INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE COBROS A CLIENTES EN LA EMPRESA GRUCONSULT T&T S.A., DEL CANTÓN LA LIBERTAD

Autora: Pozo Carlos María Isabel

Tutor: Ing. Iván Alberto Illescas Rendón

La Libertad, Ecuador

2022

ÍNDICE GENERAL

Contenidos: **Páginas:**

CARÁTULA…… i
DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTO iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT..... v
Resumen vi
ÍNDICE GENERAL.....viii
INDICE DE TABLAS x
CAPÍTULO I 12
EL PROBLEMA..... 12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 12
Situación conflicto..... 14
Formulación del problema 14
Variables de investigación 14
Delimitación del problema 15
Evaluación del problema 15
Objetivos de la investigación 16
Objetivo general 16
Objetivos específicos 17
Justificación de la investigación..... 17
CAPÍTULO II 19
MARCO TEORICO 19
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 19
Antecedentes históricos..... 19

Fundamentación legal 23
Variables de investigación 26
Definiciones conceptuales 28
Diseño de la investigación 41
Investigación descriptiva 42
Investigación explicativa 43
Método analítico – sintético 43
Técnicas de investigación 44
Observación 44
Tipos de observación 44
Análisis documental 46
Instrumentos de investigación: 46
Ficha de observación 46
DIAGRAMA DE ISHIKAWA 48
Modelo de entrevistas 49
CAPITULO IV 51
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 51
Análisis de ficha de observación 51
Análisis de entrevista 53
Plan de mejoras: Método 5w1h 54
Diagnóstico o Análisis de la Situación Actual 56
Plan de Mejoras 58
Manual de Funciones 58
Políticas de Cobro a los Clientes 68
Flujograma del proceso de cobro 73
CONCLUSIONES: 74

RECOMENDACIONES: 76
Bibliografía 77
ANEXOS 83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Número de la muestra 42
Tabla 2: Análisis ficha de observación 52
Tabla 3: Nivel de riesgo y confianza 53
Tabla 4: Método 5W1H 55
Tabla 5: Cronograma de cobros a clientes 68
Tabla 6: Registros Contables - Formas de pago 70
Tabla 7: Registro Contable - Doc. por cobrar 71
Tabla 8: Registro Contable - Cta. por cobrar 71
Tabla 9: Registros Contable - Cartera Vencida 72

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Estado de Situación Financiera 38
Ilustración 2: Estado del Resultado Integral 39
Ilustración 3: Ratios Financieros 40
Ilustración 4: Índices de Liquidez 40
Ilustración 5: Portada Manual de Funciones 58

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Estructura Organizativa 34
Gráfico 2: Planilla de Trabajadores 35
Gráfico 3: Análisis ficha de observación (porcentajes) 52
Gráfico 4: Procedimiento de prestación de servicio 56
Gráfico 5: Procedimiento de cobro a clientes 57
Gráfico 6: Procedimiento actual de cobro a clientes 73

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Tanto en la antigüedad como en la actualidad a nivel mundial, la contabilidad es esencial para la supervivencia de cualquier proyecto empresarial, ya que además de facilitar la toma de decisiones estratégicas, permite evaluar el patrimonio disponible, la situación financiera y rentabilidad de las empresas, Sansalvador (2019).

La contabilidad es un proceso que elabora información de las empresas de comercio, producción y de servicios, sean estas en efectivo o a crédito según lo expresa Martínez (2015), es el lenguaje y soporte de muchas empresas. No llevar una contabilidad podría implicar el fracaso de los negocios, estas van dirigidas por las Normas Internacionales de Información Financiera.

Uno de los trabajos que se lleva a cabo en la contabilidad de las empresas es el registro y control de las operaciones contables tanto de cobros a clientes, como de pagos de gastos operativos, lo que en la actualidad es una problemática a nivel nacional e internacional al no llevar un adecuado procedimiento de los mismos, se debe efectuar un correcto proceso con el fin de no causar riesgo de rentabilidad y de lograr cubrir los pagos oportunos de sus obligaciones con terceros, para aquello es necesario desarrollar una propuesta de mejoras en los procedimientos de cobros, ejecutando nuevas estrategias para recaudar el dinero de sus ventas o servicios que ofrezca cada empresa.

Ubicación del problema en un contexto

Ecuador es un país con diversidad de actividades productivas enfocadas en su desarrollo, en la cual se destaca la agricultura y la explotación de

petróleo como sus principales; el turismo, servicios financieros entre otros forman parte de la economía de esta, haciendo así que a lo largo del tiempo grandes empresas implementen sus negocios.

Dos grandes ciudades como Guayaquil y Quito tienen una actividad comercial extensa, grandes industrias han apostado por estos sectores haciéndolos de gran relevancia a nivel nacional, por la gran cantidad productiva que ofrecen a quienes la visitan, este crecimiento no sería relevante sino es por el control adecuado de sus procesos contables lo que hace que estas industrias se mantengan en el auge comercial.

Otra de las ciudades que ha sido reconocida por su actividad productiva es La Libertad capital económica de la provincia de Santa Elena, esta acoge a varios tipos de empresas a través de los años, ya que es consideraba uno de los puntos estratégicos de comercio a nivel provincial, una de sus mayores fortalezas es diferentes tipos de emprendimientos y empresas que han apostado por esta ciudad para implementar sus negocios debido a su afluencia comercial.

Una de las actividades de mayor relevancia como el comercio es lo que lleva a crear la empresa Gruconsult T&T S.A., ubicada en el centro de la ciudad, calle Guayaquil y 9 de octubre, quienes ofrecen asesoría contable y tributaria a pequeñas y grandes empresas en la provincia, lo cual ha permitido con el pasar de los años que muchos clientes requirieran sus servicios por los diferentes negocios que se han implementado.

Esta organización presenta una deficiencia en los cobros ya que los clientes no cumplen con sus pagos oportunos, por lo tanto, no puede cubrir con sus obligaciones económicas a tiempo, es por esto que el proyecto está encaminado a la solución de la gestión de cobros para de esta manera poder ejecutar de manera correcta el sistema contable de la empresa.

Situación conflicto

Gruconsult T&T S.A., está ubicada en la provincia de Santa Elena, cantón La Libertad en la calle Guayaquil y 9 de octubre, es una empresa que ofrece servicios de contabilidad y tributación, cuenta con amplia experiencia y personal capacitado.

Esta empresa cuenta con alto número de clientes, lo cual le genera un incremento significativo en sus ingresos, durante el último periodo fiscal la empresa presento falencias en el procedimiento de cobros a clientes esto se ha dado debido a la que la organización entrega las facturas de manera tardía, lo que genera el incremento de cuentas por cobrar provocando que los pagos de gastos operativos (sueldos, servicios básicos, etc.) se vean afectados ya que los rubros no se completen a tiempo, incrementando así el endeudamiento con instituciones financieras.

La problemática planteada presenta los siguientes síntomas:

Reclamos de los clientes por el atraso en la entrega de las facturas;
Incremento de las cuentas por Cobrar;
Atrasos en el pago a empleados;
Dificultad en el cumplimiento de las obligaciones contraídas con terceros;
Incremento del endeudamiento con instituciones financieras.

Formulación del problema

¿Cómo incide la mejora del procedimiento de cobros a clientes en el cumplimiento de pago de los gastos operativos en la empresa Gruconsult T&T S.A. ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, en el primer semestre del periodo fiscal 2021?

Variables de investigación

Variable independiente: Procedimiento de cobros a clientes

Variable dependiente: Gastos operativos

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad General

Área: Procedimiento de cobros

Aspectos: Cubrir los gastos operativos

Contexto: Empresa Gruconsult T&T S.A.

Cantón: La Libertad

Provincia: Santa Elena

Año: 2021

Tema: Propuestas de mejoras al procedimiento de cobros a clientes en la empresa Gruconsult T&T S.A.

Evaluación del problema

Delimitado. - Es delimitado debido a que el estudio que se realiza se enfoca en un problema específico dentro de la empresa Gruconsult T&T S.A que afecta actualmente a un número determinado de población quienes son las personas que laboran en la organización puesto que por la falta de liquidez no pueden recibir su sueldo de manera adecuada, así también se ve afectado el pago a los servicios básicos, compra de materiales de oficina, etc.

Evidente. - Debido a la identificación eficaz de la población a quien va dirigido el objeto de estudio y la detección clara de las problemáticas que producen inconvenientes en la organización se puede determinar que la investigación es evidente y se podrán llegar a resultados reales que proporcionen las mejoras requeridas por la organización.

Relevante. – Es relevante porque se toma el problema de una situación actual y real que se da en una sociedad donde existen diversas organizaciones que se dedican a diversas actividades comerciales por lo

que presentan distintos inconvenientes que requieren de soluciones eficientes y factibles, con este estudio se pretende dar una guía de solución no solo para la empresa Gruconsult T&T S.A sino también para alguna entidad que tengan complicaciones similares.

Contextual. – Dentro de la línea investigativa se procede a la obtención de información relevante y veraz, primaria y secundaria, que permita la sustentación bibliográfica para el desarrollo del estudio cumpliendo con los objetivos planteados y así llegar a obtener los resultados viables a la solución de los problemas.

Factible. - Con el proceso de investigación se pretende llegar a la solución del problema el cual permitirá la correcta gestión de los recursos económicos para cubrir los gastos operativos que se generan en el desarrollo de actividades de la empresa Gruconsult T&T S.A, aportando con estrategias eficientes que permitan el cumplimento de sus objetivos y así de la misma manera incurrir en la mejora de la calidad en el servicio que se ofrece a los clientes.

Variables. - En este estudio de investigación se pueden establecer de manera rápida la identificación de las variables dependiente e independiente los cuales son: Variable independiente: Procedimiento de cobros a clientes y Variable dependiente: Gastos operativos, mismos que servirán para direccionar el objetivo de la investigación y llegar a los resultados deseados.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Desarrollar mejoras al procedimiento de cobros a clientes para el cumplimiento en el pago de los gastos operativos de la Empresa Gruconsult T&T S.A.

Objetivos específicos

- Sustentar desde la teoría de la Contabilidad General la relación entre el procedimiento de cobros y cubrir los gastos operativos de la empresa Gruconsult T&T S.A.
- Diagnosticar el estado actual de los procedimientos de cobros a clientes que se realizan en la empresa Gruconsult T&T S.A., del cantón La Libertad.
- Proponer un plan de mejoras a los procedimientos de cobros a clientes para cubrir los gastos operativos de la empresa Gruconsult T&T S.A.

Justificación de la investigación

La empresa Gruconsult T&T S.A. se dedica a la contabilidad y tributación, actualmente presenta la problemática en la gestión de cobros a clientes debido a que no se lleva un correcto procedimiento de los mismos lo cual ocasiona que los rubros de gastos operativos no sean cancelados a tiempo.

El objetivo del presente proyecto de investigación es realizar una mejora al procedimiento de cobros a clientes de la empresa Gruconsult T&T S.A., lo cual será sustentado en base a su teoría y práctica ya que es indispensable diagnosticar el estado actual de los procesos que se realizan para obtener resultados eficaces, para esto se implementara una correcta gestión al emitir las facturas a tiempos para que los clientes realicen sus pagos oportunos y así poder cubrir las obligaciones económicas que posee la empresa.

Como fuente principal se obtendrán los valores reales de los ingresos y de egresos mensuales de la empresa, la cual generará beneficios económicos para la misma, otras de las fuentes a utilizar será la revisión bibliográfica el cual permitirá ampliar los conocimientos acerca de las estrategias de gestión de cobros.

Conveniencia:

La investigación realizada en este trabajo es importante debido a que se evalúa el nivel de respuesta que tiene el usuario por el servicio recibido, así mismo la forma en que se ve afectada la empresa por el tiempo que tarda la retribución económica que recibe del cliente llevando consigo la cancelación de varias obligaciones financieras que tiene la organización los cuales son cancelados de manera tardía. Con la detención de estos factores se puede llegar a posibles soluciones que permitan que la empresa continúe con sus actividades y no caiga en la bancarrota o cierre.

Relevancia Social:

La solución de las problemáticas planteadas afectaría de manera directa a 2 aspectos importantes: la parte interna de la empresa (cancelación adecuada de sueldos, cumplimiento de las obligaciones económicas, pago de servicios básicos) y externa (la mejora del servicio al cliente, ampliar la cartera de clientes).

Implicaciones Prácticas:

La investigación ayuda a resolver un problema real el cual radica en la tardanza de cobro a los clientes lo cual recae en el incumplimiento de los valores pendientes de pago de la organización, mismo que afecta de manera directa la calidad del servicio al cliente. Resolviendo el problema se pueden mejorar varios aspectos internos tanto contables como organizacionales para poder exponerlos de manera positiva hacia el servicio al cliente.

Utilidad Metodológica:

Este estudio puede servir de ayuda como guía a otras investigaciones debido a que la información que se ofrece es real, y las soluciones planteadas sirven para implementarlas en empresas que estén pasando por una situación similar.

CAPÍTULO II
MARCO TEORICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Uno de los más grandes problemas a los que ha tenido que enfrentarse la humanidad es, sin duda disponer de los medios para satisfacer sus necesidades, los cuales en un principio eran elementales y se obtenían directamente de la naturaleza. Entre las grandes ciudades que fueron las primeras en implementar un sistema contable conocido como Partida Doble fueron Mesopotamia, Egipto, Grecia y Roma, donde se registraban los valores monetarios disponibles y los que tenían por cobrar. Al transcurrir el tiempo empezó a aparecer el registro de patrimonios familiares y con la existencia de un lugar donde se hacían intercambios económicos llamado como mercado también empezó a aparecer el control de circulación de mercadería de un lugar a otro, estableciéndose los primeros principios de contabilidad y la creación de dos libros contables donde se podía llevar control de las cuentas llamadas “Codex” y “Adversia” donde se registraban los ingresos y egresos. Macedo (2007).

En la edad media hubo adelantos contables como la aparición de una moneda llamada “Solidus” como único instrumento de transacción comercial así también se empezó la repartición del capital por el número de accionistas existentes en una empresa, en el año 1327 en Génova aparece la primera persona que asume el rol de auditor quien se encargaba de revisar y analizar las cuentas que llevaban las empresas conservando un duplicado para su correcto control; ya por el año 1400 se implementó un libro contable donde no solo se incluía las cuentas del debe y haber sino también la cuenta patrimonial. Granados (2006)

Dentro de la edad moderna aparecen tres libros contables para el registro de las cuentas en partida doble como son el Libro Mayor, Libro Diario y Borrador; uno de los conocedores contables como es el señor Paciolo establece claramente que el registro por partida doble no debe escribir tan solo debe y haber sino también debe incluir las ventas, documentos por cobrar (letra de cambio), intereses, etc., así como que el inventario debe ser un registro elaborado a inicios de las operaciones de una empresa. En esta época se difunde la importancia de la implementación contable en los países de América precolombina donde en el siglo XVII lo empiezan a considerar como una función importante para el control mercantil obteniendo una información contable fidedigna. Granados (2006)

En esta época el sistema contable abarco a países como Perú y Ecuador donde habitaban los Incas, desde ya se contaba con el registro de las cuentas de las cosechas de manera empírica con cuerdas de colores denominadas “quipus”, luego de la conquista española donde se apoderaron de Quito implementaron las mejoras contables debido a la existencia de oro y plata en el territorio controlando los ingresos por tributos y egresos mediante un tribunal de cuentas. En 1591 se declaró que en Ecuador se debe realizar el registro de las cuentas mediante la partida doble (debe – haber) donde se controlaba la administración y el registro de los impuestos recaudados. Quezada (2020)

Dentro de las actividades comerciales existe una transacción donde se recibe un valor monetario a cambio de la entrega de un bien o servicios, a este proceso de rubro recibido se lo conoce como procedimientos de cobro cuyos valores sirven para cubrir rubros tales como: pagos de sueldos, para por obligaciones bancarias, pago de servicios básicos, pago a proveedores e imprevistos, es por ello la importancia de la correcta gestión de los recursos disponibles para mantener la liquidez suficiente y cubrir los gastos sin problemas, Eugenio Tamayo (2012).

Los procedimientos son una de las maneras de obtener buenos resultados en una organización o empresas es tener un correcto método para ejecutar actividades y nos generen los objetivos trazados en el tiempo oportuno por lo que es de suma importancia llevar acabo un procedimiento de las actividades que se realicen ya que nos ayudara a mejorar en los aspectos requeridos obteniendo resultados eficaces. Procedimiento es un conjunto de técnicas que busca simplificar el trabajo y con ello incrementar la productividad en los sistemas administrativos de una organización, Joublanc, (1994).

Antecedentes referenciales

Los procesos de cobranza a los clientes es una problemática que se da en distintos tipos de empresas en esta sociedad por lo que ha sido estudiada por diversos autores tanto nacionales como internacionales donde cada uno desea obtener resultados óptimos para alcanzar una liquidez que permita cubrir el pago de los gastos operativos. De acuerdo a lo expresado anteriormente se procede a citar varios autores con sus respectivos trabajos de investigación como base bibliográfica para el proyecto que se ha plateado en este estudio.

Según Moreno (2017) en su proyecto denominado “Propuesta de Mejora del Proceso de Créditos y Cobranzas para Optimizar la Liquidez en la Empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C., 2017” de la Universidad San Ignacio de Loyola - Perú, detalla que si una empresa no realiza las gestiones de cobro de manera eficiente y eficaz podría caer en la afectación de la liquidez, donde su problema va relacionado con éste proceso investigativo debido a que presentan los mismos resultados a los que se desea llegar, con la implementación de la solución se logró que la empresa en mención pueda cumplir con sus obligaciones económicas de corto plazo obteniendo una solución efectiva, viable y económica además el modelo planteado es aplicable a otra empresa que presente la misma problemática.

Hoyos (2019) de la Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador, indica en su tesis de grado “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle” una serie de posibles soluciones a la problemática plateada tales como: un control trimestral de la cartera de cuentas por cobrar a cargo del departamento responsable en este caso Auditoria Interna, establecer el contacto inmediato para establecer la manera de cobro atrasado, la implementación y uso de un software que permita evaluar el desempeño de proceso de cobro, elaborar un nuevo modelo de “cartera de crédito en riesgo” para que no cause un alto impacto negativo en la empresa, entre otros. Esta investigación es muy útil debido a que servirá de guía para las propuestas a implementar en este estudio.

El autor Torres (2015) de “Diseño de un Sistema de Control Interno para los Procesos de Recaudación y Recuperación de Cartera, para Mejorar la Liquidez de Latinomedical S.A.” elaborada en la Universidad Politécnica Salesiana - Ecuador, plantea el problema “¿Cómo afecta financieramente la gestión de recuperación de cuentas por cobrar a la liquidez y rentabilidad de la empresa Latinomedical durante el periodo 2014? Donde luego de comprobarla se llegó a resultados como es tener efectividad de recuperación de cartera pendiente de cobro y la disminución de cuentas incobrables, así como también detectar las causas principales que producen la mala gestión de cobros mediante la evaluación de las políticas financieras, factores internos y externos que intervienen en la gestión de cobros e identificación de los clientes que inciden frecuentemente en mora de pago.

En la Universidad de San Carlos – Guatemala el proyecto con título “Implementación de una Metodología de Cobranza Sistematizada en una Empresa de Financiamiento” sirve como aporte para este estudio debido a que presenta una matriz de acción de cobranza aplicado en los sistemas informáticos de la empresa para medir de manera cuantitativa con indicadores la eficiencia de la implementación de estrategias de

mejora en el cobro a los clientes para mejorar el nivel de financiamiento de la organización así como también el modelo está presto a cambios y mejoras continuas en caso que este lo requiera, estableciendo como base la información general de la situación actual en la que se encuentra la entidad. Mencos (2011)

Revelo (2013) en su proyecto investigativo “Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa Profemac de la ciudad de Tulcán.“ plantea la siguiente idea a defender “Con el diseño de un sistema de cobro y recuperación se contribuirá a un adecuado control de cartera de crédito, mejorando el desarrollo de la gestión financiera en la empresa Profemac de la ciudad de Tulcán” donde la comprobación de la hipótesis mediante la presentación de los resultados aporta de manera positiva a este estudio debido a que su propuesta muestra el aumento en los índices de rentabilidad y liquidez y disminuye el índice de endeudamiento solucionando de manera efectiva los problemas económicos de la organización. Universidad Regional Autónoma de los Andes – Ecuador.

Fundamentación legal

Toda organización debe cumplir con bases legales impuestas por el régimen de control, en lo que respecta a la contabilidad nos dice:

El Código de Comercio en su artículo 28: “Los comerciantes están en la obligación de llevar contabilidad en los términos prescritos en el ordenamiento jurídico.” (2020)

En la Ley de Régimen Tributario Interno en su artículo 19 se establece que:

> Todas las sociedades estarán obligadas a llevar contabilidad y que las personas naturales deberán realizarlo en función de la actividad que realicen, considerando adicionalmente montos de capital,

> ingresos brutos o gastos anuales, acorde a lo que se indica en el Reglamento para la aplicación de esta ley (2019).

En el mismo cuerpo legal, en su artículo 20 se establecen los principios generales que deberán observar los contribuyentes, indicando:

> La Contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo (2019).

De acuerdo a lo indicado en la normativa anterior, se establece dos grupos de contribuyentes obligados a llevar contabilidad, esto es, personas naturales y las sociedades en general.

En el artículo 39 del Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno se establece en su tercer inciso que:

> Las sociedades sujetas al control y vigilancia de las Superintendencias de Compañías o de Bancos y Seguros, se regirán por las normas contables que determine su organismo de control; sin embargo, para fines tributarios, cumplirán las disposiciones de la Ley de Régimen Tributario Interno y este Reglamento (2021).

Cada uno de estos artículos define la importancia de llevar un control contable las personas naturales y jurídicas las cuales deben estar sujetas al control exhaustivo de las actividades que realicen.

Según la Normas Internacionales de Información Financiera se puede denotar en el número 15 cuyo tema es:

> Ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes cuya finalidad es proporcionar información necesaria acerca de los ingresos provenientes de los usuarios que reciben los bienes o servicios que de ella provienen, por lo que el cliente está obligado a cumplir sus compromisos por un contrato obtenido al recibir los beneficios propiciados por el desarrollo de las actividades de las empresas a cambio de una retribución económica (2020).

Dentro de las Normas Internacionales de Contabilidad se encuentran el número 18 denominado Ingresos de Actividades Ordinarias, mismo que se refiere a su Objetivos Principal:

> Los ingresos son definidos, en el Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Estados Financieros, como incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como disminuciones de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de la entidad. El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos de actividades ordinarias en sí como las ganancias. Los ingresos de actividades ordinarias propiamente dichos surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías. El objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable de los ingresos de actividades ordinarias que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos (2020).

Variables de investigación

Variable independiente: Procedimiento de cobros a clientes

Tal como lo explica Martínez (2012) el procedimiento de cobro a clientes inicia en la gestión de facturación a los consumidores donde constara de información específica como: cliente, valor del servicio y forma de pago elegida por el usuario. Luego de especificar la forma de pago se debe dejar en claro las fechas máximas de pagos de esta manera no se incurre en un atraso a los pagos, y finalmente el compromiso de pago se ve saldado una vez que el cliente cumple con el valor monetario acordado. Para llevar un correcto control de cobros se puede realizar gráficos donde detallen los valores recaudados y valores pendientes de cobro.

Según Morilla (2018) el objetivo del procedimiento de cobros radica en que su implementación permite ejecutar una sistematización de trabajo, logrando obtener el resultado deseado y para lo cual fue implementado.

Otro claro ejemplo de procedimiento al cobro de clientes es el siguiente:

Gestionar la información relevante de deudas para agilizar las cobranzas.

Definir las Políticas, Técnicas, Procesos y Reportes de Cobranzas mediante un plan de cobranza.

Automatizar el proceso de contacto con el cliente mediante un sistema de cobranza.

Automatizar el envío de recordatorios mediante un proceso automatizado de avisos.

Coordinar nuestro equipo de trabajo, para facilitar la recuperación de la cartera de cobranzas.

Coordinar acciones y negociaciones que aplicaremos sobre los clientes morosos.

Darle herramientas al equipo de gestión, basada en un plan y estrategia de cobranza.

Utilizar reportes de cobranza basados en indicadores o KPI´s de cobranzas poder ajustar las estrategias de cobranzas.

Variable dependiente: Gastos operativos

Romero (2015) expone que los gastos operativos pueden ser fijos o variables, los fijos son importes que se dan mes a mes, como los sueldos de empleados, alquiler de oficina, mientras que los variables varia su importe dependiendo de la actividad de la empresa y sus operaciones ya que de acuerdo a ellos se darán esos rubros que no son específicos porque no tienen un valor fijo como el consumo de energía eléctrica, compra de suministros de oficina, entre otros. Estos gastos son los que se dan en todo tipo de empresas ya que son esenciales para la actividad de la misma, varían de acuerdo al tipo de movimientos que se realicen y al tipo de producción que ejecuten.

Según lo indica Feliu (2003) los gastos operativos son aquellos que ayudan a una empresa a desarrollo un proceso de producción en el cual encontramos: gastos por adquisición de materia prima, gastos de sueldos y salarios de la mano de obra, gastos en la utilización de equipos y maquinarias; es por esto que la empresa debe tener una liquidez adecuada para poder cubrir con dichos gastos sin problemas de financiación.

Tipos de gastos operativos

Según Horngren (2003) los gastos operativos son aquellos que se relacionan entorno a la actividad que se dedica la empresa y se puede categorizar en gastos de ventas y gastos generales o administrativos:

Gastos de Ventas: Se encuentran compra de materia prima, sueldos de ventas, comisiones de ventas, publicidad, alquiler, depreciación, servicios públicos y gastos de distribución. Gastos Administrativos: Están los

sueldos de oficina, impuestos prediales de edificio o alquiler, gastos materiales de oficina, servicios básicos, entre otros. Horngren (2003).

Definiciones conceptuales

Activos: Son aquellos recursos de una empresa que ayudan a la productividad para generas bienes y/o servicios al cliente para satisfacer sus necesidades obteniendo resultados económicos en beneficio a la organización. Martínez (2015).

Actividad Económica: Es toda actividad en la que se realiza un intercambio entre un bien o servicio y retribución económica, llamada también como una actividad productiva. Gómez (2021)**.**

Bienes: Es un producto que adquiere un valor económico puesto al mercado para su compra o consumo a cambio de dinero que sirven para satisfacer las necesidades de un mercado objetivo. Krugman (2007).

Caja chica: Es el valor o monto reducido que se destina para realizar pagos menores de corto plazo o de manera inmediata, siendo éste el giro de un cheque a nombre de la persona responsable para que el dinero en efectivo sea resguardado en un lugar específico hasta su posterior uso. Brock (1987).

Capital: Es el conjunto de los bienes tangibles y recursos económicos que posee la empresa para empezar sus actividades operacionales con el fin de obtener una ganancia o beneficio, esta se puede dar de manera individual o a través de la aportación de socios o accionistas. Horngren (2003).

Contabilidad: Una de las actividades de mayor relevancia a nivel mundial es llevar una buena información financiera de la empresa, mismas que sirven para llevar un correcto control de los estados contables de las organizaciones de esta manera se puede conocer el estado actual en el

que se encuentran resultados óptimos para una adecuada toma de decisiones en pro a la entidad. Alcarria Jaime (2009).

El objetivo principal de la contabilidad es brindar información primordial para conocer el rumbo de la empresa mediante el control adecuado de sus bienes o también conocidos como patrimonios, a su vez son controlados por entes reguladores que permiten obtener la información de las mismas para que cumplan con las respectivas tributaciones al estado y ser objetos a fiscalización. García (2008).

Coeficiente de endeudamiento: Es el nivel de deuda que puede tener una empresa para obtener financiamiento con terceros para realizar sus actividades productivas en relación al patrimonio que posee, de manera que si este índice es alto afectaría en la realización de un nuevo financiamiento crediticio. Iborra (2006).

Cuentas por Cobrar: Son valores exigibles a los clientes que deben ser recuperados por derecho de la empresa estos son producidos por la venta de un bien, prestación de un servicio y/o la devolución de un préstamo; mismos que pueden ser a corto y largo plazo, estos valores quedan saldados al momento que el usuario efectúa el pago total. Las cuentas por cobrar son valores indispensables debido a que con la recaudación de estos se produce la compra de inventarios y el proceso de producción, así también como el saldo de las cuentas internas de la organización. Granados (2002).

Cuentas incobrables: Son aquellas cuentas por cobrar que ha pasado algún tiempo en el incumplimiento de pago por parte de los clientes, es una cuenta en vencimiento que aparece en los estados financieros al finalizar el año fiscal; generalmente aparecen en empresas que proporcionan bienes con pagos crediticios. Bernal (2004).

Cuentas nominales: Son aquellas cuentas que alteran considerablemente el capital debido a que pueden reducirlo o aumentarlo, éstas cuentas son los ingresos y egresos detallados en un estado de resultado donde se puede evaluar la variación del patrimonio de la empresa en un periodo de tiempo. Bernal (2004).

Cuentas por pagar: Es la manera en que se denomina a las deudas que tiene una empresa al recibir dinero éstas pueden ser a corto, mediano o largo plazo por lo que generan un interés que el prestatario debe cancelar. Mendoza (2004).

Cliente: Se lo denomina cliente o usuario al individuo con gustos y preferencias diversos los cuales se encuentran dentro del mercado objetivo que adquiere productos o servicios de manera voluntaria y regular de una empresa. Aznar (2002).

Efectivo: Es el dinero físico como billetes y monedas legales los cuales son elaborados y expedidos por el Banco Central de Reserva, es aquel que se encuentra disponible en las empresas en las cuentas de caja y banco. Arimany (2010).

Financiamiento: Es aquel recurso económico o crediticio que recibe una persona natural o jurídica ya sea para iniciar sus actividades comerciales o para aumentar la productividad, muchas veces este financiamiento se puede dar por entidades bancarias o aportaciones de socios. Iborra (2006).

Gastos: Es la disminución de liquidez o dinero para la obtención de un bien o beneficio como el pago de sueldos, servicios básicos, préstamos bancarios, etc., para la producción de bienes y/o servicios. Alcarria Jaime (2009).

Ingresos: Son la aportación monetaria por la venta de un bien o servicio los cuales sirven para cubrir las obligaciones de la empresa y también para continuar con sus actividades productivas. Alcarria Jaime (2009).

Liquidez: Es la capacidad que tiene una organización de convertir un activo en efectivo y viceversa de manera inmediata y con eso poder cubrir factiblemente sus obligaciones económicas. Arimany (2010).

Mejora: Es un proceso o serie de procesos de cambio o la proposición de soluciones para obtener un progreso y aumente la calidad de un producto o situación que se encuentre en un estado inseguro o presente fallas que lo conlleve a un desenlace inadecuado. Belohlavek (2006).

Pasivos: Son aquellas deudas u obligaciones que tiene una empresa los cuales sirven para realizar o aumentar las actividades operacionales para obtener un beneficio a un cierto periodo de tiempo. Martínez (2016)**.**

Patrimonio: Es la diferencia entre el activo y pasivo de la organización donde también se adiciona la aportación económica o material que realizaron los accionistas al inicio de sus actividades productivas y otros valores que se adicionan durante su periodo contable. Alcarria (2009).

Principios contables: Son aquellas normativas que el contador o la empresa debe seguir para realizar de manera correcta las transacciones comerciales en los estados financieros para brindar la información contable de manera clara y veraz. Becker (2020).

Proveedores: Es aquella persona o empresa que se encarga de suministrar de productos o materia prima a las organizaciones encargadas de ofrecer al público productos terminados, éstos generalmente ofrecen crédito a sus compradores. Soto (2000)

Rentabilidad: Es el beneficio económico que se genera de una inversión por las actividades comerciales que se han generado en la empresa sin la diferencia de intereses, gastos e impuestos. Mendoza (2004).

Servicios: Es la prestación de un beneficio intangible o conjunto de actividades que ofrece una empresa a un mercado objetivo para satisfacer alguna necesidad a cambio de una retribución monetaria. Krugman (2007).

Transacción: Es un trato comercial de compra y venta que se da entre dos o más partes donde intercambian bienes o servicios con un valor económico. Alcarria (2009).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

GRUCONSULT T&T S.A. con RUC # 2490004435001 fue constituida en la Ciudad de Guayaquil mediante escritura pública el 17 de Julio del año 2009, inscrita en el registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Santa Elena, el día 06 de Diciembre del 2010, con número de expediente 97787. Su objeto social es dedicarse a servicios de asesoramiento, orientación y asistencia operativa a las empresas y a la administración pública en materia de: diseño de métodos o procedimientos contables, programas de contabilidad de costos y procedimientos de control presupuestario. El domicilio legal de la Compañía es Cantón la Libertad, calle 20, edificio alto del comercial Comandato, junto a Delgado Travel. FUENTE: SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS.

Misión

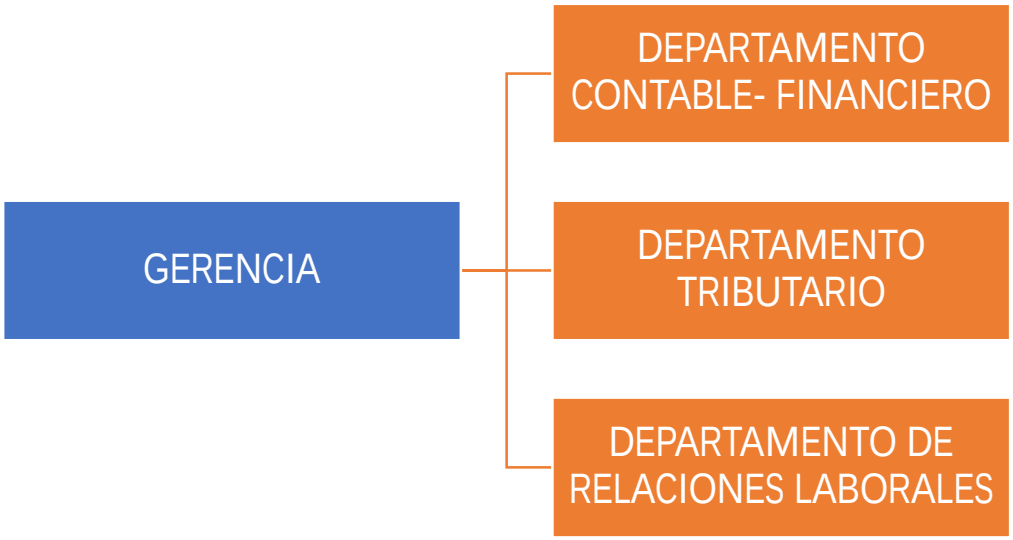
Ofrecer a sus clientes un servicio profesional basado en normas éticas y en la calidad del servicio en el ámbito de la consultoría tributaria, empresarial, laboral y outsourcing de contabilidad, de forma flexible según las necesidades específicas y requerimientos de sus clientes, ayudándoles en la consecución de sus objetivos y facilitando la gestión administrativa, financiera, contable y de 30 recursos humanos de nuestros clientes, brindando un servicio profesional con los más altos estándares de eficiencia, efectividad y calidad en materia de consultoría tributaria y outsourcing de contabilidad, adaptada a sus necesidades concretas.

Visión

Ser una institución consolidada y confiable en el mercado local y nacional. Estando en continua búsqueda de soluciones integrales para garantizar los beneficios, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, buscando continuamente estrategias competitivas y de innovación; incrementando la satisfacción y confianza de nuestros clientes, contando con un capital humano altamente capacitado y llegar a convertirnos en la mejor alternativa para la oferta de todos los servicios de asesoría y consultoría empresarial que una organización necesita para desarrollar su actividad, manteniendo una relación con el cliente más allá de lo profesional.

Estructura Organizativa

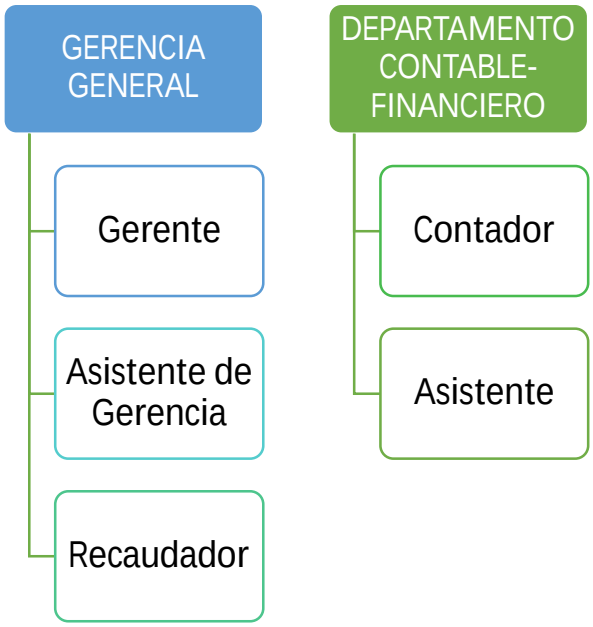
Gráfico 1: Estructura Organizativa



Fuente: Gruconsult T&T S.A

Plantilla de Trabajadores

Gráfico 2: Planilla de Trabajadores



Fuente: Gruconsult T&T S.A

Principales Clientes

Gruconsult es una empresa que se ha consolidado a través de los años por los servicios que ofrece lo que le ha otorgado que mantenga una considerable cartera de clientes, en lo que se destacan múltiples actividades económicas y entre sus principales tenemos:

Estación de Servicios Coechan S.A.
Estación Hermanos Chalen Char S.A.
Mi Servicompras Cía. Ltda.
Distribuidora Don Pepe
Calenseg Cía. Ltda.
Getafe S.A.
Megalife S.A.

Proveedores

- Guerrero Aldas Nelson (Químicos Guerrero)
- Aguilar Bravo Ramiro Arturo (Imprenta Aguilar)
- Servientrega Ecuador S.A.

Competidores

ASCONTEC – Asesoría Contable, Tributaria y Financiera
C&C Servicios Contables y Financieros
Staff Contable - Asesorías Contables y Tributarias
Fepaldo Oficina Contable
SOLCONTRI Cía. Ltda. Soluciones Contables Y Tributarias

Principales Productos o Servicios

La empresa ofrece múltiples servicios entre los cuales tenemos:

Asesoría Tributaria

Declaraciones de todo tipo impuestos para personas naturales y sociedades
Declaración del Impuesto al Valor Agregado I.V.A.
Declaración del Impuesto a la Renta Sociedades.
Impuesto en Relación de Dependencia.
Presentación de Balances Anuales
Impuestos Súper de Compañías
Declaración Patrimonial
Retenciones en la Fuente.
Anexos de Gastos Personales
Anexos Transaccionales.
Anexo de Accionistas.

Asesoría Laboral

Elaboración de formularios de beneficios sociales
Aviso de entrada y salida del personal I.E.S.S.
Impresión de Comprobantes de Pago.
Elaboración de actas de finiquito
Impresión de Planillas de Aportes.
Elaboración de rol de pagos
Análisis del Riesgo Laboral
Contratos de trabajo

Descripción del Puesto de Trabajo

Funciones de la Plantilla

Gerente. - Sus funciones radican en verificar la información ejecutada por los distintos departamentos y llevar un control de los ingresos y egresos de la empresa.

Asistente de gerencia. - Lleva un control exhaustivo de los ingresos y egresos de la empresa, cartera de clientes y de la emisión de comprobantes de pagos.

Recaudador. - Se encarga de llevar facturas y recaudar los valores de pago de clientes.

Contador. - Encargado de llevar un correcto manejo de las actividades económicas de la empresa, corroborar la información entregada por el gerente y su asistente.

Asistente del contador. - Recopila la información de gerencia para que el contador pueda realizar un correcto trabajo.

Análisis Económico Financiero

En este proyecto se realiza el análisis horizontal de los estados financieros de la empresa Gruconsult T&T S.A. tomando en consideración los dos periodos contables anteriores, este análisis es importante debido a que permite conocer las variaciones relativas que se han producido en la organización.

Ilustración 1: Estado de Situación Financiera

ESTADOS DE SITUACION FINANCIERA GRUCONSULT T&T S.A. 2019 y 2020			
ACTIVOS	2019	2020	VARIACION %
ACTIVO CORRIENTE	$ 19.578,75	$ 20.620,31	
Efectivo y Equivalentes	$ 2.589,31	$ 1.687,08	-0,35
Cuentas y Documentos Por Cobrar	$ 16.452,80	$ 18.595,74	0,13
Crédito tributario (IVA)	$ -	$ 174,92	
Crédito Tributario I.R	$ 536,57	$ 162,57	-0,70
ACTIVO NO CORRIENTE			
Edificios Y Otros Inmuebles	$ 391.516,66	$ 391.516,66	0,00
Maquinaria Y Equipo	$ 49.407,10	$ 49.407,10	0,00
Vehículos	$ 37.990,00	$ 37.990,00	0,00
Dep. Acum. Propiedad, Planta Y Equipo	$ -2.915,83	$ -2.915,83	0,00
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	$ 475.997,93	$ 475.997,93	
TOTAL DE ACTIVOS	$ 495.576,68	$ 496.618,24	
PASIVOS			
PASIVO CORRIENTE			
Cuentas por Pagar Locales	$ 60.173,28	$ 8.794,36	-0,85
Otras Cuentas y Documentos por Pagar Corrientes	$ 1.136,36	$ 185,87	-0,84
Obligaciones con Instituciones Financieras-Corrientes	$ -	$ 34.293,15	
Obligaciones con el IESS	$ 1.600,58	$ 1.493,49	-0,07
Beneficios Sociales a Empleados	$ 6.190,97	$ 6.119,52	-0,01
Participación de Trabajadores	$ 4.165,83	$ 4.321,44	0,04
TOTAL PASIVO CORRIENTE	$ 73.267,02	$ 55.207,83	
Otras Cuentas y Documentos por Pagar No Corrientes	$ 267.346,52	$ 267.346,52	0,00
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	$ 267.346,52	$ 267.346,52	
PATRIMONIO	$ 154.963,14	$ 174.063,89	
Capital Social	$ 800,00	$ 800,00	0,00
Aportes de Socios o Accionistas para Futura Capitalización	$ 50.000,00	$ 50.000,00	0,00
Reserva Legal	$ 400,00	$ 400,00	0,00
Utilidades Acumulados de Ejercicios Anteriores	$ 85.350,16	$ 103.763,14	0,22
Resultado del Ejercicio	$ 18.412,98	$ 19.100,75	0,04
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	$ 495.576,68	$ 496.618,24	

Fuente: Gruconsult T&T S.A

Análisis:

Se puede notar claramente que el efectivo a variado de manera negativa en un -0.35% debido a las cuentas por cobrar donde ha existido un aumento del 0.13% en relación al año anterior debido a que la morosidad en los clientes ha aumentado, radicando ahí el problema planteado en este proyecto.

Ilustración 2: Estado del Resultado Integral

ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL GRUCONSULT T&T S.A. 2019 - 2020			
INGRESOS	2019	2020	VARIACION %
Ventas Netas Locales	$ 225.466,32	$ 205.984,90	-0,09
TOTAL DE INGRESOS	$ 225.466,32	$ 205.984,90	
GASTOS ADMINISTRATIVOS			
Sueldos y Salarios	$ 93.592,23	$ 79.823,92	-0,15
Aporte a la Seguridad Social	$ 17.106,56	$ 16.150,59	-0,06
Beneficios Sociales	$ 15.017,50	$ 12.394,21	-0,17
Desahucio	$ 1.336,01	$ -	-1
Mantenimiento y Reparaciones	$ 18.524,63	$ -	-1
Combustibles y Lubricantes	$ 12.944,50	$ 372,25	-0,97
Arrendamiento Mercantil	$ 7.200,00	$ 6.600,00	-0,08
Seguros y Reaseguros	$ 1.119,59	$ 257,05	-0,77
Suministros, herramientas, materiales y re	$ -	$ 39.672,32	
Otros Gastos	$ 30.069,43	$ 19.886,41	-0,34
Servicios Públicos	$ 645,25	$ -	-1
Gastos Financieros	$ 138,41	$ 2.018,58	13,58
TOTAL, GASTOS ADMINISTRATIVO	$ 197.694,11	$ 177.175,33	
Utilidad Antes de Impuestos	$ 27.772,21	$ 28.809,57	0,04
15 % Participación de Trabajadores	$ 4.165,83	4321,44	0,04
Utilidad antes del Impuesto a la Renta	$ 23.606,38	24488,13	0,04
Impuesto a la Renta Causado	$ 5.193,40	5387,39	0,04
Utilidad Neta	$ 18.412,98	19100,74	0,04

Fuente: Gruconsult T&T S.A

Análisis:

En el Estado de Resultados se puede denotar que las ventas han bajado en un 0.09% respecto al año anterior debido a la situación económica en la que se encuentra el país ocasionado por la pandemia, así también se han disminuido los gastos debido a la iliquidez existente en la empresa

forzando a adquirir préstamos bancarios para cubrir los gastos primordiales como los sueldos, beneficios sociales, servicios básicos, arriendo y pago a proveedores por suministros recibidos.

Ilustración 3: Ratios Financieros

RATIOS FINANCIEROS		2019	2020	VARIACION %
RATIO DE SOLVENCIA:	ACTIVO CIRCULANTE / DEUDAS A CORTO PLAZO	0,32	2,30	6,19
RATIO DE ENDEUDAMIENTO:	TOTAL DE DEUDAS / TOTAL DE PASIVO	0,96	$ 0,96	0,00

Fuente: Gruconsult T&T S.A

Análisis:

Este indicador establece que la empresa en el año 2020 no puede cubrir sus deudas debido a que su iliquidez ha aumentado además según el índice de endeudamiento mantiene un nivel de endeudamiento excesivo y sin una solvencia adecuada puede recaer en bancarrota.

Ilustración 4: Índices de Liquidez

INDICES DE LIQUIDEZ		2019	2020	VARIACION %
RAZON CORRIENTE :	ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE	0,27	0,37	0,40
PRUEBA ACIDA:	ACTIVO CORRIENTE-INVENTARIO / PASIVO CORRIENTE	0,27	0,37	0,40
ROTACION CUENTAS POR: COBRAR	VENTAS / CUENTAS POR COBRAR	13,70	11,08	-0,19
ROTACION DEL ACTIVO TOTAL:	VENTAS / ACTIVO TOTAL	0,45	0,41	-0,09

Fuente: Gruconsult T&T S.A

Análisis:

Según las pruebas de liquidez la empresa no puede cubrir sus deudas a corto plazo debido a que no reciben la remuneración monetaria de

manera inmediata o en los plazos estimados así se lo visualiza en sus indicadores de la razón corriente y prueba ácida no superan la unidad además se comprueba que también la prestación de los servicios a disminuido. Así también la empresa se demora once días en cobrar los servicios que se realizan en un promedio de 3 días generando un aumento de la cartera de clientes por cobrar.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es importante debido a que es una guía con un diseño de instrucciones que indican el proceso que se utiliza para realizar una correcta indagación sobre el tema planteado mediante el análisis y la recaudación de datos importantes, en esta también se puede detallar el tiempo, el recurso económico y el recurso humano que se utilizara al llevar a cabo la investigación; de esta manera ayuda a predecir imprevistos inesperados. Namakforoosh (2005).

Población y Muestra

Población:

Icart (2006) explica que la población “Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar” (Pág. 55). La población que se eligió para desarrollar la investigación son los individuos que laboran en la empresa quienes son los afectados directos de la problemática planteada.

Muestra:

Icart (2006) expone que “La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiara, es un subconjunto de la población” (Pág. 55). Por lo que los valores representativos son escogidas debido a que por sus características se encuentran relacionados directamente con la empresa estudiada definiéndose, así como un muestreo no probabilístico es decir no se aplica formula alguna.

Población: 16 (Personas que laboran en la empresa)

Muestra: Se tomó en cuenta a los cargos responsables:

Tabla 1: Número de la muestra

Número de la muestra		
N°	**Nombre**	**Cargo**
1	Jorge Trejo Valdez	Gerente
2	Adriana Santos Figueroa	Contador
3	Ronald Franco Reyes	Recaudador
4	Ruddy Morales Plúas	Servicio al cliente

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

Procedimiento o pasos a seguir en la investigación

Para realizar una correcta investigación y no desperdiciar recursos ni tiempo se puede seguir una serie de pasos tales como: Establecer el problema a estudiar, definir su alcance y limitaciones, utilizar las fuentes adecuadas de los datos obtenidos, un correcto diseño de investigación para alcanzar los objetivos planteados, implementar los métodos correctos para obtener conclusiones que den validez y confiabilidad al estudio y finalmente las conclusiones deben justificar la propuesta planteada. Namakforoosh (2005).

Investigación descriptiva

Serrano (2004) “Se define como una observación realizada transversalmente, entendiendo por observación la constatación de los eventos sin introducir ninguna modificación sobre su desarrollo y circunstancias”. (Pág. 6)

Es aquel que describe la realidad observada del comportamiento social acerca de la problemática establecida en el estudio de investigación, es un estudio cualitativo el cual trata de dar una mayor información acerca de cómo reacciona el entorno a un evento.

Investigación explicativa

Ferrer (2005) “Es aquella que fundamenta su procedimiento en las relaciones causa-efecto, se analizan habitualmente los efectos que se generan en la aplicación de distintas causas”. (Pág. 42)

En esta investigación se trata de establecer las causas que generan los cambios dentro de una sociedad por lo que provocan las problemáticas objeto de estudio, obteniendo evidencia sobre las relaciones causales en una investigación.

Métodos de investigación

Los métodos de investigación a realizar son indispensables para aclarar las dudas sobre la problemática a estudiar mediante procedimientos lógicos que permiten dar respuestas a la interrogante planteada.

Método analítico – sintético

> Según Echavarria (2010). El método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos, mientras que el método sintético es el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas. (Pág. 17)

Podemos definir que el método analítico es que se ocupa de descomponer la problemática, buscar información bibliográfica por separado y se analizan los resultados de estudio por lo que el método sintético lo complementa debido a que recopila toda la información obtenida de las diversas fuentes para poder tener una idea clara de la problemática y proponer una solución.

Técnicas e instrumentos de la investigación:

Técnicas de investigación

Observación

> Yuni (2006) indica que se denominan unidades de observación a aquellas entidades en las cuales el investigador va a poder obtener la información relativa a sus variables o categorías de análisis. Hablamos de entidades ya que esas unidades pueden ser elementos, individuos de una especie animal o vegetal, personas, instituciones sociales, grupos o colectivos, objetos culturales, documentos escritos, etc. (Pág. 19)

Es una técnica principal para recabar información de manera directa mediante la contemplación de eventos que ocurren al instante para darnos una idea sobre lo que sucede alrededor del objeto de estudio.

Tipos de observación

Según Yuni (2006) existen diversos tipos de observación que depende del objeto de estudio los cuales se dan de manera empírica, estos son:

Por el grado de implicación del observador:

> No Participante: Es aquel donde la persona que observa se mantiene un poco alejada de los hechos de manera que no se involucra y no causa cambios en la realidad.
>
> Participante: Supone un investigador que interactúa con las personas que intervienen los hechos, dependiendo del tiempo que lleve la observación se puede llegar a convivir durante un periodo de tiempo.

Por el grado de cientificidad:

> Pre científica: Es aquel que supone un observador dispuesto a captar información sistemática que sirven como base para una observación científica.

Global: Sirve para la obtención de datos generales para establecer una base en la investigación por lo que se puede llegar de un enfoque amplio a uno más detallado y especifico.

Descriptiva: Es aquel que no necesita establecer una hipótesis para tener claro los aspectos observables.

Explicativa: Esta observación permite la comprobación de las hipótesis planteadas.

Por la percepción:

Directa: Es aquella que involucra todos los sentidos donde se aplican instrumentos de mediación generales a hechos que son fácilmente observables.

Indirecta: Utiliza instrumentos donde se detallan características del objeto de estudio de manera más compleja, sin perseguir un fin científico.

Por las condiciones:

Contextos naturales: Es aquel que se realiza en el lugar donde se dan los hechos, el observador registra los datos que se realizan en el momento sin ser el causante de los eventos.

Situaciones artificiales: El observador es responsable de emitir situaciones para observar los efectos que se producen categorizándose como un estudio experimental.

De acuerdo a lo antes expresado se puede concluir que los tipos de observación a utilizar son de manera no participante, explicativa, directa y natural para obtener la información relevante que permita dar un aporte importante a la investigación de manera que no afecte las situaciones que se dan en la empresa, para así poder encontrar las problemáticas centrales y darle una solución adecuada.

Análisis documental

Martínez (2002) explica que “El objetivo consiste en realizar el tratamiento documental de carácter descriptivo sobre documentos primarios”. (Pág. 22).

Este método se puede dar de manera documental analizando la información que se encuentra en libros, revistas, artículos científicos entre otros. Este análisis fue aplicado a los Estados Financieros de la empresa Gruconsult S.A. para conocer el estado en el que se encontraba en los dos años anteriores.

Instrumentos de investigación:

Ficha de observación: Es aquel instrumento que reúne información que describe datos específicos de un lugar o hecho por lo que para su elaboración el observador debe trasladarse al lugar de los hechos. Saavedra (2001).

Ficha de observación

Nombre de la empresa:	Gruconsult T&T S.A.
Nombre del observador:	Pozo Carlos María Isabel

Instrucciones: Observar el procedimiento de gestión de cobro a los clientes y marcarlas con una **X** el cumplimiento de la misma, según el criterio establecido.

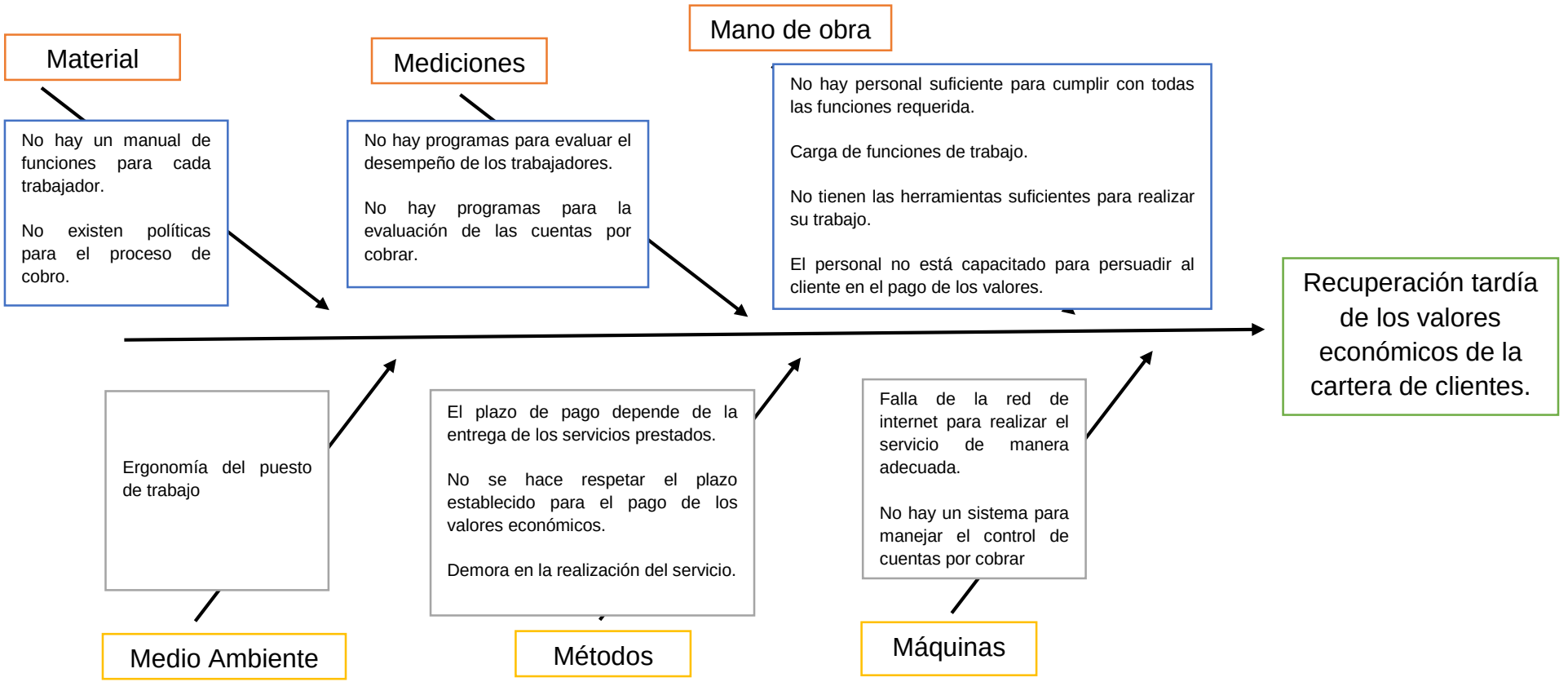
Objetivo: Observar y detallar el desempeño al momento de realizar el cobro a los clientes en la empresa.

N°	Aspectos a evaluar	SI	NO	Observación
1	La empresa cuenta con un departamento de crédito y cobranzas			
2	Se realiza un control de cartera por parte del área de cobranzas			
3	La empresa cuenta con políticas de análisis al cliente para otorgar crédito			
4	En caso de existir una política de crédito, se aplica la evaluación a todos			

	los clientes antes de otorgar un crédito			
5	La empresa cuenta con políticas de proceso al cobro de clientes			
6	Existe un periodo de tiempo límite para el pago de cuentas por parte de los clientes			
7	Existe un monto máximo para el crédito			
8	La empresa ha establecido diferentes medios de pagos a los clientes			
9	Existe alguna sanción establecida en las políticas en cuanto a los clientes que se convierten en cuentas incobrables			
10	Se realiza un control y evaluación de la cartera vencida por parte del área de cobranzas			

Diagrama de Ishikawa: También llamado diagrama de esqueleto de pescado, es un instrumento de uso sencillo para empezar a conocer las posibles causas que generan la problemática principal dentro de la empresa y establecer las posibles soluciones. Mercado (1991).

DIAGRAMA DE ISHIKAWA



Entrevista: Es aquel instrumento aplicable a un muestreo no probabilístico que sirve para recaudar información necesaria donde intervienen dos partes que interactúan directamente aplicando interrogantes que den respuesta a las problemáticas generadas en la investigación. Acevedo (2004).

Este instrumento se aplicó a las personas responsables de la empresa como son: Gerente, Contador, Recaudador y Servicio al cliente; quienes dieron un aporte importante al tema. Se aclara que los datos obtenidos de este instrumento no se reflejan en las fuentes de información, pero si son de vital importancia para obtener una base y direccionamiento para la elaboración de la propuesta que dé solución a la problemática.

Modelo de entrevistas

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
CARRERA TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Nombre del Entrevistado:			
Nombre del Entrevistador:	Pozo Carlos María Isabel		
Cargo:			
Teléfono:		**Fecha:**	

Buenos días, tarde, noches, soy María Pozo estudiante de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Universitario Bolivariano De Tecnología y estoy recabando información a personas expertas sobre temas de interés, la información que usted nos brinde será de utilidad para la elaboración de una investigación. Pido total sinceridad.

1.- ¿Cuál es la actividad comercial a la que se dedica la empresa?

2.- ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña dentro de la empresa?

3.- ¿Cuál es el principal problema que presenta la empresa actualmente?

4.- ¿Los servicios que ofrece son cancelados al contado o mediante un sistema crediticio?

5.- En caso de ofrecer crédito, ¿se estudia el historial crediticio del cliente? (Profundizar)

6.- ¿Existen políticas referentes al proceso de cobranzas? Indique el porqué de su respuesta.

7.- ¿Cuáles son los plazos máximos que otorga la empresa a los clientes para la cancelación de facturas?

8.- ¿Conoce usted si en la empresa existe algún seguimiento o control a la cartera vencida de clientes?

9.- ¿Cree usted que la cartera vencida y clientes morosos afecta de manera directa al crecimiento económico de la empresa? (Profundizar)

10.- ¿Cuál es el impacto que tienen las cuentas por cobrar en relación al patrimonio de la empresa?

11.- ¿Si el índice de las cuentas por cobrar presenta un valor alto y afecta el índice de liquidez, ¿cuáles son los correctivos que usted cree se deben aplicar para la mejora de la gestión de cobros?

12.- ¿Cree usted que la empresa debe establecer o mejorar las políticas de cobro y crédito para no incurrir en conflictos económicas? (Profundizar)

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de ficha de observación

Nombre de la empresa:	Gruconsult T&T S.A.
Nombre del observador:	Pozo Carlos María Isabel

Instrucciones: Observar el procedimiento de gestión de cobro a los clientes y marcarlas con una **X** el cumplimiento de la misma, según el criterio establecido.

Objetivo: Observar y detallar el desempeño al momento de realizar el cobro a los clientes en la empresa.

Nº	Aspectos a evaluar	SI	NO	Observación
1	La empresa cuenta con un departamento de crédito y cobranzas		X	
2	Se realiza un control de cartera por parte del área de cobranzas	X		
3	La empresa cuenta con políticas de análisis al cliente para otorgar crédito		X	
4	En caso de existir una política de crédito, se aplica la evaluación a todos los clientes antes de otorgar un crédito		X	
5	La empresa cuenta con políticas de proceso al cobro de clientes		X	
6	Existe un periodo de tiempo límite para el pago de cuentas por parte de los clientes	X		
7	Existe un monto máximo para el crédito		X	
8	La empresa ha establecido diferentes medios de pagos a los clientes	X		
9	Existe alguna sanción establecida en las políticas en cuanto a los clientes que se convierten en cuentas incobrables		X	
10	Se realiza un control y evaluación de la cartera vencida por parte del área de cobranzas	X		

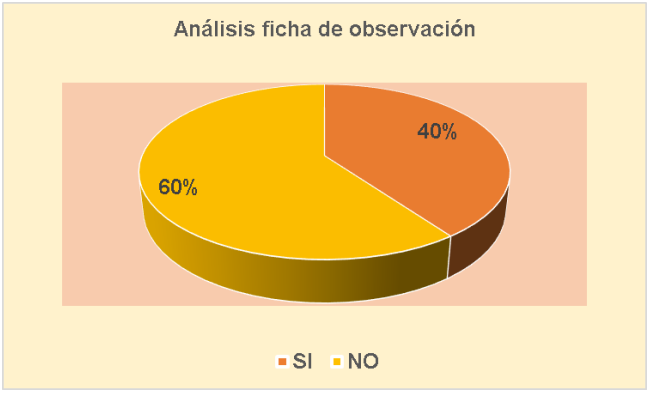
Según los resultados dados luego de la aplicación de la ficha de observación a la empresa Gruconsult S.A. se puede proceder a sus análisis con los siguientes gráficos:

Tabla 2: Análisis ficha de observación

ITEMS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	**10**	**100%**

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

Gráfico 3: Análisis ficha de observación (porcentajes)



Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

Como se puede denotar en los gráficos anteriores la ponderación del ítem **NO** representa la mayor parte del cuadro estadístico con el 60% y el **SI** con un valor menor del 40 %.

Evaluación de los procedimientos de cobranza de la empresa Gruconsult S.A. a los clientes

Riesgo Inherente

RI= Porcentaje Optimo – Porcentaje Obtenido

RI= 100% - 40%

RI= 60%

Nivel de Confianza

NC= (Calificación Total * 100**)/** Ponderación Total

NC= (4*100**)/** 10

NC= 40

Calificación Porcentual = 40%

Tabla 3: Nivel de riesgo y confianza

Rango de calificación porcentual	Grados de confianza	Niveles de riesgos
15% - 50%	Bajo	Alto
51% - 75%	Medio	Medio
76% - 100%	Alto	Bajo

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

Análisis:

Por los resultados obtenidos se puede observar que con el 60% el nivel de riesgo se ubica en el segundo rango el cual es medio o moderado por lo que la empresa Gruconsult S.A. aún tiene tiempo para mejorar sus procesos de cobranza y no caer en una situación que afecte gravemente a la organización como sería la bancarrota por déficit. Así también, se muestra el nivel de confianza con el 40% en el rango más bajo debido a que su poca liquidez no permite que la empresa cumpla con todas sus deudas y obligaciones financieras dándole una imagen dudosa y con dificultades económicas.

Análisis de entrevista

De acuerdo a los resultados de las entrevistas efectuadas a los principales directivos de la empresa se puede concluir con lo siguiente:

La empresa Gruconsult S.A. proporciona servicios de asesoría contable y tributaria donde el pago de dicho servicio es cancelado al contado pero debido a la existencia de varios clientes que no cancelan al instante y se retrasan ocasionan que indirectamente exista un servicio crediticio que impide tener liquidez inmediata.

La empresa no cuenta con políticas generales de cobro al contado, mucho menos a crédito debido a que el área de recaudación y cobranzas no ha considerado que sea necesario. Los criterios de

pago se realizan por cliente basándose únicamente en la fecha de la prestación de servicio.

El plazo de pago inicia a partir del día de entrega de los servicios a clientes ofreciendo un límite de 15 días, lo que muchos clientes no cumplen y ocasionan variaciones económicas en la empresa.

Se realiza un seguimiento de cobro, pero por la inexistencia de las políticas de cobro los trabajadores no realizan un correcto seguimiento al grupo de clientes que conforman la cartera vencida que actualmente está en aumento, debido a que no hay pasos específicos a seguir.

Los valores pendientes de cobro se han vuelto extensos en los últimos periodos lo que provocaría un grave problema no solo en la solvencia a corto plazo sino también al patrimonio de la empresa en un futuro cercano.

Plan de mejoras: Método 5w1h

Con los resultados obtenidos luego de aplicarse los diversos instrumentos de recolección de información se pretende aplicar un plan de gestión estructurado el cual servirá como base para formular la propuesta de manera correcta que afecte positivamente a la empresa Gruconsult T&T S.A.

Tabla 4: Método 5W1H

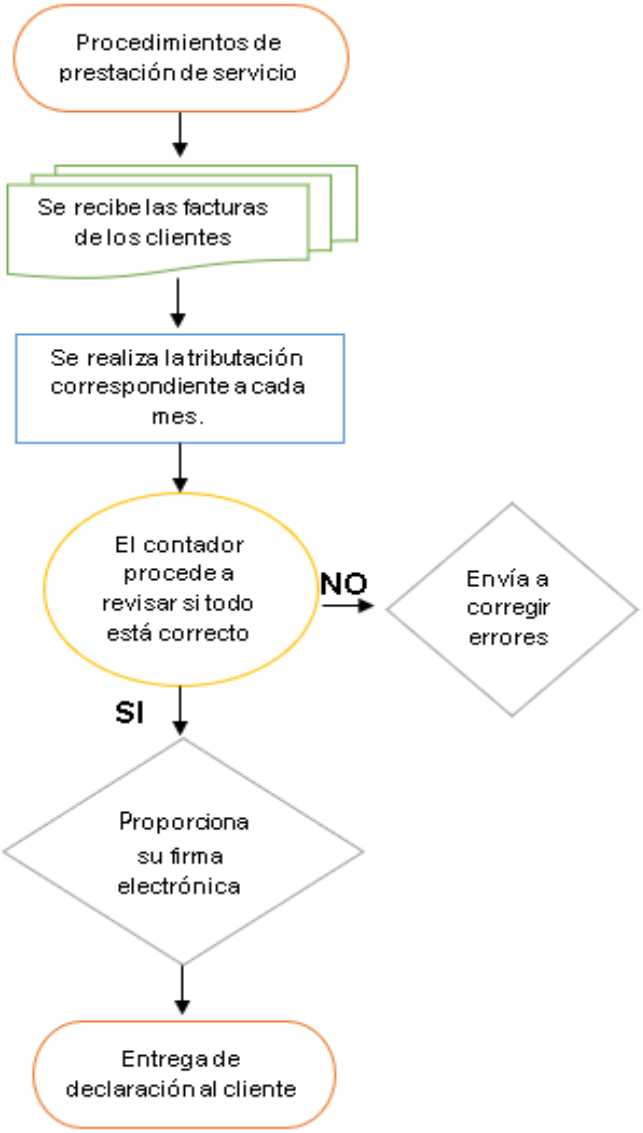
Objetivo:	Desarrollar mejoras al procedimiento de cobros a clientes para el cumplimiento en el pago de los gastos operativos de la Empresa Gruconsult S.A.
Responsables:	Pozo Carlos María Isabel
¿Qué? – What?	Propuesta de mejora a los procedimientos de cobros a clientes en la empresa Gruconsult S.A., del Cantón La Libertad.
¿Por qué? – Why?	Para mejorar la liquidez a corto y largo plazo de la empresa permitiendo el cumplimiento de sus obligaciones económicas.
¿Cuándo? – When?	Periodo 2022 – 2023, realizando evaluaciones constantes a fin de tomar correctivos a tiempo en caso de existir algún inconveniente.
¿Dónde? – Where?	Empresa Gruconsult S.A., departamento Contable y Recaudación.
¿Quién? – Who?	Gerencia, Contador y Recaudación.
¿Cómo? – How?	Mediante la elaboración e implementación de Políticas de Cobranza y Seguimiento de Cartera Vencida, el mismo será expuesto y socializado con las personas directamente involucradas.

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

Diagnóstico o Análisis de la Situación Actual

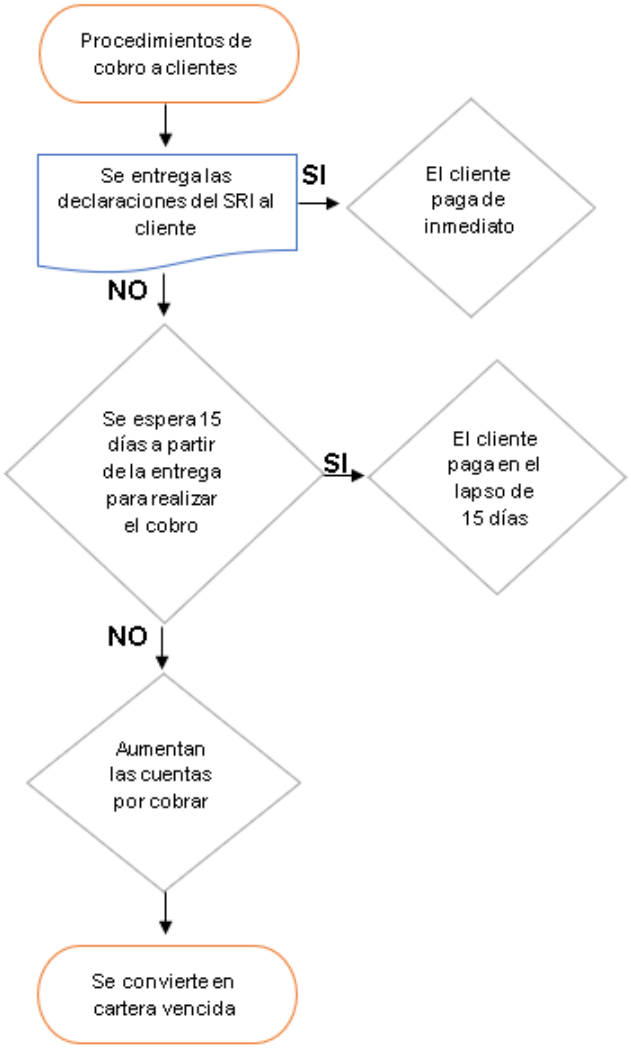
La empresa Gruconsult T&T S.A. actualmente presenta problemas económicos al momento de cubrir sus deudas a corto y largo plazo debido a que no poseen una política de cobranzas por lo que la cartera vencida de clientes va en aumento. A continuación, se detalla mediante un diagrama de flujo el proceso de inicio de servicio hasta la cancelación del mismo:

Gráfico 4: Procedimiento de prestación de servicio



Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel
Fuente: Empresa Gruconsult T&T S.A.

Gráfico 5: Procedimiento de cobro a clientes



Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel
Fuente: Empresa Gruconsult T&T S.A.

Como se puede evidenciar en los flujogramas el problema radica en el procedimiento de cobro a clientes debido a que no existe una política de cobranzas y un correcto manual de funciones por lo que provoca que las cuentas por cobrar vayan en aumento afectando directamente el pago de las obligaciones económicas a corto plazo y gastos operativos (sueldos, proveedores, servicios básicos, etc.) lo que a futuro puede involucrar al patrimonio de la empresa.

Plan de Mejoras

En esta etapa se procederá a desarrollar la solución para la mejora del proceso de cobro a los clientes de la empresa Gruconsult T&T S.A. mediante la realización de Manual de Funciones para que cada individuo que labora en la organización conozca sus obligaciones y responsabilidades dentro del puesto de trabajo; elaborar e implementar Políticas de Cobro que permitan disminuir la cartera vencida de clientes para obtener liquidez y cubrir de manera efectiva los gastos operativos.

Manual de Funciones

Ilustración 5: Portada Manual de Funciones

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

ÍNDICE

Introducción ……. pág. 2

Objetivos …….. pág. 2

ÍNDICE DE TABLAS

Manual de funciones Gerente …….. pág. 3

Manual de funciones Asistente de Gerencia …… pág. 4

Manual de funciones Recaudador …….. pág. 5

Manual de Funciones Contador …….. pág. 6

Manual de funciones Asistente Contable …….. pág. 7

INTRODUCCIÓN

El manual de funciones es un instrumento que tiene como función principal de establecer las responsabilidades y obligaciones que cada integrante tiene dentro de la empresa Gruconsult T&T S.A. por lo que debe ser cumplido a cabalidad por todos los niveles jerárquicos, además sirve como base para diseñar e implementar políticas internas por cada departamento, la evaluación del desempeño laboral se vuelve más fácil y permite una organización controlada así como también se instauran los requisitos que se necesitan para el cargo correspondiente.

OBJETIVOS

Detalla las actividades administrativas y operacionales proporcionando información específica sobre cada una de las actividades de los puestos de trabajo de la organización.

Permite el cumplimiento eficaz de las metas organizacionales.

Promueve una mejor línea de comunicación jerárquica e integración del personal que labora en la empresa.

Disminuye y elimina la sobre carga de trabajo y doble funciones laborales a los individuos permitiendo un resultado efectivo en cada puesto de trabajo.

Formato de Perfil de Cargo	
Cargo: Gerente General	
Área: Administrativa	

Descripción del puesto

Sus funciones principales son la organización, dirección y control de la organización además planifica y verifica las actividades que realizan los departamentos para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa para lo cual lleva un control contable de los ingresos y egresos que se generan en la empresa.

Requisitos para el cargo

Experiencia: Mínimo 3 años de experiencia en el área administrativa y contable, conocimiento en Leyes Tributarias y Laborales.

Estudios: Es imprescindible el título universitario en carreras administrativas y contables o carreras afines, cursos de capacitación avalados por la Senescyt acerca del área contable y liderazgo.

Habilidades: Liderazgo de trabajo en equipo, capacidad de analizar y resolver problemas de manera efectiva y eficaz, manejo de negociación y relaciones públicas.

Funciones y procedimientos

Representar a la empresa de manera legal y judicial, además de contratar, liquidar y aceptar renuncias de las personas en la empresa.

Establecer un sistema de control interno que permita la ejecución eficiente de las actividades de los departamentos de la empresa.

Manejar todos los recursos de la empresa para generar beneficio económico.

Supervisar y controlar las diversas áreas de la empresa como

administrativa, operacional y financiera.

Cuidar que se respeten las normas y reglamentos establecidos vigentemente además de respetar y hacer respetar las decisiones tomadas por los ejecutivos.

Trabajar con liderazgo en un equipo de trabajo, así como también procurar mantener el clima organizacional de manera asertiva para que todos cumplan sus funciones en una adecuada convivencia.

Asistir a las diversas reuniones laborales y guardar total confidencialidad con la información privada de la empresa.

Formato de Perfil de Cargo	
Cargo: Asistente de Gerencia	
Área: Administrativa	

Descripción del puesto

Sus funciones radican en asistir las actividades del gerente en el área administrativa, controla y supervisa a los trabajadores

Requisitos para el cargo

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en el área administrativa y contable, conocimiento en Leyes Tributarias y Laborales.

Estudios: Es imprescindible el título universitario en carreras administrativas y contables o carreras afines, cursos de capacitación avalados por la Senescyt acerca del área contable y liderazgo.

Habilidades: Liderazgo de trabajo en equipo, capacidad de analizar y resolver problemas de manera efectiva y eficaz, manejo de negociación y relaciones públicas.

Funciones y procedimientos

Vigilar que el sistema de control interno establecido en las actividades de los departamentos de la empresa sea cumplido de manera adecuada. Ser puntual y ordenado en su puesto de trabajo. Controlar los recursos de la empresa. Supervisar y controlar las diversas áreas de la empresa como administrativa, operacional y financiera. Cuidar que se respeten las normas y reglamentos establecidos vigentemente además de respetar y hacer respetar las decisiones tomadas por los ejecutivos. Trabajar con liderazgo en un equipo de trabajo, así como también procurar mantener el clima organizacional de manera asertiva para que todos cumplan sus funciones en una adecuada convivencia. Asistir a las diversas reuniones laborales en acompañamiento del gerente y guardar total confidencialidad con la información privada de la empresa. Comunicarse con su superior de manera clara y concisa además de ofrecer información actualizada y verificada. Prever posibles situaciones problemáticas y ofrecer posibles soluciones asertivas.

Formato de Perfil de Cargo	
Cargo: Recaudador	
Área: Administrativa - Contable	
Descripción del puesto	
Es aquel encargado de proporcionar las facturas a los clientes luego de realizado el servicio, así como también de recaudar los valores económicos de manera inmediata y persuadir la cancelación de la cartera vencida.	

Requisitos para el cargo
Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en el área de cobranza y contable, conocimiento en Contabilidad básica y Relaciones humanas. **Estudios:** Es imprescindible el título universitario en carreras contables o economía, carreras afines, cursos de capacitación avalados por la Senescyt acerca del área contable y relaciones humanas. **Habilidades:** Manejo de recursos financieros, capacidad de persuasión, manejo de relaciones humanas.
Funciones y procedimientos
Ser puntual y ordenado en su puesto de trabajo. Gestionar que los recursos económicos ingresen a la empresa por concepto de prestación de servicios. Analizar junto al gerente la cartera vencida y poner en práctica las políticas de cobranza. Entrega de los valores recaudados a su superior inmediato acompañado de un informe económico. Respetar las normas y reglamentos establecidos vigentemente. Trabajar en equipo de trabajo con una adecuada convivencia procurando mantener el clima organizacional estable. Asistir a las diversas reuniones laborales que convoca el gerente y los altos directivos, también guardar total confidencialidad con la información privada de la empresa. Comunicarse con su superior de manera clara y concisa además de ofrecer información actualizada y verificada. Mantener los equipos y útiles de trabajo en un estado de óptimo funcionamiento.

Formato de Perfil de Cargo	
Cargo: Contador	
Área: Administrativa - Contable	

Descripción del puesto

Es aquel que lleva el control de las actividades comerciales y financieras de la empresa, así como también se encarga de ejecutar los servicios prestados a los clientes tal como es la tributación financiera y declaraciones los cuales son el giro del negocio.

Requisitos para el cargo

Experiencia: Mínimo 2 años de experiencia en el área contable y tributaria, conocimiento en Contabilidad.

Estudios: Es imprescindible el título universitario exclusivo en la carrera Contabilidad Pública Autorizada, cursos de capacitación en actualizaciones avalados por la Senescyt acerca del área contable. **Habilidades:** Manejo de recursos financieros, conocimiento y manejo en los sistemas de información contable y organizacional.

Funciones y procedimientos

Ser puntual y ordenado en su puesto de trabajo.

Registro contable de todos los valores económicos de la empresa

Gestionar los ingresos y egresos de los recursos económicos de la empresa salvaguardando el patrimonio.

Manejar de manera coordinada junto con el Gerente la elaboración de la contabilidad, emisión de facturas, cuentas por pagar y cobrar.

Analizar junto al gerente la cartera vencida y poner en práctica las políticas de cobranza a fin de cumplir con los objetivos de la empresa.

Respetar las normas y reglamentos establecidos vigentemente.

Trabajar en equipo de trabajo con una adecuada convivencia procurando mantener el clima organizacional estable.

Asistir a las diversas reuniones laborales que convoca el gerente y los altos directivos, presentar todos los informes requeridos por la gerencia.

Comunicarse con su superior de manera clara y concisa además de ofrecer información actualizada y verificada proporcionando posibles soluciones de mejora.

Mantener los equipos y útiles de trabajo en un estado de óptimo funcionamiento.

Mantener discreción en cuanto a la información financiera de la empresa

Formato de Perfil de Cargo	
Cargo: Asistente Contable	
Área: Administrativa - Contable	

Descripción del puesto

Es aquel que asiste todas las actividades comerciales y financieras del contador, así como también se encarga de ayudar con la ejecución de los servicios prestados tal como es la tributación financiera y declaraciones los cuales son el giro del negocio. Se encarga de reunir todos los documentos e información proporcionada por la gerencia.

Requisitos para el cargo

Experiencia: Mínimo 1 año de experiencia en el área contable y tributaria, conocimiento en Contabilidad.

Estudios: Es imprescindible el título universitario exclusivo en la carrera Contabilidad Pública Autorizada, cursos de capacitación en

actualizaciones avalados por la Senescyt acerca del área contable. **Habilidades:** Manejo de recursos financieros, conocimiento y manejo en los sistemas de información contable y organizacional.
Funciones y procedimientos
Ser puntual y ordenado en su puesto de trabajo. Manejar de manera coordinada junto con el contador la elaboración de los estados contables, emisión de facturas, cuentas por pagar y cobrar. Revisar y organizar la documentación entregada por el contador. Respetar las normas y reglamentos establecidos vigentemente. Trabajar en equipo de trabajo con una adecuada convivencia procurando mantener el clima organizacional estable. Comunicarse con su superior de manera clara, concisa y prudente demostrando pro actividad en sus labores Mantener los equipos y útiles de trabajo en un estado de óptimo funcionamiento. Mantener discreción en cuanto a la información financiera de la empresa

Políticas de Cobro a los Clientes

Las políticas de cobro que se efectuará en la empresa Gruconsult T&T S.A. serán políticas racionales el cual permitirá un mayor rendimiento de liquidez proporcionando plazos de cobro razonables tomando en cuenta la facilidad de solvencia de los clientes en pro al beneficio de la empresa.

Las fechas de pago de todos los clientes serán en quincena o fines de cada mes según los intereses económicos de los clientes.

Tabla 5: Cronograma de cobros a clientes

Meses del año	**Recepción de Facturas Hasta las Siguientes Fechas**	**Pagos Requeridos**	**Pagos Aplazados**
Enero	1 ene – 13 ene	15 de enero	25 de enero
Enero	14 ene – 29 ene	31 de enero	10 de febrero
Febrero	30 ene – 13 feb	15 de febrero	25 de febrero
Febrero	14 feb – 26 feb	28 de febrero	10 de marzo
Marzo	27 feb – 13 mar	15 de marzo	25 de marzo
Marzo	14 mar – 29 mar	31 de marzo	10 de marzo
Abril	30 mar – 13 abr	15 de abril	25 de abril
Abril	14 abr – 28 abr	30 de abril	10 de mayo
Mayo	29 abr – 13 may	15 de mayo	25 de mayo
Mayo	14 may – 29 may	31 de mayo	10 de junio
Junio	30 may – 13 jun	15 de junio	25 de junio

Junio	14 jun – 28 jun	30 de junio	10 de julio
Julio	29 jun – 13 jul	15 de julio	25 de julio
Julio	14 jul – 29 jul	31 de julio	10 de agosto
Agosto	30 jul – 13 ago	15 de agosto	25 de agosto
Agosto	14 ago – 29 ago	31 de agosto	10 de sept
Septiembre	30 ago – 13 sep	15 de septiembre	25 de sept
Septiembre	14 sep – 28 sep	30 de septiembre	10 de octubre
Octubre	29 sep – 13 oct	15 de octubre	25 de octubre
Octubre	14 oct – 29 oct	31 de octubre	10 de nov
Noviembre	30 oct – 13 nov	15 de noviembre	25 de nov
Noviembre	14 nov – 28 oct	30 de noviembre	10 de dic
Diciembre	29 oct – 13 dic	15 de diciembre	25 de dic
Diciembre	14 dic – 29 dic	31 de diciembre	10 de enero

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

Los pagos pueden darse mediante efectivo, cheque, transferencia o depósito a las cuentas de banco que la empresa posea.

Tabla 6: Registros Contables - Formas de pago

DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
CAJA	$ 150,00	
SERVICIOS PRESTADOS		$ 150,00
P/R: Ingresos en efectivo por servicios prestados.		
BANCO	$ 150,00	
SERVICIOS PRESTADOS		$ 150,00
P/R: Ingresos en ch/. 0123 por servicios prestados.		
BANCO	$ 150,00	
SERVICIOS PRESTADOS		$ 150,00
P/R: Ingresos en transferencia bancarias por servicios prestados desde el Banco Pacifico de la cta. Cte. 45678.		
BANCO	$ 150,00	
SERVICIOS PRESTADOS		$ 150,00
P/R: Ingresos por depósito por servicios prestados.		
TOTALES	**$ 600,00**	**$ 600,00**

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

Las facturas serán emitidas inicialmente mediante el correo electrónico de los clientes el cual contendrá:

- Fecha y forma de entrega del servicio

- Número de cuenta del banco en caso de depósito o transferencia bancaria.
- Solicitar la copia del depósito o evidencia de la transferencia por el mismo medio antes de la entrega de los documentos.

El servicio completo y la factura original serán entregadas a la misma fecha de pago o se firmara un pagare de 10 días.

Tabla 7: Registro Contable - Doc. por cobrar

DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
DOC. POR COBRAR	$ 300,00	
SERVICIOS PRESTADOS		$ 300,00
P/R: Se expide un pagaré # 567 con plazo de pago de 10 días.		
TOTALES	**$ 300,00**	**$ 300,00**

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

En caso de no cumplirse el plazo otorgado se procederá a cobrar un rubro adicional por mora del 5% en base al valor del servicio.

Tabla 8: Registro Contable - Cta. por cobrar

DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
CTA. POR COBRAR	$ 336,00	
SERVICIOS PRESTADOS		$ 300,00
INTERESES POR MORA		$ 36,00
P/R: Se cobra un interés por mora de impago del 5% en base al servicio.		
TOTALES	**$ 336,00**	**$ 336,00**

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

La persona responsable del departamento de recaudación se encargará de dar seguimiento a la gestión de cobro y salvaguardar las facturas y documentos de los clientes.

En caso de que no se cumpla el plazo de pago en quincena y fin de mes el departamento de recaudación debe realizar un seguimiento ligero mediante el envío de un correo electrónico recordando la deuda y haciendo una llamada telefónica directa.

En caso de que no se cumpla el plazo extendido de los 10 días el departamento de recaudación realizara un seguimiento exhaustivo con 2 o 3 correos electrónicos recordando la deuda y llamadas sin límites, además de visitas personales.

En caso que pasado los 10 días de plazo extendido el cliente exponga una justificación razonable se podrá extender 10 días adicionales. Pero esta opción solo se dará por 2 únicas ocasiones.

Si la deuda vencida dura más de 45 días se deberá congelar el servicio prestado hasta la cancelación total de la deuda.

Al final de cada mes el responsable del departamento de recaudación debe verificar y evaluar el nivel de cartera vencida y el tiempo de recuperación de la misma.

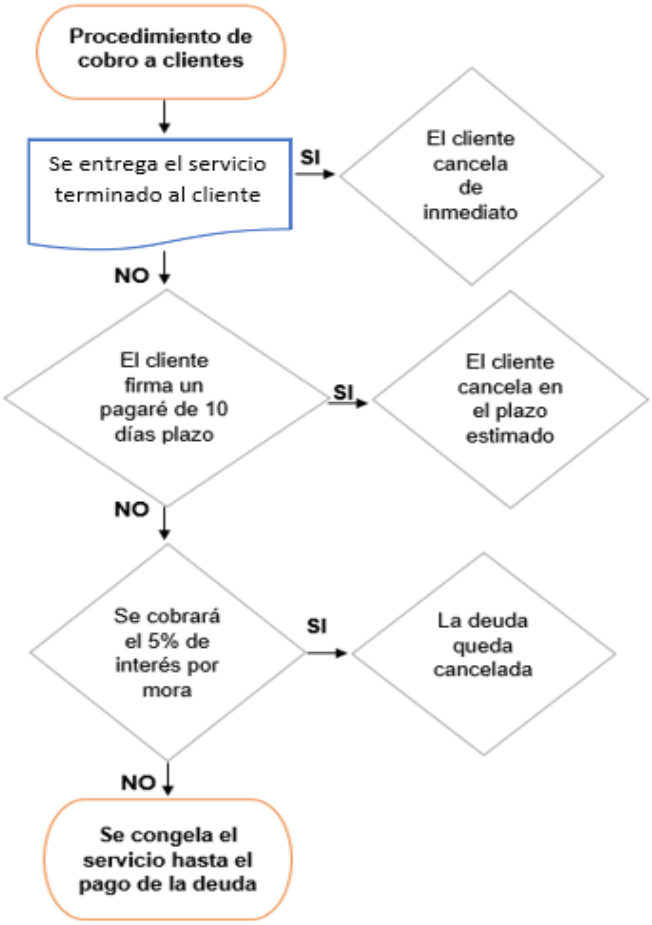
Tabla 9: Registros Contable - Cartera Vencida

DESCRIPCIÓN	DEBE	HABER
PÉRDIDA POR DETERIORO DE CTA. POR COBRAR	$ 250,00	
DETERIORO DE CTA. POR COBRAR		$ 250,00
P/R: Se realiza la provisión de cuentas incobrables de la factura # 000-000-698.		
TOTALES	**$ 250,00**	**$ 250,00**

Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

Flujograma del proceso de cobro

Gráfico 6: Procedimiento actual de cobro a clientes



Elaborado por: Pozo Carlos María Isabel

El diagrama de flujo detallado anteriormente representa el nuevo proceso de cobro a clientes con la implementación de las políticas y cronograma de cobro donde se asegura la cancelación adecuada de los servicios y la disminución de la cartera vencida, permitiendo a la empresa Gruconsult T&T S.A. goce de liquidez conllevando al cubrimiento de sus obligaciones económicas que se basan en los gastos operativos y administrativos.

CONCLUSIONES:

La empresa Gruconsult T&T S.A. actualmente atraviesa una problemática económica debido a que los procesos de cobros a los clientes producen que tengan iliquidez provocando que no puedan satisfacer sus pasivos como son los gastos operativos y administrativos lo cual pone en riesgo los pasivos y patrimonio de la organización; todo esto se da debido al incumplimiento en pago de los usuarios extendiendo así las cuentas por cobrar y cartera vencida por lo que una mejora en los procedimientos de cobro incitará a la mejora económica de la institución.

La fundamentación teórica que se ha detallado en este proyecto investigativo sustentan de manera efectiva la relación existente entre un buen proceso de cobros y la solvencia económica para el cumplimiento de los gastos organizacionales debido a que varios autores aseveran esta propuesta donde una de las investigaciones citadas demuestra dentro de su estudio que la efectividad en la recuperación de cartera minimiza la cuenta de deudas incobrables por lo que maximiza la liquidez.

El proceso actual de cobro a clientes es ineficiente debido a que existen varios problemas internos como son: la inexistencia de un manual de funciones que provoca la duplicidad laboral de los miembros de la empresa, la inexistencia de políticas de cobro provocando que el departamento de recaudación no tenga una serie pasos a seguir en caso del impago de servicios, la inadecuada extensión de días para el cobro de servicios.

La implementación de un plan de mejoras en la empresa Gruconsult T&T S.A. producirá solvencia económica debido a que se pretende optimizar el tiempo en el cobro de los servicios a los clientes mediante la utilización de un cronograma, la elaboración y ejecución de un manual de funciones que brinde el conocimiento adecuado a las

responsabilidades que tiene cada colaborador dentro de la empresa y la creación de políticas de cobro para que el departamento y responsable de recaudación conozca los lineamientos a seguir en el cobro del servicio y caso de atraso del mismo.

RECOMENDACIONES:

La empresa Gruconsult T&T S.A. deberá aplicar de manera correcta las mejoras propuestas por este proyecto investigativo a fin de mantener los aspectos positivos que se originen con el cambio formulado evitando caer nuevamente en la insolvencia financiera que produzca el cese de la organización.

Aplicar el manual de funciones y políticas de cobro propuesta en el presente trabajo investigativo manteniendo una actualización constante en cuanto a los conocimientos y fundamentación teórica con la finalidad de mejorar y proponer ideas factibles que ayuden a la mejora de la rentabilidad económica de la empresa, así como también aplicar la metodología del proyecto realizado a las demás áreas de la organización a fin de mejorar el proceso productivo y administrativo.

Realizar un monitoreo constante en las debilidades organizacionales con el propósito de implementar mejoras evitando que se conviertan en amenazas que repercutan los resultados organizacionales en cuanto al cumplimiento de las metas, por lo que se recomienda que los manuales elaborados sean ejecutados de manera obligatoria en todos los niveles jerárquicos.

El proceso de cobro y el plan de mejoras implementado debe ser presentado a todos los integrantes de la empresa para fomentar un compromiso de mejora a la funcionalidad del puesto de trabajo así también deben ser evaluados y monitoreado constantemente para proporcionar mejoras y cambios pertinentes en pro al beneficio económico y productivo de la organización.

Bibliografía

Acevedo, A. (2004). Proceso de la Entrevista: Conceptos y Modelos. México: Limusa S.A.

Albornoz, J. R. (2002). Credito documentario. Argentina: Ediciones juridicas cuyo.

Alcarria Jaime, J. J. (2009). Contabilidad financiera I. Publicaciones de la Universitat Jaume.

Alsina, P. B. (2009). Gestion del credito y cobro. Barcelona, España: Profit Editorial.

Arimany, N. (2010). Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y Estado de Flujo de Efectivo. Barcelona: Profit Editorial.

Aznar, V. E. (2002). El gestor de cobranza. México D.F: Ediciones fiscales ISEF.

Becker, G. (2020). Principios Contables: Los Mejores Consejos y Trucos para Principios Contables. Independently Published.

Belohlavek, P. (2006). OEE: Overall Equipment Effectiveness. Buenos Aires, Argentina: Blue Eagle Group.

Bernal, C. A. (2006). Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (Segunda Edición ed.). México: Pearson Educación.

Bernal, M. (2004). Contabilidad, Sistema y Gerencia. Venezuela: CEC S.A.

Brock, H. R. (1987). Contabilidad, Principios y Aplicaciones. Barcelona: Reverté S.A.

Castro, J. A. (2014). Crédito y Cobranzas (Primera Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria.

Charur, C. Z. (2020). Critica y propuesta. Azcapotzalco, México: Grupo editorial Patria, S.A.

Contabilidad, C. d. (2020). Normas Internacionales de Contabilidad.

Contabilidad, C. N. (2020). Normas Internacionales de Informacion Financiera. Ecuador.

Echavarria, L. (2010). El Método Analítico como Método Natural. Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Juridicas, 17.

Ecuador, A. N. (2020). Código de Comercio. Quito.

Ecuador, P. C. (2021). Reglamento para la Aplicación Ley de Régimen Tributario Interno. Quito.

Eugenio Tamayo, R. L. (2012). Financiación. Cobros y pagos al contado (Proceso integral de la actividad comercial). Editex.

Feliu, V. R. (2003). Manual de Costes para Pequeñas y Medianas Empresas. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A.

Ferrer, G. G. (2005). Investigacion Comercial (Segunda Edicion ed.). Madrid: Esic Editorial.

Fullana Belda , C., & Paredes Ortega, J. L. (2008). Manual de contabilidad de costes. Madrid, España: Delta publicaciones.

García, F. (2004). El Cuestionario: Recomendaciones Metodológicas para el Diseño de un Cuestionario. México: Limusa S.A.

García, F. J. (2002). Apuntes de Esadistica Inferencial (Primera Edicion ed.). Mexico: Printed in Mexico.

García, J. O. (2008). Contabilidad General. España: Ediciones Deusto.

Gómez, J. C. (2021). Simplemente Economía. Venezuela: Bioesfera C.A.

Granados, I. (2002). Contabilidad Gerencial . Colombia.

Granados, I. (2006). Contabilidad Gerencial - Fundamentos, Principios e Introduccion a la Contabilidad. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Horngren, C. (2003). Contabilidad (Quinta Edición ed.). México: Pearson Educación.

Horngren, C. T. (2003). Contabilidad (Quinta Edición ed.). México: Pearson Educacion.

Horngren, C. T. (2007). Contabilidad de Costos - Un Enfoque Gerencial (Décimo Segunda Edición ed.). México: Pearson Editorial.

Hoyos, M. A. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Quito.

Iborra, M. (2006). Fundamentos de Dirección de Empresas. Valencia: Paraninfo.

Icart, M. T. (2006). Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y Tesina. Barcelona: Gráficas Rey S.L.

Joublanc, J. L. (1994). Sistemas y procedimientos administrativos. México: Universidad Iberoamericana.

Krugman, P. (2007). Introducción a la Economía - Macroeconomía. Barcelona: Reverté S.A.

Macedo, J. J. (2007). Introduccion a la contablidad. México: Umbral Editorial S.A. de C.V.

Manuel Enrique Sansalvador Sellés, J. F. (2019). Supuestos de contabilidad financiera. Alicante: Universitas Miguel Hernandez.

Martínez, A. B. (2002). Bases teóricas del análisis documental. Madrid.

Martínez, Á. F. (2015). Contabilidad de Activos con Enfonques NIIF para las PYMES (Tercera Edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.

Martínez, Á. F. (2016). Contabilidad de Pasivos con Estándares Internacionales para PYMES (Tercera Edición ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.

Martínez, Á. M. (2015). Contabilidad general con enfoque NIIF para las pymes. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Ltda.

Martínez, J. d. (2012). Industrializar la Gestión. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Mencos, J. O. (2011). Implementación de una Metodología de Cobranza Sistematizada en una Empresa de Financiamiento. Guatemala.

Mendoza, C. (2004). Presupuesto para Empresas Manufactureras. Colombia: Ediciones Uninorte.

Mercado, E. (1991). Calidad Integral Empresarial e Institucional. México: Editorial Limusa.

Moratal, G. O. (2007). Diálogos jurídicos España-México volumen 1. Universitat Jaume 1.

Moreno, E. G. (2017). Propuesta de Mejora del Proceso de Créditos y Cobranzas para Optimizar la Liquidez en la Empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C, 2017. Perú.

Morilla, G. (10 de Agosto de 2018). Debitia Cobranzas Simples y Efetivas. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/

Nacional, C. (2019). Ley de Régimen Tributario Interno. Quito.

Namakforoosh, M. N. (2005). Metodologia de la Investigacion (Segunda Edicion ed.). Mexico: Editorial Limusa S.A.

Quezada, G. (2020). Análisis Histórico de la Contabilidad en Ecuador. Ecuador: Universidad Nacional de Loja.

Revelo, S. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la. Tulcán.

Romero, J. A. (2015). Dinamica Industrial de la produccion a la distribucion. México: McGraw-Hill open -publishing.

Saavedra, M. S. (2001). Elaboración de Tesis Profesionales. México: Editorial Pax México.

Sánchez, J. C. (2012). Los métodos de investigación. Madrid: Ediciones Díaz Sánchez.

Serrano, G. P. (2004). Modelos de Investigacion Cualitativa (Cuarta Edicion ed.). Madrid: Ediciones Narcea S.A.

Soto, R. C. (2000). Necesidades del Comercio al por Menor. México: Eumed. Net.

Torres, J. A. (2015). Diseño de un Sistema de Control Interno para los Procesos de Recaudación y Recuperación de Cartera, para Mejorar la Liquidez de Latinomedical S.A. Guayaquil.

Yuni, J. (2006). Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación (Segunda Edición ed.). Córdoba: Editorial Brujas.

Yuni, J. (2006). Técnicas para Investigar y Formular Proyectos de Investigación . Córdoba: Editorial Brujas .

ANEXOS

Entrevista a Gerente General de Gruconsult T & T S.A.

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
CARRERA TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Nombre del Entrevistado:	Trejo Valdez Jorge Manuel		
Nombre del Entrevistador:	Pozo Carlos María Isabel		
Cargo:	Gerente Gruconsult S.A		
Teléfono:	0963457753	**Fecha:**	05-01-2022

Buenos días, tarde, noches, soy María Pozo estudiante de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Universitario Bolivariano De Tecnología y estoy recabando información a personas expertas sobre temas de interés, la información que usted nos brinde será de utilidad para la elaboración de una investigación. Pido total sinceridad.

1.- ¿Cuál es la actividad comercial a la que se dedica la empresa?

Gruconsut se dedica al manejo de la contabilidad, asesoría tributaria y laboral de personas naturales como jurídicas

2.- ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña dentro de la empresa?

Dentro de mis funciones están la planificación organización y supervisión generales de las actividades que desempeñan cada uno de los departamentos.

3.- ¿Cuál es el principal problema que presenta la empresa actualmente?

Pienso que uno de los principales problemas radica en los pagos de los clientes que lo realizan de manera tardía.

4.- ¿Los servicios que ofrece son cancelados al contado o mediante un sistema crediticio?

Son cancelados al contado pero tenemos una cartera de clientes que siempre se retrasa en los pagos oportunamente.

5.- En caso de ofrecer crédito, ¿se est

8.- ¿Conoce usted si en la empresa existe algún seguimiento o control a la cartera vencida de clientes?

Si, se está efectuan un control, ya que en la actualidad se ha presentado un considerable numero de clientes que se encuentran morosos con la empresa.

9.- ¿Cree usted que la cartera vencida y clientes morosos afecta de manera directa al crecimiento económico de la empresa? (Profundizar)

Por supuesto, la afecta directamente ya que este es el ingreso con el que cuenta la empresa para mantener liquidez y poder cumplir sus obligaciones a tiempo.

10.- ¿Cuál es el impacto que tienen las cuentas por cobrar en relación al patrimonio de la empresa?

Se considera que si no se logra recaudar los valores en el momento oportuno afectaría al patrimonio de la empresa ya que no se obtendrían ganancias o liquidez

11.- ¿Si el índice de las cuentas por cobrar presenta un valor alto y afecto el índice de liquidez, ¿cuáles son los correctivos que usted cree se deben aplicar para la mejora de la gestión de cobros?

Uno de los correctivos que se dibe aplicar es manejar la cartera de clientes de manera general y no por fechas como se venia realizando ya que son pocos los que cancelan en la primera quincena.

12.- ¿Cree usted que la empresa debe establecer o mejorar las políticas de cobro y crédito para no incurrir en conflictos económicas? (Profundizar)

Si, porque eso implica que en plazos establecidos no se logra recaudar los valores pertinentes y

8.- ¿Conoce usted si en la empresa existe algún seguimiento o control a la cartera vencida de clientes?

Por supuesto, estamos en constante control ya que en la actualidad poseemos un considerable número de clientes que se encuentran atrasados en sus pagos.

9.- ¿Cree usted que la cartera vencida y clientes morosos afecta de manera directa al crecimiento económico de la empresa? (Profundizar)

Si, ya que la empresa no obtendría la suficiente liquidez para cubrir sus obligaciones.

10.- ¿Cuál es el impacto que tienen las cuentas por cobrar en relación al patrimonio de la empresa?

Si no se logra recaudar los valores a tiempo en el plazo que se establece la empresa comenzaría a tener falta de liquidez lo que afectaría a su patrimonio.

11.- ¿Si el índice de las cuentas por cobrar presenta un valor alto y afecto el índice de liquidez, ¿cuáles son los correctivos que usted cree se deben aplicar para la mejora de la gestión de cobros?

Pienso que se debe implementar un proceso más agil y oportuno como cobrar los primeros días de cada mes a los clientes y no como se viene realizando ya que cada cliente cancela de acuerdo a su fecha de declaración.

12.- ¿Cree us

Entrevista al encargado de Servicio al Cliente de Gruconsult T & T S.A.

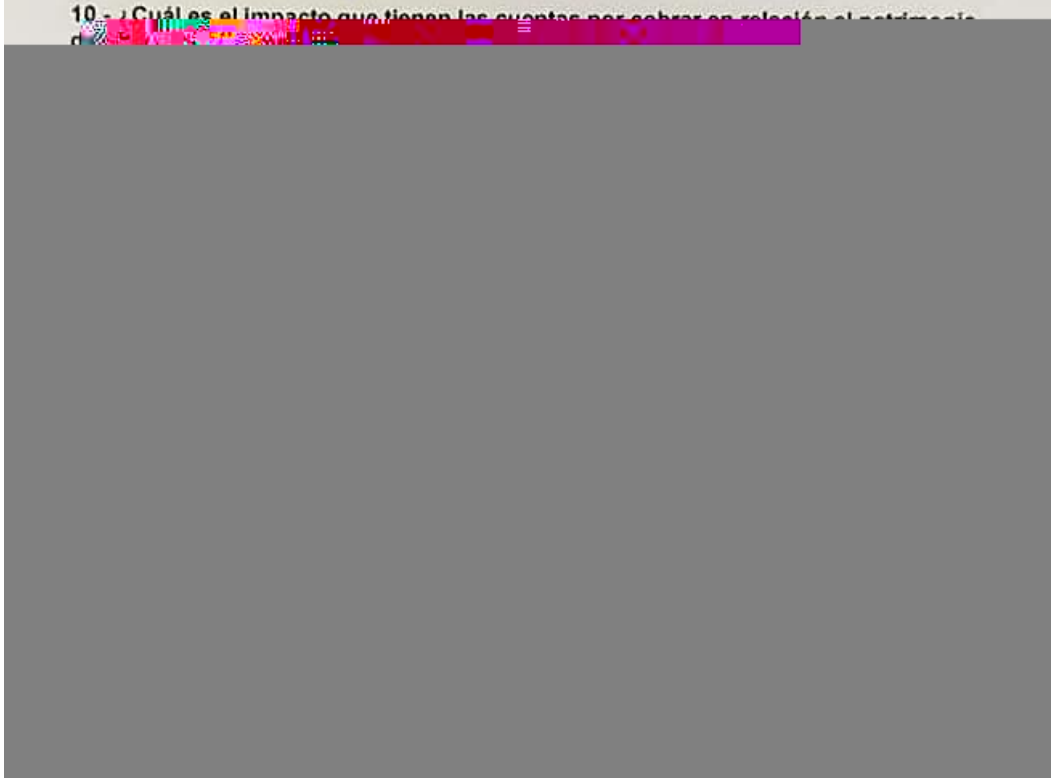
INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS
CARRERA TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Nombre del Entrevistado:	Morales Pluas Ruddy
Nombre del Entrevistador:	Pozo Carlos María Isabel
Cargo:	

8.- ¿Conoce usted si en la empresa existe algún seguimiento o control a la cartera vencida de clientes?

Se trata de mantener un control pero muchos clientes no cubren su valor a tiempo.

9.- ¿Cree usted que la cartera vencida y clientes morosos afecta de manera directa al crecimiento económico de la empresa? (Profundizar)

Si, ya que ocasina que no se pueda mantener una liquidez en la empresa para poder cubrir sus gatos operativos.

10.- ¿Cuál es el impacto que tienen las cuentas por cobrar en relación al patrimonio