-177,02	0,39%
Pago otros servicios	6.731,97	5.720,20	-1.011,77	2,24%
Pago otros bienes	5.792,17	3.809,25	-1.982,92	4,39%
Gastos ctas incobrables	12.833,35	-	-12.833,35	28,44%
Gastos x Intereses – Local	7.602,41	5.605,00	-1.997,41	4,43%
Gastos x Intereses – Intern	7.269,08	1.150,00	-6.119,08	13,56%
GASTOS NO DEDUCIBLES		64.803,28	64.803,28	-143,61%
IVA cargado al Gasto	27.647,47	22.805,52	-4.841,95	10,73%
Depreciaciones	4.407,04	5.507,04	1.100,00	-2,44%
TOTAL GASTOS	255.855,79	280.252,41	24.396,62	-54,07%
UTILIDAD/PÉRDIDA OPERACIONAL	-4.648,43	-45.122,92	-40.474,49	89,70%

15% Utilidad Trabajadores	-	-	0,00	0,00%
Deducción Imp. Renta 25%	-	-	0,00	0,00%
UTILIDAD DEL CONTRIBUYENTE	- 4.648,43	-45.122,92	-40.474,49	89,70%

Asientos que se efectuaron luego de las gestiones de recobro:

Baja de provisión de cuentas incobrables:

1	DEBE	HABER
PROVISION PARA CUENTAS INCOBRABLES	\$12,833,35	
INGRESOS VARIOS		\$12,833,35

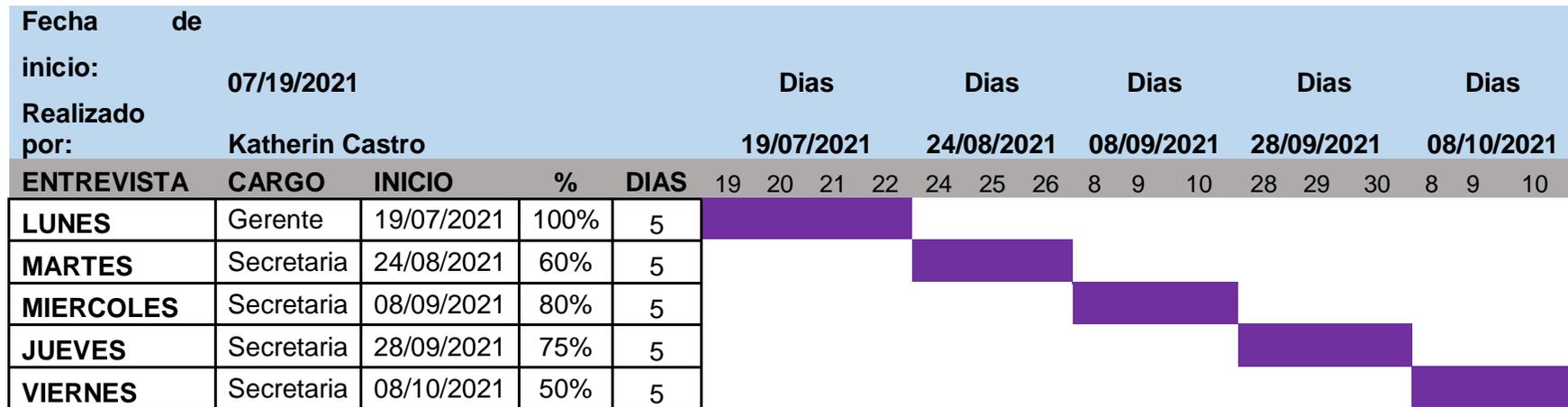
Envío a Gastos no deducibles los descuentos efectuado por pronto pago:

2	DEBE	HABER
GASTOS NO DEDUCIBLES	\$64.803,28	
CUENTAS POR COBRAR- CLIENTES		\$64.803,28

TRANSMACAR S.A.	Análisis de antigüedad de Cuentas por Cobrar				Referencia	Semestre julio-diciembre			
	PERIODO		2021		Elaborado por	Katherin Castro			
	ANTIGÜEDAD DE CARTERA				Fecha	31/12/2021			
CLIENTES POR MES	Por Vencer				Vencido				Total
	0-30	31-60	61-90	91-120	0-30	61-90	91-120	121-MÁS	
	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	
Diciembre					6.500,32				6.500,32
Octubre-noviembre						4.834,83			4.834,83
Agosto-septiembre							4.589,16		4.589,16
Julio								2.692,38	2.692,38
Total	0.00	0.00	0.00	0.00	6500,32	4834,83	4589,16	2692,38	18.616,69
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	35%	26%	25%	14%	100%

Cronograma de trabajo para recaudación de información

Cuadro 19 Cronograma de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Katherin Castro Cuadrado

El horario se elaboró con el objetivo de ajustarse a la disponibilidad de los colaboradores de la compañía para evitar interrumpir las jornadas laborales, por ese motivo se estableció el horario anterior, mismo que, empezaba desde las 16h00 en días variados, el tiempo de cada sesión era de 1 hora, con la aplicación del horario se logró clasificar información y presentar de forma oportuna los respectivos análisis y evaluación que se entregaban al administrador para la toma de decisiones.

Conclusiones

Luego de realizados los análisis y ejecutado el examen especial, se concluye que en la empresa TRANSMACAR S.A:

- La gestión de la secretaria encargada de recuperar las cuentas por cobrar, no aplica estrategias que permitan contar con una liquidez para sostener los gastos operativos y corrientes.
- Los clientes que mantienen cuentas vencidas por más de 6 meses se ausentan de solicitar los servicios de la empresa por la acumulación en sus cuentas por pagar.
- Se requiere de una estrategia de recuperación de carteras vencidas para mantener la liquidez necesaria que permita cumplir con los compromisos contraídos.
- Es indispensable para la administración de la empresa seleccionar a clientes que cumplan con un nivel de responsabilidad en la cancelación de sus deudas, para estar en condiciones de brindar un crédito o préstamo de servicio.
- El modelo de estrategia de recuperación es efectivo con una planificación anticipada para garantizar el cobro de las cuentas por cobrar.

Recomendaciones

La investigadora del presente trabajo se permite realizar las siguientes recomendaciones:

- Aplicar estrategias de recuperación de cartera en pro de la gestión de la empresa que el brinda servicio de transporte de carga liviana y pesada, según el informe elaborado en esta investigación.
- Orientar a los clientes de las empresas en la administración de los recursos económicos para evitar el sobreendeudamiento que incida en la irresponsabilidad de cancelación de valores por servicio de transporte.
- Mejorar y fortalecer las estrategias con la respectiva investigación y recomendaciones de organismos internacionales.

Bibliografía

- Acuña Lorenzo, R. (2020). El sacerdocio en el antiguo Egipto. *Repositorio Abierto de la Universidad de Cantabria*. Obtenido de URI: <http://hdl.handle.net/10902/19136>
- Alvarez Cortéz, M. (2003). *Atención al cliente*. Lima: Works.
- Andrade González, M. A., & Aguilar Cáceres, J. A. (2019). Diseño de estrategias que contribuyan con la recuperación de carteras. *Comercio en Movimiento*, 35-47.
- Arteaga Aguilera, A. (2021). Estudio sobre las NIIF. *Contabilidad Pura*, 50-62.
- Baptista, S. F. (2006). *tipos de investigacion*. Chiapas .
- Barahona, L., Nárvaez, C., & Torres, M. (2018). Incidencia tributaria por la aplicación de provisiones diferentes a las cuentas incobrables y desmantelamiento bajo la legislación vigente en Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT, 5(4), 102-118. *Digital Publisher*, 102-118.
- Barrios, E. A. (2017). *La Contabilidad y los Sistemas de Información Contable Organizacional*. Buenos Aires: UNPAedita.
- Barrueto Rázaru, A. (2018). *Tecnología Alimentaria*, 102-108.
- Barrueto Rázuri, A. L. (2018). *Mejoraas en la cuenta de propiedad, planta y equipo tecnológico de Alimentos*. Piura: Tesis .
- Basantes, A. C. (9 de enero de 2020). Ecuador: La Economía Política del feriado bancario. *El Feriado bancario en ECUADOR ¿Por qué pasó?*, págs. 49-67.
- Bravo Valdivieso, M. (2015). *Contabilidad General*. Quito: CEDISA.
- Calleja Bernal, F. J. (2010). *Contabilidad financiera 2*. México: Perason-Addison Wesley.
- Carrera Navarrete, S. I. (2018). *CARRERA NAVARRETE, Shirley Iliana. Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015. 2017*. Tesis de Licenciatura .

- Castillo Delgado, E. K. (2014). Contabilidad y auditoría, control interno de centro de drogadicción. *Un caso de estudio* . Babahoyo.
- Catacora. (1997). Sistemas y procedimientos contables. Editada por McGraw-Hill Interamericana de Venezuela SA. Caracas, Caracas , Venezuela: McGraw Hill.
- Cedeño Zambrano, G. (2017). *Cuentas por cobrar en recinto de reacuadación tributaria*. Tumaco: Universidad de Colombia.
- Centeno. (2016). Índice de control interno en el proceso de la recup. *ASODENIC*, 96.
- Cervera Oliver , M., González García, Á., & Romano Aparcio , J. (2014). *Contabilidad Financiera*. Guatemala: Centro de Estudios Financieros.
- Chávez Flores, R., & Chávez Cruz, G. (2018). 2018. *Rentabilidad y Rotación de financiera*, 15-22.
- Cuaderno de Administración . (2017). *La Contabilidad como disciplina de conocimiento: Trayectoria y perspectiva*. Murcia: Contabilidad y Finanzas.
- Danke. (2010). contabilidad financiera. *Tipos de investigación*, p.117.
- Delgado Chavarría, M. G., & Chiriguayo Campuzano, M. S. (2019). *PROPUESTA DE MEJORA AL TRATAMIENTO CONTABLE DE LA CUENTA CAJA CHICA DE LA EMPRESA DIGITAL TECH*. Guayaquil: Repositorio de ITB .
- Domínguez García, I. (2015). 2015. *Evolución de la teoría sobre análisis y gestión de la liquidez empresarial*, 66-80.
- Enríquez Puerta, g. (2001). *Cobro y Recuperación de Cartera*. Napo: FULIMIL.
- Espinoza Banchón , L. P. (2019). *Las cuentas por cobrar y el crecimiento empresarial de la empresa LLantasjevi S.A*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Fernández. (2008). *Cobranza* . Rosario .
- Filian. (2021). *Tabla de Amortización alemana* . Babahoyo: CEPOS.

- Folgueiras Bertomeu , P. (2016). *google*. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/>
- Fuentes Piguave, B. S. (2016). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para automercado*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Galeano, M. (2019). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín : Fondo Editorial.
- García Aguilar, J., Galarza Torres, S., & Altamirano Salazar, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes.//Importance of efficient management of working capital in SMEs. *Ciencia UNEMI*, 30-39.
- Gil, J. M. (2016). La contametría como expectativa: métrica de las finanzas, número de la realidad y acción de la Sociedad. *Criterio Libre*, 14(24), 24.
- Goicochea, P., & Paz, Z. M. (2020). *El control interno del activo fijo y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Clínica Limatambo SAC del año 2019. 2020*. Tesis.
- Hernandez. (2003). Tipos de investigacion . *Metodologuia de investigacion*, p.115.
- Hernández, A. J. (2020). *gestiopolis.com*. Obtenido de Cuentas contables, clasificación, concepto y descripción: <https://www.gestiopolis.com/cuentas-contables-clasificacion-concepto-y-descripcion/>
- Herrera Freire, A. G., Betancourt Gonzaga, V. A., Herrera Freire, A. H., Vega Rodríguez, S. R., & Vivanco Granda, E. C. (2016). Razones financieros de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 153-162.
- Herrera Litardo, D. A., & Calero Alonso , R. (2014). El Estado Financiero Flujo de Efectivo y su incidencia en la economía y toma de decisiones de la empresa NOVAVITA S.A. de la ciudad de Guayaquil, por el periodo Enero a Diciembre del 2013. 15. Babahoyo, Ecuador : Universidad Técnica de Babahoyo.
- Instrumento Financiero. (12 de mayo de 2012). *Normas Internacionales de Información Financiera*. Obtenido de NIIF 9:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIF9_2014_v12112014.pdf

Ley Organica de Gestión Tributaria Interna . (28 de Diciembre de 2018). *Servicio de Rentas Internas* . Obtenido de Pagina Oficial : <https://www.sri.gob.ec/>

Llambo Capuz, H. A. (2015). Sistema de costos por órdenes productivo y los márgenes de rentabilidad. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

López, F. A. (2016). Proceso de emprendimiento empresarial Fundación Acción Social por Colombia. "*Acsocol*" localidad La Candelaria., 45-53.

Maliza Muñoz, W. F. (2021). *Aprendizaje Autónomo en Moodle*. Babahoyo: Congreso CINGE.

Maliza Muñoz, W. F., & Crespín Lozano, E. (2017). *Influencia de la imagen para el desarrollo del pensamiento creativo en matemáticas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Maliza Muñoz, W. F., & Medina León, A. (2020). *Aprendizaje Autónomo en Moodle*. Babahoyo: Congreso CINGE.

Marcotriago Z, L. A. (2011). Discusión del concepto de "activo" dentro del Marco Conceptual de las Normas Internacionales de. *Actualidades Contables FACES*, 72-85.

Margaría. (2021). Uso de Geogebra para la presentación gráfica de operaciones . *Matemáticas* , 13.

Martín. (2020). Síntesis de fosfomioinositoles . *Hexadeceneico* , 108.

Mazzeo, J. V., Moyano Ruiz , M. L., & Narca, C. N. (2012). *Liquidez para las empresas*. Mendoza: Facultad de Ciencias Económicas .

Mendoza Labajos, E. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios. *Espíritu Emprendedor*, 13-27.

- Mera Rivera, J. M. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Servicies*. 2017: Tesis.
- Mranda Smith, R. A. (2017). *Estrategia de Cobranza y Morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao*. Callao: Tesis.
- Muñiz Muñiz , W. G., & Mora Reyes, W. K. (2017). "PROPUESTA DE CONTROL INTERNO PARA CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PROMOCHARTERS". Guayaquil : UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL .
- Nava Cruz, L. (2012). Liquidez y apalamcamiento. *REDALYC*, 25.
- Nole Zeña, G. I. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque SA - 2015*. Tesis .
- Norma 65 NIIF . (2019). *Normas Internacionales de Información Financiera*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIIF%209%20-%20Instrumentos%20Financieros.pdf>.
- Normas Internacionales de Contabilidad 39. (2008). http://nicniif.org/files/u1/NIC_39.pdf. Obtenido de Instrumento Financieros; Reconocimientos y Medición.
- Oliveira García, E. (2019). Efectivo y Liquidez. *Contabilidad Financiera*, 23.
- Ortiz Tapia , I. L., Nolzco Labajos, F. A., & Cahuanchon Mendoza, I. M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Esíritu Emprendedor*, 13. doi:<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Pastor, B. (2019). Población y Muestra. *Pueblo Continental* .
- Pedraza Delgado, E. (2019). Procesos coactivos en la unidad de gestión. *UCPP*, 50-62.
- Pinto , A. (julio-septiembre de 2019). El pensamiento de la CEPAL y su evolución. *El trimestre económico*, 743-779. doi:10.20430/ete.v86i343.894

- Popular . (01 de octubre de 2015). Cunetas contables: conceptos y clasificación . *Fianzas* . Paquete Impulsa.
- Prado, C. (2003). *Método de deflación de variables económicas: cuentas económicas y tablas input-output*. Instituto Vasco de Estadística. http://www.eustat.es/document/datos/deflacje_ct.pdf.
- Raffino, M. E. (2020). *Contabilidad de Costo y Financiera*. Bogotá: La República.
- Restrepo Córdova, L. Y., & Agregado Leiva, L. P. (2018). Liquidez financiera en microempresas. 34-36. Bogotá, Colombia.
- Reyes, B. (2017). Registro de cuentas y su impacto en la organización. *Comercio y Rentabilidad*, 15.
- Rivera Fuentes, C. L., & Quintero Juella, B. L. (2019). *PROPUESTA DE UN MANUAL DE CONTROL EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA COOPERATIVA DE TAXIS 24 DE FEBRERO*. Guayaquil: ITB.
- Rodríguez. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión. *Quipukamayoc*, 153.
- Sagner Tóbar, E. (2011). El índice cartera vencida como medida de riesgo de crédito. *Documentos de trabajo*, 618.
- Salazar Aguilar , E. (2016). La crisis económicas en la recuperación de cartera en la Cooperativas de Ahorro y Crédito 11 de Junio. *Tesis*. Machala, El Oro, Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- Schenkel, E., & Pérez, M. (2019). Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. *Acta de Geografía*, 205-229.
- Segura Chávez, M., & Susana, C. H. (2017). *SEGURA CHÁVEZ, Causas que generan la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Moyobamba en el año 2016*. 2017. Myobamba: Tesis.
- Solano Ruiz, A. H. (2016). *SOLANO RUIZ, Arnaldo Heli, et al. Reporte de capital intelectual como determinante del valor de mercado en empresas con alta bursatilidad de*

*Colombia*Arnaldo Heli, et al. *Reporte de capital intelectual como determinante del valor de mercado en empresas con*. Catalunya: Tesis Doctoral.

Urgilés Urgilés , G., & Chávez Urgilés, K. (2016). Liquidez Monetaria. *Contabilidad y Comercio*, 34.

Uribe, L. R. (2018). Plan de cuentas para sistemas contables 2018. *Ecoe Ediciones*, 17.

Vasquez Muñoz, L. E., & Vega Plasencia, E. M. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa*. Distrito de Huanchaco: Consermet SAC.

Zamora Murillo, R. (2014). Fundamentos de procedimiento administrativo de cobro de coactivo. *PACC*, 89-94.

Zapata Castro, S. (2021). *Reporte Bukenroad Construcciones El Cóndor*. Perú: Universidad EAFIT.