



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS AL PROCESO DE GESTIÓN
DE COBRANZAS PARA LA EMPRESA GASECSA S.A.,
UBICADA EN EL CANTÓN DURÁN**

Autora:

Rosero Fierro Julia Piedad

Tutor:

PhD. Simón Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2021

ÍNDICE DE GENERAL

Contenidos:	Paginas:
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	IV
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
ÍNDICE DE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XII
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema.	1
1.1.1 Ubicación del problema en un contexto.....	2
1.1.2 Situación conflicto.....	5
1.2 Formulación del problema	8
1.3 Variables de investigación	8
Variable independiente:.....	8
Variable dependiente:.....	8
1.4 Delimitación del problema	9
1.5 Evaluación del problema	9
1.6 Objetivos de la investigación	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos.....	10

1.7 Preguntas de investigación.....	11
1.8 Justificación de la investigación.....	11
CAPÍTULO II.....	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1 Antecedentes históricos.....	15
2.2 Antecedentes referenciales	16
2.3. Antecedentes referenciales.	34
2.4. Variables conceptuales de la investigación	35
Variable independiente:.....	35
Variable dependiente: Liquidez	36
2.5. Definiciones conceptuales.	36
CAPÍTULO III.....	41
MARCO METODOLÓGICO.....	41
3.1.1 Presentación de la Empresa	41
3.1.2 Diseño de la investigación.....	42
3.1.3. Tipos de investigación	44
3.1.4. Población.....	45
3.1.5 Muestra	46
3.1.6 Métodos de investigación	51
3.1.7. Técnicas de investigación	52
3.1.8. Procedimientos de la investigación	52
CAPITULO IV	53
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	53
4.1. Aplicación de los instrumentos	53
4.2 Plan de mejoras al proceso de gestión de cobranzas para la empresa Gasecsa s.a., ubicada en el Cantón Durán	66

4.3 Cronograma de Actividades.....	66
Conclusiones	68
Recomendaciones	69
Bibliografía	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Paginas:
Figura 1. Procesamiento de la información	23
Figura 2 Política de crédito.....	35
Figura 3. Cargos de la empresa	42
Figura 4. Capacitaciones para el buen manejo del área	53
Figura 5. Personas encargadas del área de cobranza.....	54
Figura 6. Tiempo que se dedica semanalmente a la gestión de cobranza	55
Figura 7. Que se debe mejor en el modelo de gestión de cobranzas	56
Figura 8. Dan seguimiento a los compromisos adquiridos por el cliente.	57
Figura 9. Considera que el personal del área de cobranzas tiene claras sus funciones.....	58
Figura 10. Considera que la gestión de cobranzas de GASECSA S.A. es la adecuada	59
Figura 11. <i>Control adecuado en el área de cobranzas</i>	60
Figura 12. <i>Falta de control en el área de cobranzas</i>	61
Figura 13. Control en el área de cobranzas	62

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos:	Paginas:
Tabla 1. Causa y efecto.....	8
Tabla 2. Prototipos	44
Tabla 3. Población.....	46
Tabla 4. Capacitaciones para el buen manejo del área.....	53
Tabla 5. Personas encargadas del área de cobranza	54
Tabla 6 Tiempo que se dedica semanalmente a la gestión de cobranza	55
Tabla 7. Que se debe mejorar en el modelo de gestión de cobranzas.....	56
Tabla 8. Dan seguimiento a los compromisos adquiridos por el cliente ..	57
Tabla 9 Considera que el personal del área de cobranzas tiene claras sus funciones.....	58
Tabla 10. Considera que la gestión de cobranzas de GASECSA S.A. es la adecuada.	59
Tabla 11. Control adecuado en el área de cobranzas	60
Tabla 12. Falta de control en el área de cobranzas.....	61
Tabla 13. Control en el área de cobranzas.....	62
Tabla 14. Entrevistas.....	63
Tabla 15. Plan de mejoras.....	66
Tabla 16. Cronograma de actividades.....	66
Tabla 17. Plan de mejoras en la gestión de cobranzas.	67

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.

A nivel mundial la toma de decisiones financieras a corto, mediano y largo plazo, donde se puede encontrar vinculadas las cuentas por cobrar debido a su importancia, para lo cual se requiere el uso de técnicas y métodos conocidos que permitan una valoración precisa de diferentes alternativas, lo que permitirá una mayor eficiencia en el uso de los recursos contables, sin embargo es casi generalizado el poco uso que le dan a las técnicas de contabilidad.

En este caso, tanto las entradas como las entradas entre los sistemas operativos en el sistema son sistemáticamente y consistentemente funcionales y proporcionan la investigación e información financiera y que de ellas se derive, y muestre realmente el movimiento de las mercancías y los servicios prestados, además coadyuve al establecimiento y control de la política monetaria y se utilice en el nivel empresarial como importante instrumento de control financiero, donde queremos dar a conocer cómo se lleva un control de las cuentas por cobrar.

Con el fin de mantener un flujo constante de empleados en una empresa, es necesario desarrollar estrategias que brinden herramientas y programas solventes los cuales permitan las diferentes actividades con los clientes. En este sentido muchas empresas hoy en día buscan llevar a cabo políticas y estrategias de cobranzas que le aseguren el pago de sus servicios o productos ofrecidos y vendidos a los clientes, con el fin que no se genere carteras vencidas o pagos pendientes por realizarse, los cuales al excederse el lapso establecido para su cancelación generan pérdidas a las empresas (Tumbaco, 2017).

Actualmente son diversas las organizaciones que reflejan dicha situación, teniendo las mismas que tomar acciones para el cobro de los créditos, considerando muchas veces como pérdidas, la falta de recuperación de carteras vencidas. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en sus estudios determinaron, que el 45% de las empresas presentan una problemática relacionada con impagos y carteras vencidas, en segundo lugar, dado que la mayoría son microempresas y, en segundo lugar, pequeñas y medianas empresas, incluso en grandes organizaciones, este problema también está presente. (López, 2016).

Actualmente, según el Banco Central del Ecuador, según la Superintendencia de Economía y Solidaridad Popular (SEPS), existen alrededor de 312 cooperativas entre los segmentos 1, 2, 3 y 4 parecidas que se localizan y estableces a nivel nacional y que aportaron representativamente al dinamismo laboral y económico, pese a situaciones propias de la pandemia del Covid-19. En este escenario, los procesos dentro de las organizaciones buscan hoy por hoy que todas las actividades mejoren, ya sean estos en la calidad de atención, información y asesoramiento adecuados (Banco Central del Ecuador, 2020).

Cuando una empresa vende a crédito, existe el riesgo de que algunos de los clientes paguen las tarifas que conforman un negocio perdido porque no es posible recuperar todo lo que se les vendió. (Morales, 2014)

1.1.1 Ubicación del problema en un contexto

Las empresas deben tener objetivos claros para crecer logrando sus objetivos, metas y éxitos de mercado, respaldados por un proceso contable. La contabilidad es sin duda lo más importante en una empresa. Sus funciones recopilar, justificar, analizar, registrar y documentar todo También puede utilizar transacciones que se realizaron en un período de tiempo determinado y este describe las transacciones oportunas con suficiente detalle para poder clasificarlos e incluirlos en los estados financieros que necesita aprobar Principios contables generalmente aceptados. En los

últimos 10 años el crédito se ha vuelto muy importante para la economía empresarial, el gerente de crédito cuenta con varias herramientas para controlar y medir mejor el riesgo crediticio, el objetivo del agente crediticio es obtener el monto requerido sin correr el riesgo de pérdida de capital por parte de la institución, necesita acreditar a sus socios o clientes (Pazmiño & Gonzalez, 2012)

Desde una perspectiva contable, una cuenta por cobrar es una cuenta que mostrar un aumento e informes relacionados con la venta o entrega Servicios, la competitividad en el mundo empresarial o de negocios se está desarrollando actualmente, especialmente en América Latina, puede especificar que la finalidad que caracteriza esta rivalidad entre ellos es la tarea forjada de conseguir una liquidez En los últimos 10 años el crédito se ha vuelto muy importante para la economía empresarial, el gerente de crédito cuenta con varias herramientas para controlar y medir mejor el riesgo crediticio, el objetivo del agente crediticio es obtener el monto requerido sin correr el riesgo de pérdida de capital por parte de la institución, necesita acreditar a sus socios o clientes. Que sea favorable basada en prácticas de gestión financieramente basado en contabilidad profesional y beneficios para empleados y el desarrollo de los negocios (Vera, 2013).

Las funciones responsables de administrar las colecciones de una empresa son extremadamente importantes, ya que recuperan el dinero invertido en la producción de bienes o servicios que se venden a la clientela para conservar la productividad de la empresa. Teniendo esto en cuenta, existe el riesgo de que los cambios económicos continúen deteriorándose con el tiempo si no existen procesos de recaudación efectivos y estandarizados. Actualmente, Gasecsa SA gestiona una cartera de clientes corporativos) cuyos cobros son administrados por la casa matriz y un portafolio local (pequeñas compras) cuyos cobros se gestionan en centros de distribución (Martínez, 2018).

La cartera local tuvo un impacto financiero en PepsiCo Alimentos SCA con un tiempo de recuperación promedio de 18,63 días desde enero de 2017, mientras que el crédito mercantil esperado fue de 14,3 días (medido por ODS). La situación es que los ingresos de la gestión de cobranza se utilizan para los gastos de funcionamiento de la empresa y otras inversiones como salarios, materias primas que tienen un impacto económico en la empresa y su desarrollo sostenible.

Algunas razones por las que el indicador excede el valor objetivo establecido están relacionadas con la falta de estandarización del proceso de recolección en los centros de distribución, control inverso sin una adecuada supervisión de la gestión (se han registrado 6593 elementos de control para estas instalaciones desde enero de 2017), pero esto no es el caso. Las posiciones abiertas se pueden negociar porque los cobradores aceptan medios de pago no autorizados y no tienen control sobre el crédito, lo que limita la capacidad de hacer negocios con otros clientes ya que benefician a quienes compran grandes cantidades debido a la pérdida de presencia en el mercado. Dada la realidad inflacionaria de la economía venezolana, donde el dinero se está deteriorando rápidamente, las empresas se ven obligadas a buscar soluciones que las respalden (Martínez, 2018).

El cobro de deudas es uno de los procesos más importantes para una empresa o institución; debe corresponder con otras áreas y brindar información confiable y actualizada sobre el estado de cada reclamo, en esta definición, el significado de información financiera se define en que es una herramienta muy necesaria para su desarrollo y puede ser privilegiada en el tiempo en ciertos puntos, por ejemplo anticipar el futuro de la empresa y evitar todo tipo de errores e inestabilidad dentro de la organización, los esfuerzos de mejora se convierten en un punto importante para que la empresa se convierta en líder en su mercado en el futuro y sea más reconocida, comprender el alcance del problema de control de la gestión financiera de fuentes internas (Herrera & Díaz, 2018).

Antes de que se aprobara el reglamento interno de inventarios de la universidad, que rehabilitó de manera convincente a todos los prestatarios del gobierno que no tenían suficiente control sobre el proceso de recuperación de inventarios, existen vacíos en este proceso debido a la dinámica de la universidad ya que ellos son los responsables de administrar el inventario. Además del manejo proactivo y convincente de los documentos, tal y como consta en la documentación de la Directiva 1465 de 2013, se delegó la contabilidad de los solicitantes responsables. Por otro lado, la falta de territorio para controlar la reconstrucción y la efectiva renovación de la cartera de la universidad ha derivado en una pérdida de recursos financieros durante muchos años, principalmente por falta de control y falta de seguimiento constante. Deudor. ... y lagunas de acuerdo con las reglas de la universidad sobre procesamiento macro y billetera.

Por lo tanto, para ilustrar el problema anterior, el siguiente gráfico muestra la estructura de la cartera al 31 de diciembre de 2017, mostrando que el 10.5% equivale a \$ 6, 722,628,351. Dólares estadounidenses, con vencimientos superiores a 1801 días como desesperada y 13,9%, igual a 8.843 0,01 018 dólares estadounidenses con incertidumbre de pago (Herrera & Díaz, 2018).

1.1.2 Situación conflicto.

La empresa Gasecsa S.A., está ubicada en el km 7.5 vía Durán Tambo, cantón Durán, provincia del Guayas. Cuenta con 19 trabajadores, desde que fue creada se ha identificado por tener responsabilidad social y eficacia en un servicio dedicado a sus clientes, proporcionando seguridad y cordialidad.

La empresa se ocupa de la producción y comercialización de oxígeno y gas con tecnología PSA, así como de productos y materiales finos para el sector industrial y médico.

La venta se realiza con el único propósito de atraer un programa específico del mercado para compradores que no necesitan recursos económicos

suficientes para adquirir productos cuando otorgan un préstamo, que pueden ser personas o artículos, y para cobrar las cuotas de los créditos con plazos hasta por 90 días, mientras que las tarifas se cobran en los lugares estipulados con los compradores.

Considerando el imperativo que una empresa, especialmente en una economía inestable como la que lleva a Ecuador actualmente hay que desarrollarse un plan estratégico de agregación interna para mejorar y controlar la gobernanza en su conjunto que crea servicios institucionales en las empresas. Gasecsa SA, esta empresa, se dedica a la fabricación y comercialización de oxifaleno y otros gases con tecnología PSA, así como productos finos. 7.5 km de Duran Tambo Road.

El proyecto actual tiene como objetivo implementar un plan de estrategia de recaudación que asegure la mejora del proceso de gestión de cobranza por parte del departamento de contabilidad, especialmente en el área de cuentas por cobrar.

La empresa se dedica a la producción y comercialización de Oxígeno y otros gases mediante la tecnología PSA, y productos a fines para el área industrial y medicinal, somos distribuidores con licencia en Ecuador por Airsep Corporation, un fabricante líder mundial de soluciones innovadoras para sistemas criogénicos libres de oxígeno y nitrógeno que dependen de suministros de medios.

La venta se realiza con el único objetivo de atraer un propósito específico del mercado para compradores que no cuentan con los recursos económicos suficientes para adquirir productos cuando ofrecen un préstamo que puede ser reembolsado por la empresa colocados hasta por 90 días, como comenzamos nosotros. Pagando impuestos en países pactados con los clientes.

En este sentido, especialmente en la economía volátil en la que se encuentra Ecuador, la empresa necesita desarrollar un plan para mejorar

la gestión del cobro de cuotas que llene el vacío que está aumentando la liquidez de Gasecsa. P. TOR

El presente proyecto tiene como objetivo desarrollar un plan para mejorar el proceso de gestión de cobranza de la contabilidad, especialmente en el área de cuentas por pagar, con el fin de incrementar la liquidez de Gasecsa S.A.

Las ventas y las tarifas terminan cuando se completa la relación de la empresa con el cliente. Esto debe incluir una estrategia para revisar la información antes de publicar la notificación correcta al coordinar la gestión de la información del cliente con sus márgenes de pago.

Estrategia de gestión de cobranza a analizar el departamento financiero donde se realice una recopilación de datos para organizar a los clientes por categoría y tener resultados positivos con la información obtenida.

El proceso de créditos se debe controlar de forma eficiente manteniendo seguimiento y control del cliente, la empresa debe cumplir con sus políticas de cobranzas al momento de otorgar el crédito.

En los últimos años la empresa Gasecsa S.A., ha ido incrementando las ventas por medio del crédito, para que los clientes accedan a los productos, otorgando facilidades de pago, pero se ha despreocupado en determinar un límite de liquidez que deben mantener en cuenta, actualizar información de los clientes cada 3 meses en el proceso de gestión de cobranza, y falta de organización en los procesos internos, por lo que estarían incidiendo negativamente en la liquidez de la empresa.

Por otra parte, las falencias que se evidencian en el proceso de gestión de cobranza ocasionan que el retorno de la cartera sea lento por el desconocimiento de los procedimientos previos y posteriores de concretar en la venta.

La problemática identificada producto de la experiencia de la autora de la investigación en el área de cobranza unido a la observación de campo

realizada en el departamento contable concretamente en el área de cuentas por cobrar ha permitido establecer los síntomas que se detallan a continuación:

- Falta de organización de los procedimientos de gestión y cobranza
- Incremento del índice de la cartera clientes vencida
- Lenta recuperación de cartera
- Incremento en el riesgo crediticio

Lo anteriormente expuesto da el fundamento para plantear el problema de investigación que se presenta a continuación y en torno al cual se desarrolla el proyecto de investigación.

Tabla 1. *Causa y efecto*

Causas	Efectos
Problema de liquidez.	Insuficiente planificación financiera.
Lenta recuperación de cartera.	Ausencia de organización en los procesos.
Inadecuado análisis de entrega de crédito.	No existen límites de riesgo de crédito.

Elaborado por: Rosero, J. (2021)

1.2 Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar proceso de gestión de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa Gasecsa S.A., ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, en el periodo 2021?

1.3 Variables de investigación

Variable independiente: Gestión, cobranza

Variable dependiente: Incremento, Liquidez

1.4 Delimitación del problema

- **Campo:** Contabilidad
- **Área:** Financiera
- **Aspectos:** Gestión de cobranzas, incremento, **liquidez**,
- **Contexto:** Empresa Gasecsa S.A.,
- **Cantón:** Durán
- **Provincia:** Guayas
- **Año:** 2021
- **Tema:** Propuesta de un plan de mejoras al proceso de gestión de cobranzas para la empresa Gasecsa S.A.

1.5 Evaluación del problema

Delimitado: en el presente proceso de investigación se realizará un documento escrito donde estarán las nuevas políticas el mismo que nos servirá para identificar oportunidades y peligros ayudando a la empresa a recuperar la cartera vencida de clientes teniendo como prioridad un seguimiento en las cuentas por cobrar.

Claro: es necesario que la empresa tenga correctamente estipulado las pautas y condiciones a realizarse en el proceso de mejora de crédito otorgado a clientes.

Evidente: la actividad que desarrolla la empresa genera mayor rentabilidad y a su vez déficit de liquidez, ya que los clientes no cumplen con el pago establecido.

Concreto: el proyecto se enfoca en un plan estratégico de cuentas por cobrar donde se busca aplicar cada idea basada en la información obtenida por parte del área contable de una forma concreta.

Relevante: la investigación se realiza por el manejo y control de las cuentas por cobrar, siendo de suma importancia su déficit en la empresa, de tal manera se obtendrá un mejoramiento de liquidez, para poder cubrir los gastos adquiridos cada mes, en el cual se asegure el dinero para operatividad de la empresa.

Factible: se realizará una evaluación del área contable, analizando el departamento de cuentas por cobrar, sobre aspectos específicos de liquidez.

1.6 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Desarrollar un plan de mejoras al proceso de gestión de cobranza para incrementar la liquidez de la empresa Gasecsa S.A.

Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría contable financiera los aspectos relacionados al proceso de gestión de cobranza puntualizando en incremento de liquidez en las empresas.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual del proceso de gestión de cobranza que se aplican la recuperación de la cartera de la empresa Gasecsa S.A., del cantón Durán.
- Estructurar el plan de mejoras al proceso de gestión de cobranza tomando como base el resultado del diagnóstico y que contribuya a incrementar la liquidez de la empresa Gasecsa S.A., del cantón Durán.

1.7 Preguntas de investigación

1. ¿Qué es la gestión de cobranza e incremento de liquidez en las empresas?
2. ¿En qué consiste el proceso de gestión y cobranzas en la empresa GASECSA S.A.?
3. ¿Cómo realizar un plan de mejoras al proceso de gestión y cobranza que contribuya a la liquidez de la empresa Gasecsa S.A.?

1.8 Justificación de la investigación

Se realizará la investigación en la empresa Gasecsa S.A, ya que no se tiene un control en la cartera de clientes la cual afecta de forma directa a la empresa por otorgar créditos.

Se analiza los problemas y causas en el departamento contable de las cuentas por cobrar, donde se establecerá un mecanismo que pueda obtener la información adecuada para realizar nuestro proyecto que obtenga los aportes positivos.

Importancia:

La idea es que se realice una evaluación a las cuentas por cobrar, y a su vez que el personal tenga conocimiento de los procesos de toda el área contable y administrativa. Tener códigos de todos los clientes y realizar una verificación a través de las estrategias que serán planteadas en cada caso.

Actualidad:

La razón por la que la actividad investigativa es necesaria en la contabilidad fiscal y que sea desactivado y que los objetivos de la empresa no se pueden alcanzar la eficiencia y la efectividad en las operaciones y así obtener la liquidez que necesita para poder cumplir sus obligaciones. Por lo tanto, este

proyecto está orientado a exponer y fortalecer los aspectos teóricos y bases del conocimiento y procesos del tema, buscando obtener calidad en el resultado planteado en la empresa.

Aporte práctico:

Esta característica es importante ya que la información que se maneje dentro de la empresa tiene que ser verídica para las tomas de decisiones en los varios departamentos de la empresa ya que, si esta falla se podrían cometer varios errores e incurrir en faltas incluso hasta legales, por no tener una estrategia que ayude a evitar los errores en el control de las cuentas por cobrar, analizando cada paso obtener resultados positivos.

Utilidad metodológica

Según (Ramirez & Galvis, 2017) Las empresas quieren acelerar la devolución de facturas impagas para poder utilizar el dinero pronto. Por otro lado, su objetivo es pagar sus facturas en mora, lo más posible para mantener su posición solvente con los proveedores y retirar el dinero que tiene al alcance.

Relevancia social:

El procedimiento en el aumento de las responsabilidades y asignaciones de cada grupo de las sociedades.. Estos elementos son importantes al elaborar una gestión de cuentas por cobrar en una entidad, por ejemplo, el sistema de procedimientos de registros no puede considerarse adecuado sin que el personal sea encargado de desarrollar las actividades correspondientes al área sea capacitado, analizando cada parte de la gestión lo cual es necesario para que el sistema que vamos a implantar funcione de manera correcta.

Viabilidad técnica:

Es un análisis que tiene por finalidad conocer la probabilidad que existe de poder llevar a cabo un proyecto con éxito, sin embargo, indique dónde puede y qué no. Como es económico, tienes muchas opciones a la hora de comprar sal. Por el contrario, si no, la expresión tiene una probabilidad mayor. Centrarse en el beneficio es la clave para analizar su beneficio.

Cada proyecto de riesgo debe ser analizado cuidadosamente. Para minimizarlo, el estudio debería poder hacer que el resultado sea positivo o general. Para ello, es necesario invertir el dinero necesario para analizar los pros y los contras con el fin de evitar problemas financieros. Ellos fallan. Esto es esencial en un mundo empírico con cambios y condiciones globales. Dicho esto, sin embargo, no tiene que luchar con los pros y los contras para obtener su dinero y evitar problemas financieros. (Arca, 2020)

Viabilidad organizacional:

Aborda las capacidades de la organización que es responsable de la implementación y / u operación, mantenimiento y administración y enlaces a proyectos presentados por agencias gubernamentales y como responsables. Para proyectos desarrollados por agencias gubernamentales relevantes para aislar el poder Institución y características de su participación y dependencias jerárquicas. Antes de definir adecuadamente la jerga administrativa utilizada en la Constitución Definición de emprendimiento. También es necesario analizar la importancia de la propuesta de eliminar la agenda y la intervención del tema de la responsabilidad institucional del alcalde en la toma de decisiones y el proceso contable la posibilidad de intervención, teniendo en cuenta la conveniencia y la vergüenza de la solución debe ser receptivo. Corresponde a la ubicación en la zona de frontera superposición de la responsabilidad de los gestos técnicos e institucionales con las incubaciones políticas e institucionales. Cuando el espacio cambia, el tema se interpreta en una dimensión política. Análisis de sostenibilidad institucional. En el caso de las iniciativas de cancelación por parte de

actores privados, esto es exactamente lo que importa y Análisis de la estructura formal y efectiva de la organización que apoya el proyecto para evaluarlo. (Ponce, 2018)

Viabilidad económica:

La viabilidad económica de un proyecto es un término extremadamente importante a la hora de iniciar un proyecto empresarial. Esto lo proporciona la diferencia entre los costos y beneficios del mismo. Le ayuda a determinar objetivamente las transferencias desde un punto de vista económico. Debe saber que los recursos disponibles para la evaluación de beneficios son determinados por quienes producen la idea del proyecto que se evalúa. (Salazar, 2017)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos.

Administrar cuentas que representen el crédito que las empresas otorgan a sus clientes. Esta gestión debe tener como objetivo coordinar los préstamos a los clientes de manera justa para lograr los objetivos financieros con el mayor beneficio posible.

El préstamo es un incentivo efectivo para las ventas, dentro de los límites establecidos para los clientes, así como para la mayor extensión de los plazos de pago. Si se otorga un margen de crédito excesivo, si los plazos son demasiado largos, el riesgo de no cobranza es mayor, sin embargo, ya que la política crediticia debe adaptarse al desempeño financiero de la empresa y de los clientes de la empresa (Pozo, 2018).

El objetivo principal de administrar las cuentas no cobradas es maximizar el retorno de la inversión, excepto cuando la empresa tiene finanzas limitadas.

Este servicio permite elaborar un balance que, en las circunstancias de una empresa, muestra una combinación de tasas de rotación y porcentajes de beneficio. Al prestar, los recursos financieros y al mismo tiempo la solvencia de la empresa están en riesgo; Sin embargo, la venta de productos se facilitará con la mejora de los servicios públicos.

En general, invertir en facturas pendientes en empresas es una inversión muy importante que se traduce en aplicaciones de recursos que surten efecto para cerrar el ciclo financiero en el corto plazo. Por lo tanto, el equilibrio debe estar principalmente entre los beneficios recibidos del préstamo (rendimiento) y la capacidad de obtener los fondos suficientes para pagar las deudas (liquidez) (Vicuña, 2021).

2.2 Antecedentes referenciales

Con base al apoyo de la empresa GASECSA SA, la tramitación, la línea de montaje de GASECSA SA a favor de una particular desventaja que, junto a sus organizaciones, se compromete a brindar la mejor liquidez y rentabilidad del mundo a una tarea cada vez más difícil para los empleados que muere debido a la organización. El aumento en la morosidad promedio de pago del cliente ha generado una gran cartera de negocios, lo que significa que la posibilidad de recuperar en su totalidad y a tiempo.

Por los motivos anteriores, en el ámbito del cobro de deudas, se sugiere implementar la gestión de casos como una solución que consiste en recopilar información sobre los procesos en curso, identificando sus fortalezas y debilidades generales. implementación eficiente y procesos eficientes, incluyendo controles de actividad, software y herramientas, y finalmente con el desarrollo de manuales de procedimientos, los cuales contienen principalmente lineamientos que guían mejor el trabajo diario de los empleados, indicadores que ayudan a medir la eficiencia de los procesos y mejora de las operaciones que ayudan a aumentar la productividad, reducir el tiempo y los costos invertidos y, sobre todo, lograr los objetivos trazados por la dirección.

Finalmente, gracias a la gestión de procesos implementada en el centro de acopio, los empleados podrán actuar de forma estandarizada en caso de inconvenientes o problemas que surjan durante el cobro de una cartera vencida y logrando el objetivo principal de recuperación, los saldos del cliente. a tiempo, para que la organización cuente con el efectivo suficiente para cubrir sus necesidades y gastos prioritarios (Torres & Martinez, 2012).

Las cuentas por cobrar a los clientes son uno de los activos más importantes para el buen funcionamiento de un negocio, ya que pueden afectar la liquidez si no siguen un ciclo normal de recuperación. Hoy en día,

es muy usual que la mayor parte de las empresas sostengan un porcentaje real de cartera vencido, el problema inicia cuando se vencen los créditos.

El permiso de crédito aumenta las ventas, pero el otorgamiento sin una planificación adecuada puede aumentar el riesgo de generar carteras vencidas si el cliente no paga sus deudas a tiempo o en algunos casos, es importante mantener una organización ordenada en la empresa, especialmente en el área de crédito y cobranza, para definir las funciones, política de crédito y cobranza, monitorear su uso, adecuarlas a los clientes y mejorarlas constantemente que puedan incrementar los objetivos propuestos en la empresa a partir del valor de la cartera existente. Las pautas de crédito utilizadas en cada negocio también afectan las ventas, deben ser flexibles y los términos deben ser claros. Una venta exitosa no termina con la entrega del producto al cliente, también incluye la recogida, por lo que el proceso de recogida debe asegurar que la recogida se realice en las fechas y horas acordadas (Camba, 2017).

Se aplicarán todas las fases y pasos importantes para elaborar un plan estratégico, demostrando que es necesario mejorar la gestión de cobranza, que se destaca como el principal factor problemático de la empresa y que tiene un impacto directo en los flujos que ponen a disposición, así como La acumulación de saldos pendientes de cuentas por cobrar genera costos para la empresa que afectan directamente el resultado. Se utilizarán métodos como la validación a través de encuestas a los empleados de la empresa, también se evaluarán los saldos acreedores del año, analizando la situación actual de la empresa utilizando la matriz DAFO y evaluando estos factores utilizando estas matrices para finalmente llegar a las estrategias. Se tomarán como referencia, según corresponda, empresas que realicen actividades de desarrollo similares (Muñoz, 2017).

Fundamentos de la gestión de cobranza:

La administración de las tasas a cobrar está en competencia con los responsables de las áreas comercial y financiera. Trabajen juntos para

maximizar las ventas sin correr riesgos indebidos y evitar retrasos financieros importantes. Veamos los 5 tipos que se deben realizar.

1. Establecer los términos de venta

Consiste en fijar la duración del plazo de pago y el importe de cada descuento para los clientes que pagan de forma inmediata.

No todas las ventas incluyen créditos. Por ejemplo, si la gran mayoría de los clientes de una empresa son irregulares, es posible que tengan que pagar contra reembolso. Es posible que se requiera el pago por adelantado si su producto se adapta a sus necesidades específicas.

También se pueden realizar pagos periódicos al vender servicios, dependiendo de si se está progresando con el trabajo o cubriendo las etapas.

La venta de préstamos no está sujeta a reglas estrictas. Por ejemplo, las empresas que venden productos de consumo sostenibles dan a sus clientes más tiempo para pagar sus facturas que las empresas que venden productos perecederos.

También se pueden utilizar plazos más largos con bajo riesgo de pago, alto volumen de facturación para los clientes, tiempo requerido por la empresa comercializadora para comprobar la calidad del producto, etc. es una práctica que ofrece un descuento efectivo (Moro, 2018).

2. Decidir la forma del contrato con el cliente

Las ventas reproducibles a clientes nacionales frecuentemente se hacen con una cuenta corriente. La única evidencia de la deuda adquirida por el cliente es el registro en los libros de facturas pendientes y un documento firmado por el comprador.

Si una empresa se compromete claramente con el comprador antes de enviar los contenedores, puede acordar que esa empresa renuncie al

monto de la venta en un acuerdo predeterminado. El pago se utiliza para liquidar una deuda con un aviso a corto plazo, a diferencia de una carta, se emite al mismo deudor.

La venta condicional o la venta de reservas de dominios es una práctica común en Europa que garantiza que el vendedor aún tenga que pagar.

En EEUU se emplean sólo para los bienes que se compran por partes.

3. Realizar un análisis crediticio

Las empresas no pueden diferenciar entre sus clientes para cobrarles precios diferentes, pero no los mismos precios, sino diferentes condiciones de pago.

Solo puede ofrecer diferentes condiciones de venta para ciertos tipos de clientes, por ejemplo, descuentos por volumen o descuentos para clientes que desean celebrar contratos de venta a largo plazo.

Pero, por regla general, si un cliente se encuentra en una situación de pago dudosa, ofrece condiciones de venta normales y, en cualquier caso, limita el volumen de productos solventes.

Consulta el índice de solvencia de los clientes habituales analizando su historial de pagos. Si se trata de nuevos clientes que pueden analizar su situación financiera o en casos individuales y para grandes pedidos, haga que una empresa especializada presente a estos clientes una evaluación de riesgos.

Las empresas también pueden solicitar préstamos de su banco para sus clientes.

4. Decidir el crédito a clientes a otorgar

La administración de crédito está completamente informada y el cliente recibe una sola tarjeta de crédito y se verifican los límites de crédito expresos.

Ofrecemos los mejores y más convenientes costos y gastos de los aeropuertos de los clientes. Si se genera el código que se genera de vez en cuando, es positivo.

Los elementos básicos de ser socio de Créditos de Cliente, si quieres formar parte de él:

- Concéntrese en su carga de trabajo, maximice sus ingresos o ingresos en el destino, minimice
- No utilice la combinación exhaustiva de todos los análisis de solicitudes de préstamos, especialmente para clientes o empresas grandes o dudosas.
- Analiza No solo naces. La línea de crédito es un problema dinámico y activo. Cuando se elimina el riesgo real, las partes pueden controlar y regular las cuentas.

5. Implemente sus servicios de cobranza de deudas

El regulador es una ejecución a largo plazo y es tan conciso que es completamente sencillo en términos de liquidez.

Es importante que surja un conflicto de zinc entre la asociación y el fondo financiero, ya que los acuerdos generales y los acuerdos conjuntos dependen de los desarrollos actuales en el mundo.

6. Estrategias: definición y significado

El contenido que no ha sido retirado representa el crédito que la empresa otorga a sus clientes en la cuenta abierta en el curso normal del negocio.

Operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta.

Con el fin de incrementar el número de clientes y conservar la relación con los clientes actuales, la mayoría de las empresas recurren a ofrecer crédito o financiamiento.

Las ventas a crédito que dan como resultado las cuentas por cobrar incluyen condiciones de financiamiento en las que se acuerda que el pago se realizará dentro de un número de días determinado, estas condiciones pueden variar según el tipo de empresa, el giro y si se trata de una empresa que vende a otras empresas o a consumidor final.

En los últimos años las finanzas han evolucionado de manera notable como respuesta a la escasez de recursos con que cuentan los administradores para llevar a cabo las operaciones de la empresa, siendo el capital de trabajo uno de sus recursos más importantes al cual debe poner atención y buscar maximizar su aprovechamiento, y el cual está muy relacionado con las partidas del activo circulante y el pasivo circulante, principalmente el efectivo, el inventario, las cuentas por pagar y por cobrar.

Las cuentas por cobrar son importantes ya que representan para la empresa activos exigibles, derechos con los que cuenta para obtener beneficios por productos o servicios entregados. Así mismo son un factor crucial para mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa. Generalmente en la empresa la inversión en cuentas por cobrar representa una inversión muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo.

La eficiente administración de cuentas por cobrar comienza en la compañía desde el momento de la venta y facturación. Representa una proporción importante de los recursos de la empresa que se encuentran en poder del cliente por lo que las políticas de gestión y cobro deben ser lo más delimitadas posible y estar bien estructuradas, en cuanto al plazo para el pago es de gran importancia que vaya de acuerdo a las necesidades financieras de tu empresa.

Es esencial que haya una congruencia entre las políticas de cuentas por cobrar y las de pago a proveedores ya que este último deberá ser mayor al periodo promedio de cobranza para no generar un desequilibrio en el capital de trabajo. En sí, al realizarse una venta a crédito, ese financiamiento o apalancamiento va a tener que ser soportado ya sea por tus proveedores o por los accionistas de la empresa al tener que invertir más capital.

La administración de las cuentas por cobrar debe ser efectiva ya que influye de manera importante en la rentabilidad y el riesgo de la empresa, sin un eficiente proceso controlado de este rubro se provocaría un aumento en el mismo, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros.

Como apoyo para la gestión de las cuentas por cobrar, la empresa debe contar con una política de crédito alineada a la capacidad productiva o nivel de prestación de servicios, los costos y el margen de utilidad, esta política puede ser flexible y variable en el tiempo según las necesidades de la empresa y del ambiente externo.

Para determinar estas políticas se cuentan con dos herramientas muy valiosas:

- a) El periodo promedio de cobranza el cual expresa el número de días promedio que tardan los clientes en pagar sus cuentas.
- b) Antigüedad de cuentas por cobrar, el cual es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento.

En base a estos dos indicadores, se puede medir el desempeño del departamento de cobranza.

7. Estrategia de cobranza organizada

Debemos definir la forma o la estrategia de cobranza, en que queremos contactar a nuestros clientes morosos y definir y automatizar la coordinación y seguimiento a las acciones previas al contacto. De esta manera, elegir con mayor precisión los canales de comunicación y las soluciones de pago que más se ajusten a sus necesidades. Las respuestas que se consigan en cada canal deben estar integradas dentro de una estrategia.

Es decir, lograr un plan de cobranza para contactar, comprometer y cobrar mediante contactos organizados y orquestados que se basan en un proceso eficiente, la mayoría de las veces validar la recepción de la factura o aviso de vencimiento es suficiente para lograr el pago, pero otras es necesario insistir. Si el moroso está dispuesto a pagar, brindando los datos de fecha de pago y medios para hacerlo solucionará la mora.

En otros la buena disposición al pago se ve impedida por problemas de liquidez y es necesario ofrecer alternativas de pago y refinanciación.

En el actual contexto, será necesaria una al equipo estrategia recurrente de contacto basada en un proceso de cobranza efectivo. Además de coordinar de trabajo que va a estar trabajando en forma remota, es necesario coordinar los procesos que también van a hacer posible que tengamos un proceso de cobranza efectiva y coordinada.

Figura 1. *Procesamiento de la información*



Liquidez:

La liquidez es un concepto muy complejo y se refiere a la capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio. Es por tanto un concepto multidimensional que se caracteriza por dos componentes: precio y cantidad, aproximados habitualmente por la horquilla relativa y la profundidad, respectivamente (Urteaga, 2013, pág. 11)

De esta manera, dado lo que el autor ha declarado, la liquidez es un factor de riesgo para la empresa, que, si no se gestiona adecuadamente, puede producir resultados que no son prácticos para los intereses financieros. La liquidez es un reflejo de la capacidad de la compañía para mantener el acceso al efectivo sin perder.

Muchos autores hacen referencia a la liquidez, pocos a la solvencia, pero algunos refieren el concepto de liquidez con el término de solvencia (Rubio, 2007); razón por la cual es necesario distinguir entre estas definiciones; pues, la liquidez implica mantener el efectivo necesario para cumplir o pagar los compromisos contraídos con anterioridad; mientras que la solvencia está enfocada en mantener bienes y recursos requeridos para resguardar las deudas adquiridas, aun cuando estos bienes no estén referidos a efectivo.

Para una empresa tener liquidez significa cumplir con los compromisos y tener solvencia refleja la disponibilidad que posee para pagar esos compromisos; esto indica que para que una empresa presente liquidez es necesario que sea solvente con anticipación.

En términos generales la liquidez determina la capacidad de pago de una empresa, en qué porcentaje se logra cumplir con sus obligaciones a corto plazo, por lo cual se considerará algunas definiciones y aportaciones sobre la liquidez:

“Se considera a la liquidez como la facilidad con la cual puede disponerse de los activos y convertirse en efectivo, sin incurrir en pérdidas significativas de valor.” (Rodríguez Nava & Venegas Martínez, 2012, pág. 4)

“Tradicionalmente la liquidez de una empresa se ha juzgado por su capacidad de satisfacer sus obligaciones de pago a corto plazo a medida que estas vencen.” (Gutiérrez Hernández, Téllez Sánchez, & Munilla González, 2005, pág. 2)

“Es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.” (Rubio, 2010, pág. 16)

Indicadores de Liquidez:

Se identifican los siguientes indicadores financieros:

60 “Activo No Corriente (o Fijo) / Ventas; Ventas / Activo No Corriente (Fijo); Ventas / Gastos Totales; Activo Fijo (No Corriente) / Ventas x Ventas / Gastos Totales; Activo Fijo / Margen; Ventas x Margen x Rotación; Periodo Medio de Pagos / Periodo Medio de Ingresos x Margen.” (Díaz Llanes, 2012, págs. 140 - 143)

A la liquidez en ocasiones se la confunde con la insolvencia dado que esta se presenta cuando la institución financiera ha perdido su capital; en tanto que la iliquidez es efecto de los escasos recursos efectivos para saldar las obligaciones. Usualmente, para solucionar los problemas de liquidez, se vende parte de las inversiones o cartera de crédito para obtener el efectivo faltante; es así que, una liquidez mal administrada puede conducir a la insolvencia (C.A.E. Goodhart, “Liquidity Risk Management”, Pp. 1); a esta situación se la conoce como riesgo de liquidez.

Administración del riesgo de liquidez

Se puede definir al riesgo de liquidez como la contingencia de pérdida a razón de la incapacidad de una institución financiera al enfrentar una escasez de fondos para cumplir sus obligaciones, por ello busca medidas alternativas de cómo efectivizar sus activos en condiciones más favorables (Resolución Junta Bancaria del Ecuador, No JB-2004-631. Pp.2).

El Comité de Basilea con el objeto de reflejar la evolución de los mercados financieros realiza una revisión de su documento "Sound Practices for Managing Liquidity in Banking Organisations", publicado en 2000, así lo indica el texto presentado por Basilea en Principios para la adecuada gestión y supervisión del riesgo de liquidez Pp. 2, en donde se especifica que se debe tener en cuenta aspectos como:

- Establecer un margen de liquidez, que incluya la creación de activos líquidos que puedan ser utilizados en situaciones de estrés.
- Determinar los costos, beneficios y los riesgos por liquidez sobre todas las actividades relevantes del negocio financiero.
- Elaboración de un plan de contingencia robusto y operativo.

La liquidez es el grado en el cual un activo, valor o propiedad puede ser comprado o vendido en el mercado sin afectar su precio:

"La liquidez se caracteriza por un alto nivel de actividad comercial, y se refiere a la habilidad de convertir un activo en efectivo rápidamente.

Se conoce también como comerciabilidad".

Es importante mencionar que los bonos a largo plazo, bajo esta condición, reditúan más que los bonos a corto plazo por dos razones:

1. En un mundo de incertidumbre, los inversionistas generalmente preferirán mantener valores a corto plazo, ya que son más líquidos en el

sentido de que pueden ser convertidos en efectivo con menos peligro de pérdida del principal.

2. Los prestatarios reaccionan exactamente en forma opuesta a la de los inversionistas (los prestatarios de los negocios generalmente prefieren las 35 deudas a largo plazo porque las deudas a corto plazo sujetan a la empresa al peligro de tener que reembolsar la deuda bajo condiciones adversas).

Ratios de liquidez

Las razones financieras se dividen en cinco categorías básicas: (p. 65-78)

1. Razones de liquidez

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Las dos medidas básicas de liquidez son:

Liquidez corriente: mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Por lo general, cuanto más alta es la liquidez corriente, mayor liquidez tiene la empresa (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012).

$$\text{Liquidez corriente} = \text{Activos corrientes} \div \text{Pasivos corrientes}$$

Razón rápida o prueba del ácido: es similar a la liquidez corriente, con la excepción de que excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente menos líquido. La razón rápida ofrece una mejor medida de la liquidez integral solo cuando el inventario de la empresa no puede convertirse fácilmente en efectivo. Si el inventario es líquido, la liquidez corriente es una medida preferible para la liquidez general. La razón rápida se calcula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, p. 26)

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

2. Índices de actividad

Los índices de actividad miden la rapidez con la que diversas cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, en entradas o salidas. En cierto sentido, los índices de actividad miden la eficiencia con la que opera una empresa en una variedad de dimensiones, como la administración de inventarios, gastos y cobros. A continuación, los siguientes índices: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012).

Rotación de inventarios: mide comúnmente la actividad, o liquidez, del inventario de una empresa. La rotación resultante tiene significado solo cuando se compara con la de otras empresas de la misma industria o con la rotación pasada de los inventarios de la empresa. Se calcula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, p. 27)

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Inventario}}$$

Periodo promedio de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar: es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, p. 28)

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales}}{365}}$$

Periodo promedio de pago, o antigüedad promedio de las cuentas por pagar: se calcula de la misma manera que el periodo promedio de cobro: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012).

$$\text{Periodo promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras anuales}}{365}}$$

Rotación de los activos totales: indica la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas. Por lo general, cuanto mayor es la rotación de los activos totales de una empresa, mayor es la eficiencia con la que se han usado sus activos. La rotación de activos totales se calcula de la siguiente forma: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, p. 29)

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de activos}}$$

3. Razones de endeudamiento

La posición de endeudamiento de una empresa indica el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. En general, un analista financiero se interesa más en las deudas a largo plazo porque estas comprometen a la empresa con un flujo de pagos contractuales a largo plazo. Cuanto mayor es la deuda de una empresa, mayor es el riesgo de que no cumpla con los pagos contractuales de sus pasivos (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012).

Índice de endeudamiento o apalancamiento financiero mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. El índice se calcula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, p. 29)

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total de pasivos}}{\text{Total de activos}}$$

Razón de cargos de interés fijo, o razón de cobertura de intereses: la idea de la capacidad de la empresa para pagar intereses contractuales. Cuanto mayor sea su valor, mayor será la capacidad de la empresa para

cumplir con sus obligaciones por intereses. La razón de cargos de interés fijo se calcula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, p 30)

$$\text{Razón de cargos de interés fijo} = \frac{\text{Utilidades antes de intereses e impuestos}}{\text{Intereses}}$$

El índice de cobertura de efectivo depende de la conveniencia de las empresas, pero la barra brinda detalles como: B. Intereses y monto del préstamo, pagos de alquiler y dividendos en la prefectura. Al igual que con la tasa de interés dorada: cuanto mayor sea el valor de este índice, mejor. La fórmula para calcular el índice de cobertura de pagos fijos es: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, p. 30)

Índice de cobertura de pagos fijos

$$= \frac{\text{Utilidades antes de intereses e impuestos} + \text{pagos de arrendamiento}}{\text{Intereses} + \text{Pagos de arrendamiento}} + (\text{Pagos del principal} + \text{Dividendos de acciones preferentes}) * 31 / (1 - T)^{46}$$

Para la T es la tasa impositiva laboral adjudicarle al ingreso de la empresa. El término $1/(1 - T)$ se incorpora para ejecutar el principal impuesto y los pagos por partes de acciones preferentes con un equivalente antes de impuestos que es consecuentes con los valores antes de impuestos de todos los demás términos (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012).

4. Índices de rentabilidad

Existen muchas medidas de rentabilidad. Generalmente, estos analistas, las instalaciones de empresas analizar sus utilidades determinado la Inversión de la Propiedad a considerar. Todos los servicios públicos se pueden alquilar a la empresa con un capital social. Los dueños, creyentes y la administración se desarrollan en la administración distrital. Crecimiento en la mayor parte de la ciudad, el mercado de los distritos y las ganancias. (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012).

Margen de utilidad bruta: entre la dimensión entre reducir el porcentaje sobre cada dólar de ventas si la empresa paga cada dos años. Cuanto mayor sea el margen bruto de los servicios, mejor (menor será el costo relativo de los bienes vendidos). El margen de utilidad bruta se calcula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, pág. 31)

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Ventas}}$$

Margen de utilidad operativa: El margen promedio entre el porcentaje que reduce cada dólar vendido, después de deducir todos los costos y gastos, excluyendo intereses, impuestos y dividendos sobre acciones preferentes. Representa las "utilidades puras" ganadas por cada dólar de venta. La compañía operadora es "pura" porque solo significa el negocio adquirido en el negocio e ignora los intereses, impuestos y dividendos de los acuerdos preferenciales. Es preferible un margen de utilidad operativa alto. El margen de productividad activa se formula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012).

$$\text{Margen de utilidad operativa} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$$

Margen de utilidad neta: Porcentaje promedio de disminución por dólar de ventas después de deducir todos los cargos y gastos, incluidos intereses, impuestos y dividendos sobre acciones preferentes. Cuanto mayor sea el margen de beneficio neto de la empresa, mejor. El margen de servicio neto se calcula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, pág 32)

$$\begin{aligned} &\text{Margen de utilidad neta} \\ &= \frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Ventas}} \end{aligned}$$

Ganancias por acción (GPA): Es muy importante para los actuales y futuros accionistas y para la administración. Como se mencionó anteriormente, GPA representa la cantidad en dólares ganada por cada

acción en circulación durante el período. El beneficio por transacción se calcula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012, pág 32)

$$\text{Ganancias por acción} = \frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Número de acciones comunes en circulación}}$$

Rendimiento sobre activos totales (RSA) o rendimiento sobre la inversión (RSI): Proceso ideal para la efectividad de la administración para generar la empresa con sus activos disponibles. Cuanto mayor sea el rendimiento de los activos totales de la empresa, mejor. El rendimiento total de la inversión se calcula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012).

$$\text{RSA} = \frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Total de activos}}$$

Rendimiento sobre el patrimonio (RSP) la mitad del rendimiento de la participación de los accionistas comunes en la empresa. En general, cuanto mayor sea este rendimiento, más ganan los propietarios. El retorno de la inversión se calcula de la siguiente manera: (Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter, 2012).

$$\text{RSP} = \frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Capital en acciones comunes}}$$

El rol de la gestión de cobranzas.

El cobro es el proceso formal mediante el cual se edita la tarifa para el concepto de comprar un producto o pagarle a alguien, si C.P. (Vallado, 2012). La Cobranza es un servicio importante que posibilita el mantenimiento del cliente y abre la posibilidad de "servicio de devolución"; es un proceso estratégico e importante para fortalecer el comportamiento de pago y la cultura de los clientes. (Villanueva, C, 2016)

Una adecuada gestión de cobranzas permite prevenir el riesgo de impago, además que concede a la empresa expandirse en el mercado con la

captación de nuevos clientes y tener una cartera sana, por lo tanto los objetivos de la empresa deben estar orientados en recuperar el dinero adeudado mediante la implementación de un proceso adecuado de gestión de cobranzas.

El proceso de pago puede comenzar antes de que expire el plazo de pago (la deuda no debe finalizar) y continuar después de que expire el plazo de pago (retraso de la deuda). Las empresas tienen diferentes métodos para presionar al deudor incluso antes de que incumpla. (AdiosDeudasUsuario, 2017)

La empresa debe ser persistente con las cobranzas debido a que algunos clientes están acostumbrados a pagar solo cuando el departamento de cobranzas los llama o notifica, además hay que otorgar la misma importancia a deudas de mayor y menor antigüedad, debido a que la cartera tiene vencimiento y el aprovechamiento del tiempo es esencial.

Proceso de la cobranza.

Existen diferentes métodos para realizar las cobranzas de tal manera que no se excedan del plazo establecido, cada empresa tiene diferentes formas de cobrar a sus clientes, cada una basada en su composición organizacional, ya que no es lo mismo una empresa pública y privada. Sin embargo, el objetivo del proceso de cobranza es recuperar el dinero adeudado mediante la correcta aplicación de métodos y técnicas, que incluyen políticas, Gestión de cobro y control de operaciones.

Según el sitio web Adiós Deuda (2017) para que una empresa logre cobrar la deuda tiene tres posibilidades que mencionamos a continuación:

- 1) Cobranza Preventiva. - Es el método que utilizan las empresas para dar de alta a los compradores que tienen que pagar sus deudas y el plazo está por vencer. La tasa preventiva es una tarifa que comienza antes de que se obtenga el pago y se establece dentro del período establecido

- 2) Cobranza Extrajudicial: son todas las herramientas que tiene una empresa para recuperar su dinero sin ir a juicio, es decir, sin iniciar una demanda en contra del deudor.
- 3) Cobranza Judicial: Es la última opción que usan las empresas para recuperar su dinero.

2.3. Antecedentes referenciales.

Según el autor Martínez (2017) de la Universidad Técnica de Ambato, en su estudio titulado: "Recuperación de una cartera vencida y su impacto en la rentabilidad de Marcimex SA en la ciudad de Ambato, el laboratorio en el concepto de responsabilidad. Causas. en la rentabilidad y la liquidez de dicha empresa, las principales causas del problema planteado en el estudio, era el excesivo otorgamientos de créditos que no contaban con una correcta cobranza. Además, se indagaron en diversas investigaciones, para determinar el lapso de duración de los créditos, con el propósito de llevar a cabo la cobranza, sin ningún tipo de contratiempo, proponiéndose el establecimiento de procedimientos sencillos y prácticos para llevar a cabo la cobranza.

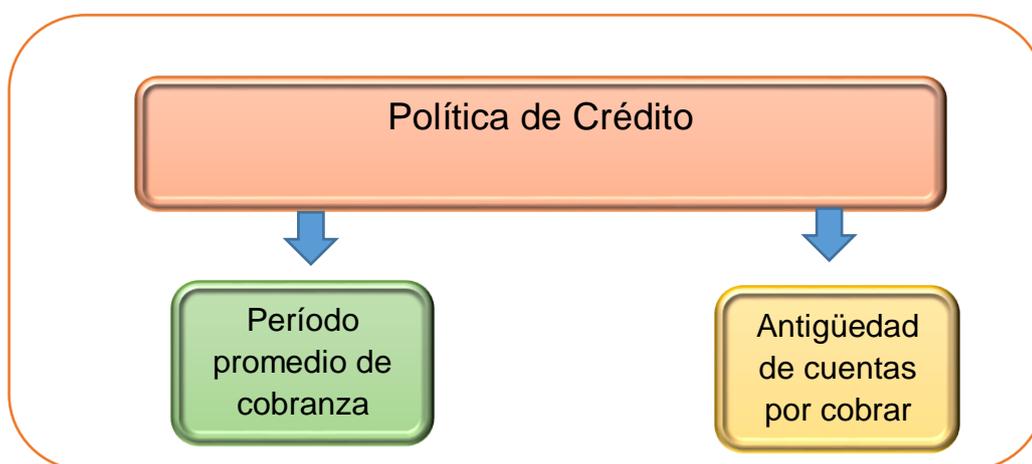
El párrafo citado previamente, diseñan como propuesta un plan estratégico para la gestión de cobranza de la empresa, a fin de asegurar el cobro de los valores y la liquidez de la misma. Dicha investigación guarda relación con la problemática que es planteada, acerca de la empresa Gasecsa S.A., que presenta retrasos por parte de los clientes en el pago consecutivo de los créditos otorgados, contando con escasas estrategias para la cobranza de la misma (Martinez, M, 2017).

Es importante hacer mención de la investigación realizada por el autor Zorrilla (2017), la cual fue titulada: "Plan estratégico para la gestión de cobranza en DISAN, Ecuador S.A". La problemática que aquejaba a la empresa era que la mayoría de las ventas habían sido hechas a créditos;

debido a la gama de productos que ofertaban. Además, la gran cantidad de clientes que se les había otorgado los créditos, se encontraban vencidos los plazos de pagos, no contando la empresa con medidas correctivas para la efectiva actividad de cobro, causando consecuencias nefastas en la rentabilidad de la misma. En dicho proyecto, el autor planteó un plan (Zorrilla, T, 2017).

El párrafo citado previamente, realizada por el autor Zorrilla, guarda vínculo con el tema que es tratado en el presente proyecto, porque la empresa mencionada anteriormente presentaba una problemática similar a la que desarrolla la empresa Gasecsa S.A., con respecto a las políticas de crédito y cobranza, teniendo inconvenientes los encargados del departamento de cobranza para su efectiva actividad. Para dar solución al alto índice de ventas realizadas bajo la modalidad de crédito, fue elaborado e implementado un manual de políticas de crédito con el fin de aumentar el flujo de dinero dentro de la empresa.

Figura 2 *Política de crédito*



2.4. Variables conceptuales de la investigación

Variable independiente: Gestión de cobranza

La factura es el proceso formal que se utiliza para pagar una tarifa para comprar un producto o pagar un servicio.

La Cobranza es un servicio importante que posibilita el mantenimiento del cliente y abre la posibilidad de "servicio de devolución"; es un proceso estratégico e importante para generar hábitos de pago y cultura para los clientes.

El proceso de pago puede comenzar antes de que expire el plazo de pago (la deuda no debe finalizar) y continuar después de que expire el plazo de pago (retraso de la deuda). Las empresas tienen diferentes métodos para presionar al deudor incluso antes de que incumpla. (AdiosDeudasUsuario, 2017)

Variable dependiente: Liquidez

Son los que tienen la sensibilidad para volver rápidamente al precio actual de mercado sin perder nada de su valor. Para efectos de análisis, la liquidez de una empresa tiene la capacidad de hacer frente a sus pasivos a corto o corto plazo de manera oportuna y se centra en el estudio de los activos y pasivos circulantes (Morales & Morales, 2018, pág. 11) .

El dinero es el bien más neto de todos y se puede cambiar fácilmente por otros activos en cualquier momento. "La liquidez es el equilibrio entre el desempeño de las empresas y los vencimientos a corto plazo y las finanzas de la empresa que compran" (Giraldo, 2015, pág. 46).

2.5. Definiciones conceptuales.

Eficacia: La eficacia está enfocada directamente en los resultados, hacer las cosas bien, alcanzar los objetivos, optimizar el uso de sus recursos y proporcionar eficacia a los resultados, es decir, es responsable de observar exactamente los objetivos establecidos. (Rojas, Ludy, & Valencia, 2017, pág. 11)

Eficiencia: Es la capacidad para disponer de algo o de alguien que permite conseguir un determinado efecto, en este sentido, la eficiencia mide la capacidad y cualidad de acción de la persona al sistema a la actividad, priorizando la obtención de los mejores resultados optimizando los recursos (Lescano, Mena, & Méndez, 2016, pág. 570).

Efectividad: La efectividad es algo subjetivo, ya que algunas personas pueden asegurar haber adoptado un método efectivo para llegar al objetivo, sin embargo, no todas se direccionan por un mismo método, y esta tiene relación directa con los resultados previstos y no previstos. En otras palabras, es la unión de la eficacia y la eficiencia, teniendo esta la capacidad para conseguir el resultado que se busca. (Lescano, Mena, & Méndez, 2016, pág. 575)

Pasivo: El pasivo actual de la empresa que resulta de éxitos pasados, cuyo vencimiento la empresa espera desprenderse de fuentes que involucran beneficios económicos (Quesada, 2015).

Patrimonio: Es un resumen de las contribuciones de los propietarios modificadas por los resultados de las operaciones de la empresa; es capital social, la más pequeña de las empresas de servicios públicos (Navas, 2016).

Toma de decisiones:

Al igual que con cualquier negocio u organización, la toma de decisiones es muy importante y siempre que sea necesario, se pueden considerar varios factores al realizar un análisis financiero que indique que la empresa ha tomado una nueva decisión para mejorar, resolver o prevenir el mismo que debe considerar, hasta este punto, los cambios políticos, legales, naturales, económicos, entre otros más representativos (Perez, 2018).

Valor agregado: En el proceso de creación de valor, es responsable de coordinar, gestionar y controlar los procesos de procesamiento de productos con mayor valor agregado con el fin de mejorar la capacidad de diferenciación y, sobre todo, de tener una menor volatilidad de precios. (Mogro, Yambay, Guerrero, & Paltán, 2020).

Control interno: se refiere a "verificación, inspección, control o intervención" y establecer, verificación de que determinadas actividades están en conformidad con determinadas normas o criterios que indican cómo se van a realizar (Losada, 2017).

Acreedor: La persona física o jurídica puede y tiene derecho a obligar a la otra persona a cumplir una obligación. Esto significa que se trata de una persona a la que un tercero le ha reembolsado un préstamo y se ha comprometido a rescindirlo en un plazo determinado (Mesa, 2018).

Cartera de clientes: es un conjunto de compradores que tienen vendedores en determinadas áreas para mantenerse en contacto, pueden ser activos a los que ya estamos vendiendo o potenciales, es decir, que pueden estar interesados en comprarnos, contiene información de ubicación, teléfono, correo electrónico, también conocido como billetera del cliente (Viteri & Marquez, 2014).

Procedimientos de facturación: son lineamientos, reglas, estándares o sistemas bien definidos, detallados y específicos que deben indicar qué hacer, en nuestro caso particular deben estar orientados a: el vendedor, registro y vencimiento de facturas, registro y uso de controles y controles de protesta de la administración, lo que nos ayuda a equilibrar y mantener controles adecuados para garantizar el cobro de deudas a tiempo (Gutierrez & Soledispa, 2016).

Ajuste contable: Se trata de un ajuste contable para asignar los ingresos, gastos, cuentas por pagar y activos afectados a los años fiscales afectados (Gomez & Lima, 2013).

Activos: son bienes y derechos que tiene una empresa en un momento dado, a partir de los cuales puede generar valor y recursos. Los activos se diferencian en activos a corto y largo plazo en función de su capacidad para convertirse en liquidez (Chica, 2010).

Balance: Es un informe económico que funciona como muestra de la situación financiera de nuestra empresa en cada momento, está compuesto por los saldos de activos que pertenecen a la empresa, deudas y la diferencia entre ellos que constituyen al patrimonio de la misma (Pacheco & Aviles, 2011).

Cobro: Es la cancelación de un dinero acordado, esto no ocurre necesariamente en la entrega de la mercancía por parte del vendedor, este pago puede darse antes durante o después de adquirir la mercancía (Morales & Gavilanes, 2010).

Mercadeo estratégico: Se enfoca en la mejora continua de los productos que ofrece la empresa, con especial énfasis en la segmentación, posicionamiento y focalización (Keller, 2014).

Plan: Es un conjunto de metas para alcanzar las metas de un proyecto que incluye seguir una línea de base para llegar al final (Veliz, 2011).

Plan de marketing: Es un documento resumido por un profesional de marketing que conoce el mercado y nos dice cómo la empresa pretende alcanzar sus objetivos de marketing y como debería hacerlo para lograrlo (Jimenez, 2015).

Flujo de efectivo: un estado de flujo de efectivo que muestra el saldo de efectivo de una empresa y los movimientos hacia y desde las cuentas bancarias durante un período de tiempo (Velasco, 2012).

Flujo de caja: la base de cualquier negocio es la compra y venta de bienes o servicios; de ahí la importancia de la gestión de inventarios ,esta permitirá a la empresa mantener el control de manera oportuna y conocer el estado de la situación económica al final del período , tiene sentido mantener

existencias en las empresas, porque la planificación de la capacidad de producción y la planificación de la producción tienen en cuenta la capacidad de producción esperada y las fluctuaciones en la demanda de hueso, el stock disponible es, es decir, cobertura, volatilidad de la oferta, cobertura de precios, descuentos por cantidad, menor costo de adquisición (Ariza & Villasmil, 2014)

Gestión financiera: Planifica, analiza, monitorea, organiza, visualiza y controla los recursos en efectivo de la organización (Lopez, 2015).

Organización: se refiere a un grupo de personas comprometidas con el logro de metas específicas, puede entenderse como un sistema social que incluye todas las relaciones interpersonales formales. Esto incluye la división del trabajo entre los empleados y la alineación de las tareas con el objetivo final del negocio (Galvez, 2013).

Estrategias: conocida como herramienta o conjunto de estándares que las empresas deben utilizar en todo momento y que siempre deben estar actualizadas con los distintos procesos de cambio competitivo en el entorno laboral y empresarial (Ordoñez, 2018).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1.1 Presentación de la Empresa

Razón social: GASECSA S.A

Número RUC: 0992143576001

Fecha de Constitución: 07/11/2000

Representante legal: Torres Valencia Alberto Juan

Contador: Fiallos González Marlene Manuela

Actividad económica principal: Actividades de fabricación de control de procesos industriales.

Misión: Producir gases siguiendo las más estrictas normas de calidad y seguridad, enfocados en innovar y ofrecer el mejor servicio.

Visión: Comunicación fluida con nuestros clientes para conocer sus necesidades y cómo podemos servirlos de la mejor forma.

Objeto: Nos adaptamos al tamaño del pedido de cada cliente para brindarles una respuesta rápida y acorde con sus necesidades.

Logo de la empresa:



Organigrama:

Figura 3. Cargos de la empresa



Fuente: GASECSA S.A

Elaborado por: Rosero J.

3.1.2 Diseño de la investigación

Exploratoria:

En muchas ocasiones, queremos estudiar algo que no conocemos o que ha cambiado en cierta medida. Para ello, la mejor forma de hacerlo es una aproximación de tipo exploratorio. Por eso, este tipo de investigación es muy utilizado como primer paso en otros tipos como la aplicada. A veces es la única forma de analizar a un fenómeno en las ciencias sociales. El ser humano es, en gran medida, impredecible, y eso genera nuevos problemas que deben ser explorados previamente. Por eso es tan difícil hacer predicciones en algunas como la economía. Por otro lado, hay situaciones que requieren una investigación detallada y costosa. Cuando sabemos en cierta medida a lo que nos enfrentamos, podemos gestionar mejor los recursos que necesitamos y escasos. Después de todo, se basa en

pequeñas muestras, lo que implica menores costes. Para que podamos investigar y decidir.

Cuantitativa:

Estos hechos evidentes en el sentido de medir, contar datos y manipular se adaptan al estado social de la sociedad, que trabaja con su primera o mejor opinión y fenómeno (Escobar, 2017). Quien identifica a las ciencias sociales con el cuestionario estructurado con precisión, el experimento, la estadística y la expresión numérica del informe; el enfoque cualitativo: con la observación, la entrevista y el análisis del contenido de documentos. Su objetivo es contar y medir métodos de conocimiento o derechos sociales y, por lo tanto, este tipo de análisis utiliza lógica matemática. o la estadística, muy usada en investigaciones con una población determinado del estudio

Cualitativa:

El estudio cualitativo involucra actividades, la primera involucra el desarrollo de conocimientos sobre las variables que se están estudiando y cómo pueden ser estudiadas y explicadas, la segunda involucra la aplicación de técnicas para recopilar y estudiar datos. La indagación cuantitativa es un enfoque que se ocupa de abordar, comprender y describir los fenómenos sociales desde una perspectiva interna y se establece a través del análisis de las experiencias de los individuos con respecto al tema en estudio por parte del investigador. Ver también técnicas de observación y registro de lo practicado y analizado (Rivera, 2017)

Correlacional:

La correlación examina las relaciones, o el grado de conexión, que existen entre dos o más conceptos en un contexto dado. (Martinez, 2015) Este tipo de investigación tiene como objetivo medir, para el estudio de proyectos, el grado de relación que surge en este proceso analizando la relación entre el control de inventarios y la recepción de bienes y grasas.

3.1.3. Tipos de investigación

Tabla 2. Prototipos

Descriptiva	Explicativa	De campo	Científica
<p>Es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, como y porque del sujeto del estudio.</p> <p>El estudio descriptivo la cual puede ser simple, es decir, una pregunta o hipótesis de la univariable, o complejo, el estudio descriptivo con varios variables y nos lleva a estudios más complejos</p> <p>(Sampiere, 2011)</p>	<p>Sostienen que, si bien la mayoría de las investigaciones explicativas son experimentales, ciertos estudios no experimentales pueden aportar evidencia para explicar por qué ocurre un fenómeno.</p> <p>(autor y año de cada uno)</p> <p>(Mejia,2020, lifeder)</p>	<p>Este tipo de investigación recopila la información exacta recurriendo principalmente al contacto directo con los fenómenos o hechos que se hallan en estudio, ya sean provocados por este con adecuado control de las variables que intervienen o que estos fenómenos o hechos estén aconteciendo de alguna manera al investigador.</p> <p>Robert G. (2002-11)</p>	<p>Se caracteriza por buscar un conocimiento cada vez más general, amplio y profundo de la realidad aplicando el llamado científico.</p> <p>La investigación científica nos ayuda a mejorar el estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que las conozcamos mejor(QuestionPro).</p>

Este proyecto se basa en la investigación descriptiva ya que nos daremos cuenta por medio de las encuestas realizada a los trabajadores, del sistema empleado para poder realizar nuestro plan de mejoras en Gasecsa y el tipo de investigación correlacional porque se van a estudiar las dos variables para llegar a determinar el plan de mejoras.

3.1.4. Población

Según el autor (Castro, 2018). Quien define población como: El grupo general de individuos, medidas que representan algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Al realizar una investigación, se debe tener en cuenta algunas características esenciales para elegir la población en el estudio.

Tipos de población:

Para la autora (Aguilera, 2016). Del Blog de Metodología de Investigación basándose en los documentos de (Fernandez, 2017). Menciona a los siguientes tipos de población:

Población Finita:

Agrupación en la que se conoce el número de unidades a integrar. También hay un registro documental de estas unidades. Población infinita: Una en la que se ignora el número total de elementos coincidentes o si no hay datos documentales sobre ellos, ya que sería prácticamente imposible de procesar.

Población accesible:

También conocida como población muestral, es la última parte de la población objetivo que realmente tiene acceso y de la que se extrae una muestra representativa.

El tamaño de la población accesible depende del tiempo y los recursos del investigador. (P.82) La publicación final se utiliza para el desarrollo de este estudio, debido al reconocimiento del número de personas que brindaron la información brindada para el estudio del mismo efectuará con la aplicación de los instrumentos de investigación, permitiendo obtener datos para su posterior análisis.

Tabla 3. Población.

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Gerente administrativo	1
Jefe financiero (compras, crédito, recursos humanos, contabilidad)	4
Clientes	14
Total	20

Elaborado por: Rosero, J. (2021)

3.1.5 Muestra

La muestra es parte de un gran número representativo de una conjugación poblacional que se reproduce característicamente lo más fielmente posible, como parte de una conjugación de métodos selectivos que revelan algunos contrastes y contrastes.

La muestra de filiación se basa en el principio de que sus partes representan el todo y el todo y reflejan las características que definen a la población de calidad adicional que no son indicativas del representante; para hacer una generalización precisa (Peredo, 2016).

Muestra probabilística.

Muestreo aleatorio simple

Para aplicar esta técnica es necesario conocer todos los elementos que componen la población; A cada uno de los sujetos se le asigna un número de correlación y corresponde a cualquier método aleatorio que cada individuo elija para cumplir con los requisitos de muestreo. Para hacer la selección utilice diferentes técnicas, puede elegir entre una tabla de números aleatorios, impresión o productos con opciones computarizadas

como una calculadora u hoja de cálculo. Este método, que se caracteriza por su sencillez, es de uso práctico cuando la población es muy numerosa.

Muestreo aleatorio sistemático

Para este tipo de muestreo, la población debe ser conocida y todos los elementos deben estar numerados por igual. La primera unidad de análisis se elige al azar; Las unidades siguientes se obtienen sistemáticamente de un número representado por una fórmula dada por la siguiente fórmula:

Sacar fórmula y ejemplo

Valor de N = tamaño de la población

Valor de n = tamaño de la muestra

Ejemplo: $N=150$ $n=45$ $K=150/45$ $K=3.3$

Este es el ejemplo, el primer tema se elige al azar y en la continuación de cada tema se trasladan los tres dígitos del otro hasta completar la muestra

El problema puede ser un error sistemático en la selección con pedidos regulares. Al elegir a los miembros del espectáculo con una periodicidad constante, se puede introducir una uniformidad que no existe en la población. Por ejemplo, si la lista está ordenada por género, caracteriza las opciones que la muestra puede cambiar.

Muestreo aleatorio estratificado

Este método divide a la población en estratos o subgrupos más pequeños que son internamente similares en una característica pero heterogéneos entre ellos, y se dividen por una variable que resulta del interés en el estudio, por ejemplo, por ocupación, comunidad, estado civil, etc.

Cada estrato se considera de forma independiente como una población y dentro de esa muestra aleatoria simple o estratificada se puede utilizar para seleccionar los elementos que formaron parte de la muestra para representar todos los estratos.

Un requisito previo para que el complejo completo tenga la composición exacta de cada capa y el conocimiento con los mayores detalles posibles de la población a estudiar. Una vez superados estos, esto tiene la ventaja de que se reducen los errores musicales.

El espectáculo se puede dividir en diferentes niveles utilizando tres tipos de fijación:

Afiliación simple: cada capa tiene el mismo número de unidades de aprendizaje.

Unión proporcional: El tamaño de la capa se determina de acuerdo con la relación que representa la capa en relación con la población.

Fijación óptima: es más completa, pero más compleja, ya que se tienen en cuenta las proporciones y desviaciones típicas.

Muestreo aleatorio por conglomerados (racimos)

La muestra está agrupada de modo que tenga una población grande y dispersa. Este consiste en la reunificación de un individuo en el grupo de elementos de formación (hospitales, universidades, escuelas), que consiste en la unidad de análisis de la prótesis dental (pacientes, médicos, enfermeras), que tiene la propiedad de un servicio grupal homogéneo.

Para la primera selección, se forman los conglomerados, alienando los conglomerados entre sí, y luego se selecciona la muestra para abarcar las unidades principales de cada conglomerado. Cuando un conglomerado tiene una medida importante de unidades, puede usar una muestra proporcional de su tamaño.

Muestreo Polietápico

Se considera una variante del muestreo para conglomerados. Consiste en seleccionar cada paso o grupo seleccionado

Ejemplo:

Primera muestra: Pozos del departamento de La Unión.

Segunda muestra: Pozos del municipio de San Sebastián.

Tercera muestra: Pozos de las familias.

Se considera una variante del Museo de Conglomerados. Consiste en elegir cada paso o grupo seleccionado.

Ejemplo:

Primera Muestra: Cargos del Departamento de La Unión.

Segundo muestra: Ayuntamiento de Pozos de San Sebastián.

Tercera pieza: Pozos de las familias.

Métodos no probabilísticos

Muestreo por cuotas

Hay semejanza con muestreo aleatorio estratificado, pero no hay aleatoriedad en el método. Se basa en la formación de grupos o estratos de individuos con características como género, edad u ocupación. Las dimensiones se establecen a partir del número de individuos que cumplen las condiciones para que la forma de las algas represente la población de la que se originan.

Encontrar las entidades más representativas a los efectos del estudio requiere un buen conocimiento de la población. Se considera un método económico y rápido; Es útil para las encuestas de opinión pública tener citas sobre un número de personas que reúnen

Determinadas condiciones y se seleccionan las primeras personas a las que se tenga acceso y que cumplan con estas características.

Muestreo intencional o de conveniencia

Este método se caracteriza por buscar con mucha dedicación el conseguir muestras representativas cualitativamente, mediante la inclusión de grupos aparentemente típicos. Es decir, cumplen con características de interés del investigador, además de seleccionar intencionalmente a los individuos de la población a los que generalmente se tiene fácil acceso o a través de convocatorias abiertas donde las personas se ofrecen como voluntarias para asistir al estudio hasta que se alcance el número requerido para la muestra.

Muestreo casual o incidental

Se utiliza para estudiar fenómenos raros o inusuales y se llevará a cabo durante el evento si el grupo de sujetos está presente para completar el estudio. Los casos ocurren en enfermedades raras, a medida los casos van ocurriendo

Muestreo por redes (bola de nieve)

Utilizado en grupos de difícil acceso y basado en encontrar una persona para esta población; que este pueda relacionarse con otros y estos otros a su vez hasta recibir la muestra indicada en el diseño metodológico.

Se lo aplica para buscar personas con determinadas características. Por ejemplo, personas con hábitos o comportamientos inusuales que no son aceptados por la sociedad, incluidas las víctimas de violencia doméstica.

Conclusión

Existe una variedad de opciones de muestreo, necesarios en los métodos probabilísticos y no probabilísticos, para elegir en función del tipo de investigación que se está llevando a cabo y las fuentes que el investigador afirma utilizar. Cualquier persona que realice un estudio debe ser consultada para seleccionar adecuadamente el tipo de muestreo que sustente los resultados. Además, debe describirse metodológicamente en detalle

para que pueda ser reproducido en futuros estudios; Hay otras formas de representación que desafían el propósito del resumen actual.

No es necesario utilizar ningún tipo de muestra en este estudio ya que se trabaja con todo el universo de la población involucrada, que es hija de un total de 20 personas

3.1.6 Métodos de investigación

Reglas del método científico.

1. Formulación precisa y específica del problema.
2. Presentar hipótesis tanto definidas como básicas
3. Agregue la hipótesis a un marcado contraste.
4. No construir una hipótesis verdadera hasta que se confirme satisfactoriamente.
5. Analice si la respuesta puede decidirse de otra manera.

Método de observación: Caracterizado por la observación directa de anomalías, personas, casos, objetos, imágenes, u permanece presente cuando ocurre el fenómeno pero intenta pasar desapercibido.

Método de documentación: La investigación en curso ha determinado que es necesario implementarlo, lo que permite realizar la analogía con la información reflejada en los estados financieros que sería necesaria para permitir su posterior aporte. Desarrollo de propuesta. (Alonso, 2018). Dijo que “es la documentación de fuentes primarias y secundarias, incluyendo datos de libros, revistas, revistas científicas e informes, que se suman a la información de apoyo para el desarrollo de una investigación científica”.

3.1.7. Técnicas de investigación

Entrevista:

Se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.

Encuesta:

Con ella, se trata de obtener información de forma sistemática y regular a partir de una población o muestra, sobre las variables consideradas en la investigación.

3.1.8. Procedimientos de la investigación

La técnica de la encuesta permitirá a la investigadora conocer las diversas opiniones y actitudes de un grupo de trabajadores, a través de la aplicación de un cuestionario desarrollado con anterioridad, las cuales contienen diez preguntas específicas, con el objetivo de probar la variable gestión de cobranzas para identificar la raíz del problema.

La técnica de la entrevista se la realiza a los gerentes de la empresa con un formulario de seis preguntas abiertas relacionadas a la variable incremento a la liquidez, las cuales serán analizadas e interpretadas por la investigadora.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Aplicación de los instrumentos

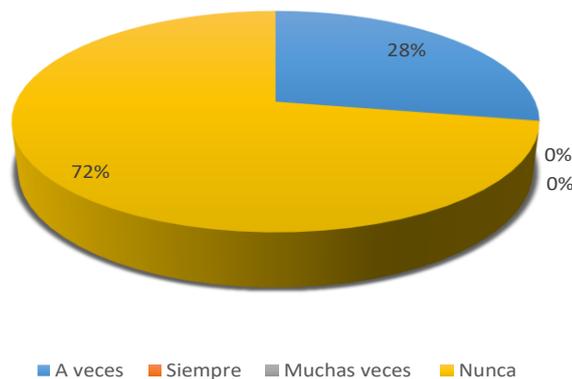
Encuesta

1. ¿Recibe capacitaciones mensuales para el buen manejo de esta área?

Tabla 4. Capacitaciones para el buen manejo del área

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
A veces	5	28%
Siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Nunca	13	72%
TOTAL	18	100%

Figura 4. Capacitaciones para el buen manejo del área



Elaborado por la autora

Análisis: En la pregunta 1 realizada a los encuestados para saber si han recibido capacitaciones para el buen manejo del área tenemos que el 72% respondió que nunca ha recibido capacitaciones, y el otro 28% dijo que a

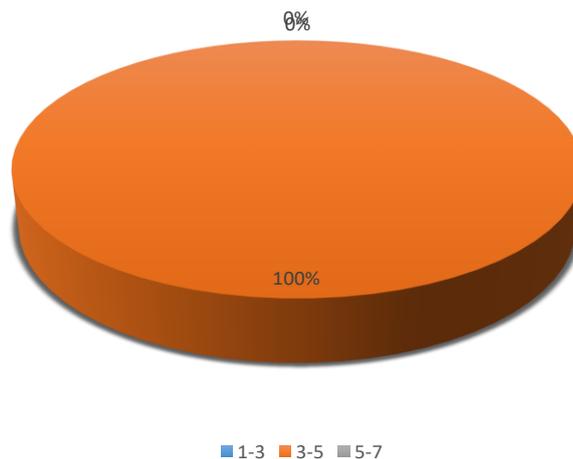
veces lo que indica que las capacitaciones deben ser necesarias para así tener un mejor rendimiento en el área de trabajo que le corresponde.

2. ¿Cuántas personas están encargadas de la gestión de cobranza”?

Tabla 5. *Personas encargadas del área de cobranza*

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
1-3	0	0%
3-5	18	100%
5-7	0	0%
TOTAL	18	100%

Figura 5 *Personas encargadas del área de cobranza*



Elaborado por la autora

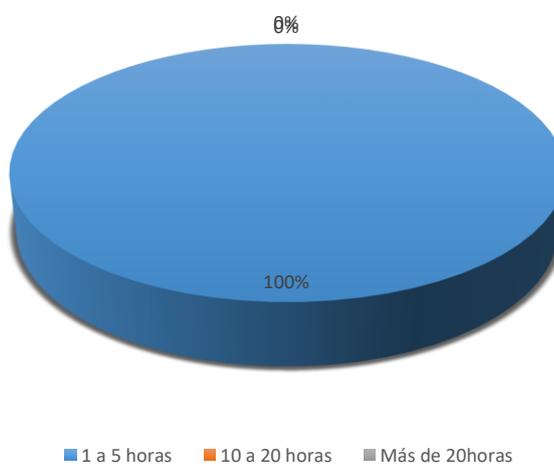
Análisis: En la pregunta 2 realizada a los encuestados para saber cuántas personas trabajan en el área de cobranzas tenemos que el 100% respondió que de 3 a 5 personas lo que indica que se podría implementar más personal capacitado en el área

3. ¿Qué tiempo se le dedica semanalmente a la gestión de cobranza?

Tabla 6 *Tiempo que se dedica semanalmente a la gestión de cobranza*

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
1 a 5 horas	18	100%
10 a 20 horas	0	0%
Más de 20horas	0	0%
TOTAL	18	100%

Figura 6. *Tiempo que se dedica semanalmente a la gestión de cobranza*



Elaborado por la autora

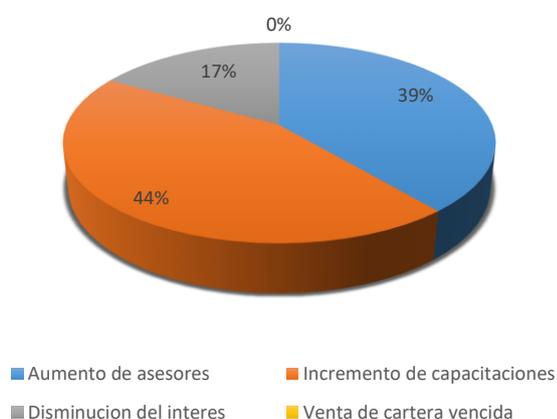
Análisis: En la pregunta 3 realizada a los encuestados para saber el tiempo que le dedican al área semanalmente tenemos que el 100% indico que de 1 a 5 horas por lo que se le debería dar un poco más de importancia y tiempo a esta área

4. ¿Qué considera que se debe mejorar en el actual modelo de gestión de cobranzas?

Tabla 7. *Que se debe mejorar en el modelo de gestión de cobranzas*

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Aumento de asesores	7	39%
Incremento de capacitaciones	8	44%
Disminución del interés	3	17%
Venta de cartera vencida	0	0%
TOTAL	18	100%

Figura 7. *Que se debe mejorar en el modelo de gestión de cobranzas*



Elaborado por el autora

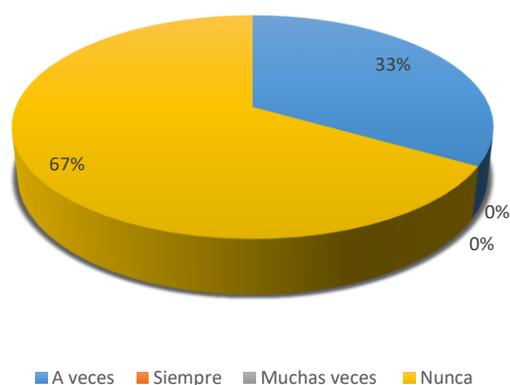
Análisis: En la pregunta 4 realizada a los encuestados para saber que se debe mejorar en el modelo de gestión de cobranzas tenemos que el 44% respondió el incremento de capacitaciones, un 39% respondió que el aumento de asesores y el otro 17% respondió que disminución del interés.

5. ¿Dan seguimiento a los compromisos adquiridos por el cliente?

Tabla 8. Dan seguimiento a los compromisos adquiridos por el cliente

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
A veces	6	33%
Siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Nunca	12	67%
TOTAL	18	100%

Figura 8. Dan seguimiento a los compromisos adquiridos por el cliente.



Elaborado por la autora

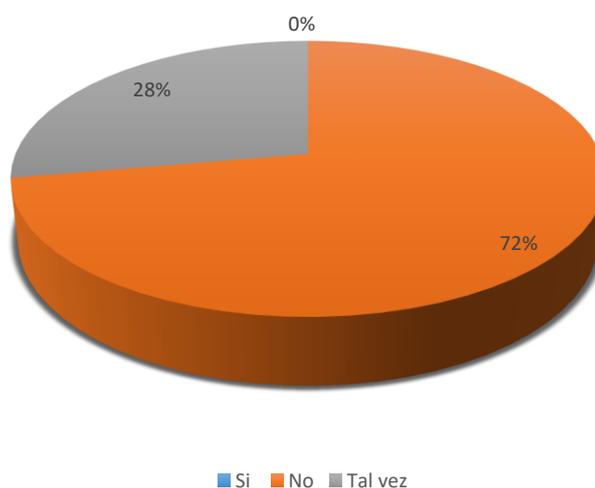
Análisis: En la pregunta 5 realizada a los encuestados para saber si se le proporciono el perfil del comprador potencial tenemos que el 67% respondió que nunca y el otro 33% que a veces, lo que indica que es completamente importante y necesario que se imparta todo lo necesario para que los trabajadores pueden desempeñar bien su trabajo

6. ¿Considera que el personal del área de cobranzas tiene claras sus funciones?

Tabla 9 Considera que el personal del área de cobranzas tiene claras sus funciones.

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	0	0%
No	13	72%
Tal vez	5	28%
TOTAL	18	100%

Figura 9. Considera que el personal del área de cobranzas tiene claras sus funciones



Elaborado por la autora

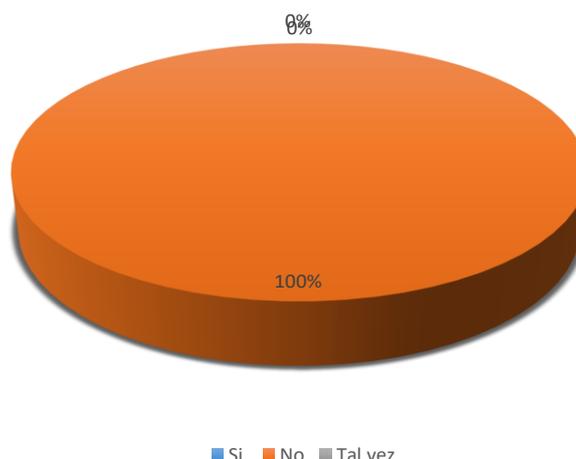
Análisis: En la pregunta 6 realizada a los encuestados para saber si el personal tiene claras sus funciones un 72% respondió que no y el otro 28% respondió que tal vez, lo que indica que deberían implementar más capacitaciones para el buen rendimiento de los empleados

7. ¿Considera que la gestión de cobranzas de GASECSA S.A. es la adecuada?

Tabla 10 Considera que la gestión de cobranzas de GASECSA S.A. es la adecuada.

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
Si	0	0%
No	18	100%
Tal vez	0	0%
TOTAL	18	100%

Figura 10 Considera que la gestión de cobranzas de GASECSA S.A. es la adecuada



Elaborado por la autora

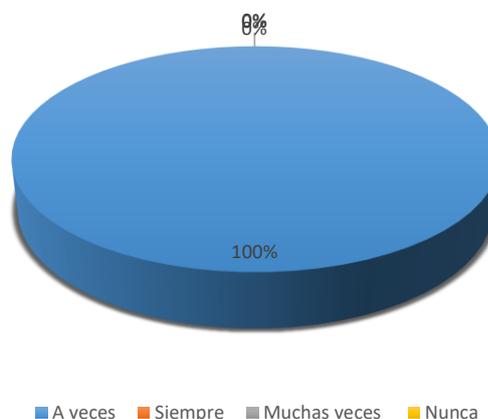
Análisis: En la pregunta 7 realizada a los encuestados para saber la gestión de cobranzas de la empresa le parece adecuada tenemos que el 100% respondió que no, lo que significa que debemos tomar en cuenta para mejorar en esa área de la empresa.

8. ¿Cree usted que el área de cobranzas tiene un control adecuado?

Tabla 11 Control adecuado en el área de cobranzas

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
A veces	18	100%
Siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	18	100%

Figura 11. Control adecuado en el área de cobranzas



Elaborado por la autora

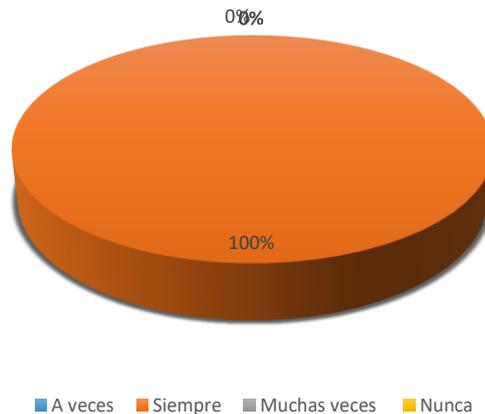
Análisis: En la pregunta 8 realizada a los encuestados para saber si se tiene un buen control del área de cobranzas tenemos que el 100% respondió que a veces lo que significa que hay que tomar en cuenta mucho el control de esta área

9. ¿Cree usted que la falta de control en el área de cobranzas podría afectar la liquidez de la empresa?

Tabla 12 Falta de control en el área de cobranzas

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
A veces	0	0%
Siempre	18	100%
Muchas veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	18	100%

Figura 12. Falta de control en el área de cobranzas



Elaborado por la autora

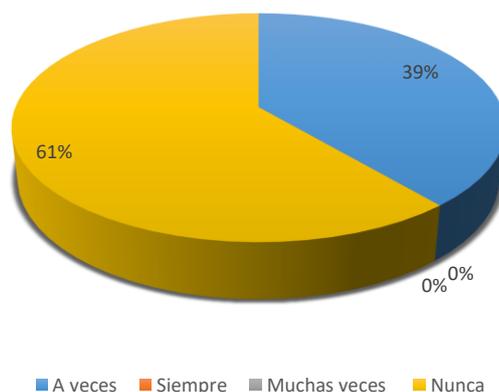
Análisis: En la pregunta 9 realizada a los encuestados para saber si el si la falta de control en el área de cobranzas afecta tenemos que el 100% respondió que siempre.

10. ¿Cree usted que se realiza un buen control en el área de cobranzas que asegure ingresos a la empresa?

Tabla 13 Control en el área de cobranzas

Indicador	Frecuencia	
	Absoluta	Relativa
A veces	7	39%
Siempre	0	0%
Muchas veces	0	0%
Nunca	11	61%
TOTAL	18	100%

Figura 13. Control en el área de cobranzas



Elaborado por la autora

Análisis: En la pregunta 10 realizada a nuestros encuestados tenemos que el 61% dijo que nunca y el otro 39% respondió a veces por lo que se debe actuar de la mejor manera en esta área para que exista mayores ingresos.

**ENTREVISTAS REALIZADAS AL GERENTE Y ADMINISTRADOR DE LA
EMPRESA GASECSA S.A.**

Tabla 14 Entrevistas

ENTREVISTA	GERENTE	ADMINISTRADOR
¿Cómo la empresa “GASECSA S.A.” consigue clientes nuevos para aumentar sus ingresos?	La empresa GASECSA S.A consigue sus clientes de manera tradicional, en esto se ve enfrascado todas las promocionas que esta brinda para mantener la fidelización de los clientes.	GASECSA S.A. adquiere nuevos clientes llamando su atención por medio de promociones que solo se dan en ocasiones especiales
¿Cuál es el problema financiero por el que pasa la empresa?	GASECSA S.A. actualmente enfrenta un problema de liquidez, lo que significa que tiene recursos limitados y no puede cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo.	La empresa “GASECSA S.A.” actualmente la empresa atraviesa un problema de liquidez el cual, está dejando sin recursos a la misma impidiéndole poder cumplir con los compromisos de pagos a tiempo
¿El personal tiene conocimiento sobre la liquidez de la empresa “GASECSA S.A.”?	Los empleados no tienen la suficiente educación financiera, por lo que es necesario organizar reuniones de negocios con representantes del sector financiero para proponer planes de mejora de la empresa y asegurar pagos	El nivel de conocimiento financiero que tienen los empleados es nulo, por lo que se debería hacer juntas con el área financiera para proponer proyectos de mejora empresarial y velar porque los pagos a corto plazo estén a tiempo y sean confiables.

	rápidos y confiables a corto plazo.	
¿Cuáles son las técnicas de liquidez que maneja la empresa actualmente?	Actualmente, la empresa utiliza pocos métodos o herramientas para regular la liquidez de la empresa, por lo que no existen acciones más que la proporción de clientes para retrasar los pagos.	Actualmente muestra insuficiencia en la realización de técnicas o herramientas que le permitan solventar la liquidez de la empresa, por esta razón no hay otra medida que la del interés por falta de pago de los clientes.
¿Considera usted que sea necesario elaborar estrategias para mejorar la liquidez de la empresa?	Sí, porque con esto se podrá solucionar los problemas de liquidez existentes, con esta implementación se podrán utilizar herramientas con más eficacia.	Si, ya que se necesita de una mejor implementación de herramientas que permitan solventar los problemas de liquidez que está atravesando la empresa.
¿Qué alternativa de solución permitiría mejorar la liquidez de la empresa?	A medida que comiencen a utilizar métodos más complejos de análisis de liquidez, activos, solvencia y rentabilidad, encontrarán que todo tipo de relaciones que la empresa no mide se pueden evaluar y, por lo tanto, están relacionadas con los	Comenzar a utilizar mejores técnicas las cuales permitan analizar la razón de liquidez, la actividad, su solvencia y razón de rentabilidad, esto ayudara para evaluar todo tipo de ratios que la empresa no toma en cuenta implicando así a los problemas que esta mantiene.

	problemas actuales que se están presentando.	
¿Considera usted que los ingresos obtenidos cubren deudas sin afectar la liquidez?	GASECSA S.A. no tiene suficiente dinero para pagar todas sus deudas, por lo que está tratando de poner en marcha un plan de recuperación que le permita encontrar soluciones a sus problemas.	Los ingresos que la empresa "GASECSA S.A." obtiene no alcanzan para solventar todas las deudas, por esta razón se busca implementar un plan de mejoras que permita dar solución a los problemas presentados
¿Consideraría útil el plan de mejoras como estrategia para solventar los problemas de liquidez de la empresa?	Sí, esto beneficiará a la empresa ya que le permitirá resolver los problemas económicos que enfrenta actualmente por falta de conocimiento y mala gestión.	Si, este plan de mejoras beneficiara totalmente a la empresa ya que permitirá desfogar los problemas financieros que en la actualidad se enfrentan por falta de conocimiento y mal manejo de la misma.

Elaborado por la autora

Conclusión:

Utilizar las utilidades retenidas y los ingresos netos de la empresa no es la única causa de los problemas de liquidez de la empresa, ya que las investigaciones muestran que existen otras razones para estos problemas, por lo que al culminar el análisis de los datos obtenidos en esta entrevista tenemos que se debe renovar o realizar un plan estratégico para la mejora de los problemas en cuanto a la liquidez y cobranza de la empresa.

4.2 Plan de mejoras al proceso de gestión de cobranzas para la empresa Gasecsa s.a., ubicada en el Cantón Durán

Objetivo: Mejorar la gestión de cobranza en la empresa GASECSA S.A mediante propuesta viable de actividades

Tabla 15 Plan de mejoras

¿Qué?	Mejorar el proceso de gestión de cobranzas
¿Por qué?	Las cuentas deudoras causan un problema por la falta de liquidez dentro de la empresa, lo que en ocasiones interrumpió el funcionamiento normal y el cronograma de producción diario, afectando la productividad de los trabajadores, en ausencia de una organización.
¿Cómo?	Elaborando actividades para mejora de los procesos de cobranzas
¿Cuándo?	Año 2021
¿Quién?	Departamento de cobranzas de la empresa
¿Dónde?	Empresa GASECSA S. A.

Elaborado por el autor

4.3 Cronograma de Actividades

Tabla 16 Cronograma de actividades

N#	2021 ETAPAS	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Creación del plan de mejora de procesos de gestión de cobranzas																
2	Capacitación del personal del área de cobranzas																
3	Puesta en marcha de la propuesta de mejora																

Elaborado por la autora

Tabla 17 Plan de mejoras en la gestión de cobranzas.

Problema	Actividades	Indicadores de mejoras	Responsable	Tiempo	Costo
Insuficiente planificación financiera	Toma de control de las estrategias con las que se maneja la planificación financiera de la empresa, y definir las correctas para la mejor administración	100% de toma de control de estrategias de planificación	Jefe del Departamento de cobranzas de la empresa GASECSA S. A.	Septiembre 2021	\$600.00
Ausencia de organización en los procesos	Comunicarse con el cliente para indicarle información sobre el estado de la deuda pendiente, con esto lograr evitar atrasos y tomar ventaja sobre posibles soluciones para realizar los pagos.	100% de recuperación de deudas.	Analista del Departamento de cobranzas de la empresa GASECSA S. A.	Octubre 2021	\$400.00
Inadecuado análisis de entrega de crédito	Evaluación integral sobre el cliente al que se le vaya a brindar un crédito para evitar todo tipo de problema en los futuros pagos del crédito solicitado.	100% de análisis integral de entrega de créditos al cliente.	Auditor del Departamento de cobranzas de la empresa GASECSA S. A.	Noviembre 2021	\$600.00

Total: \$1600.00

Elaborado por la autora.

Conclusiones

- Las normas de protección sectorial no se aplican al manejo de cultivos y que el incremento en este rubro de fe se mantiene porque no se ha tomado en cuenta.
- Actualmente no existe una política de crédito, no existe un proceso legal que garantice la seguridad del cobro del crédito por parte de los clientes.
- Existe una pésima gestión de los recibos y activos pendientes en la cartera de la empresa. Al momento del pago al cliente, los datos de las facturas recibidas no están correctamente identificados, lo que ocasiona retrasos en el cierre del mes e inconsistencias con la información confiable que debe registrarse en las cuentas de GASECSA SA.
- Ausencia de lineamientos de cobranza y cobranza de deudas que regulen los contratos que GASECSA SA tiene clientes comerciales y aseguradoras, de ahí la acumulación de valor en las cuentas por pagar de la empresa, exponiéndose en ciertos casos al riesgo de que los valores se mantengan malos y puedan causar disrupciones en el corto y largo plazo y esa liquidez nunca podrá ser restaurada.
- Acumulación de saldos en GASECSA S.A. Incrementos acelerados para actividades normales, la acumulación de créditos genera costos muy altos para la empresa, los cuales tienen un impacto directo en el resultado económico de la empresa.

Recomendaciones

- Implementar las propuestas presentadas en este proyecto de investigación como medida preventiva para que el departamento de cobranzas mejore.
- Ejecutar correctamente los flujos de proceso propuestos para el proceso de venta y el proceso de crédito y cobranza, ya que definen la actividad a realizar y sus propietarios.
- Evaluar constantemente a su equipo de ventas, crédito y cobranza para determinar si están haciendo bien su trabajo.
- Garantizar el préstamo concedido contratando un seguro de préstamo, que permite la reposición de existencias en caso de incumplimiento de la obligación de pago.
- Usar medidas sugeridas como recuperación de inventario, período promedio de recuperación, cargos mensuales totales, número de visitas de clientes y número total de llamadas realizadas por mes, y cuántas tuvieron éxito.

Bibliografía

- AdiosDeudasUsuario. (21 de Mayo de 2017). *AdiosDeudas*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de adiosdeudas.cl: <http://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>
- Alcarria Jaime, J. (2009). *Contabilidad financiera I*. Recuperado el 26 de 06 de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=6m42LTDkhzoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arca, C. (2020). *Plan de marketing interno para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa Servicios Cobranzas*. Guayaquil: Ediciones contables.
- Arias, I., Vallejo, M., & Ibarra, M. (2020). Los costos de producción industrial en el Ecuador. *Revista Espacios*, 8. Recuperado el 16 de 03 de 2021, de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p08.pdf>
- Ariza, Y., & Villasmil, M. (2014). Teoría Contable: Fundamento de Análisis en el ejercicio profesional. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Simón Bolívar*, 41-71.
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Cooperativas de ahorro y crédito calificadas al sistema Nacional de pagos por segmentos*. Plataforma BC: Quito, Ecuador.
- Bejarano, V., & Corona, E. (2014). *Normas de contabilidad de la Unión Europea*. Madrid.
- Burbano, H., & Lozano, L. (2018). PROPUESTA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA EMPRESA SUSTAN S.A. *Instituto de tecnología*.
- Camba, J. (2017). PROPUESTA DE MEJORAS A LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS.
- Cevallos, E. (2019). PLAN DE MEJORAS PARA GESTIÓN DE COBRANZAS EN BASE A LA CARTERA VENCIDA DE UNA INMOBILIARIA.

- Chavez, I. (2018). *Chávez Andrade, I. F. (2018). La aplicación del concurso preventivo, establecido en el art. 415 del código orgánico general de procesos, como garantía a favor de los acreedores para el cumplimiento de las obligaciones por parte de los comerciantes, en el .* Guayaquil: Ediciones de negocios.
- Chica, E. (2010). Contabilidad y finanzas.
- Dominguez, C. (2015).
- Durán, Y. (2018). Administración del inventario: elemento clave para la optimización de las utilidades en las empresas. *Visión Gerencial*, 55-78. Recuperado el 16 de 03 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545892008.pdf>
- escolme.edu.co. (23 de Abril de 2013). *escolme.edu.co*. Recuperado el 20 de Junio de 2017, de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf
- Fernández, J. A. (2014). *Contabilidad Superior*. México: Grupo Editorial Patria.
- Finanzas y Contabilidad. (25 de 12 de 2016). Obtenido de <https://finanzascontabilidad.com/proceso-contable-empresa/>
- Galvez, C. (2013).
- Giraldo, D. F. (2015). *Estudio de viabilidad comercial de una empresa productora y distribuidora de cebolla orgánica en la ciudad de Pereira*. Pereira colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Tecnologías. Tecnología Industrial,.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2016). *Principios de Administración financiera*. México. 2da edición: Pearson. Recuperado el 29 de 03 de 2021, de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>
- Gomez, L., & Lima, D. (2013). Debitor.
- Gutierrez, F., & Soledispa, J. (2016). articulos contables.
- Harnecker, M. (2007). *Los conceptos elementales del materialismo histórico*. Recuperado el 26 de 06 de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=kkEIZ5MBCEoC&pg=PA35&dq=concepto+de+materia+prima&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjnk>

8qd6LbxAhW5ITQIHdwdA0MQ6AEwAHoECACQAg#v=onepage&q
=concepto%20de%20materia%20prima&f=false

Herrera, L., & Díaz, X. (2018). *Propuesta de mejora en el proceso de recaudo de cartera a una universidad. bogota.*

Herrera, M. (2019). PROPUESTA DE MEJORAS A LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS DE LAS EMPRESAS.

IFRS. (mayo de 2015). *Proyecto de Norma Marco Conceptual para la Información Financiera*. Recuperado el 05 de 02 de 2021, de www.ifrs.org: <https://www.ifrs.org/-/media/project/conceptual-framework/exposure-draft/published-documents/ed-conceptual-framework-es.pdf>

Jimenez, C. (2015). Marketing y estrategias.

Keller, J. (2014). Propuesta de un plan de mejora en la gestión de créditos y cobranzas.

Lawrence J. Gitman; Chad J. Zutter. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Decimo Segunda ed.). (F. H. Carrasco, Ed.) Mexico: Pearson Educacion. Recuperado el 06 de Junio de 2012

Lescano, N., Mena, M., & Méndez, R. (2016). Eficacia, eficiencia, y efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecaudor. *Revista de Derecho UNED*(18), 567-595. Recuperado el 24 de 06 de 2020, de <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/16890/14476>

Lescano, N., Mena, M., & Méndez, R. (2016). Eficacia, eficiencia, y efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecaudor. *Revista de Derecho UNED*(18). Recuperado el 24 de Junio de 2020, de <http://revistas.uned.es/index.php/RDUNED/article/view/16890/14476>

Lopez, E. (2015). contabilidad y comercio.

López, B. W. (2016). *La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y la Cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Financredit Ltda." de la ciudad de Ambato*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20361/1/T3522i.pdf>

- Marqués, O. (2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo Estratégico*, 7(1), 71-82. *Revista liderazgo estrategico*, 71 82.
- Martinez, M. (2017). *propuesta de estrategias en la gestion de cobranza para la empresa ARTEFACTA*. guayaquil.
- Martínez, P. (2018). *PROPUESTA DE MEJORAS A LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE COBRANZA DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS DE CONSUMO MASIVO UBICADA EN EL ÁREA METROPOLITANA*. lima.
- Mateo, J., & Burgos, L. (2010). Contabilidad definiciones .
- Mazzini, F. (2019). PLAN DE MEJORAS AL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA .
- Mogro, S., Yambay, M., Guerrero, K., & Paltán, L. (2020). *Estudios sectoriales La eficiencia de las Empresas Manufactureras en el Ecuador 2013 - 2018*. Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Morales, C. (2014). contabilidad y prestamos.
- Morales, C., & Gavilanes, L. (2010). Comercio y administracion en las empresas.
- Morales, J., & Morales, A. (2018). *Crédito y Cobranza*. San Juan Tijuana : Patria .
- Muñoz, C. (2017). Plan de mejoras para el control de las cuentas por cobrar.
- Noboa, E., & Moreira, S. (2016). *Diseño de procedimientos de Control de Inventarios para la empresa Frutfres S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas. Obtenido de Universidad de Guayaquil: [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16822/1/Tesis%20Israa el%20Elias%20y%20Shirley%20Moreira%20%20SEPT.29-2016.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16822/1/Tesis%20Israa%20Elias%20y%20Shirley%20Moreira%20%20SEPT.29-2016.pdf)
- Nuñez, A., & Moreno, D. (2016). departamento de cobranza.
- Ordoñez, G. (2018). Calidad en el servicio como herramienta de planificacion en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales*, 84-92.

- Pacheco, J., & Aviles, I. (2011). Contabilidad financiera.
- Paredes, C. (2020). *Reforma del artículo 137 del Código Orgánico General* . Guayaquil: Negocios contables.
- Pazmiño, D., & Gonzalez, C. (2012). Estrategias en área de gestión de cobranzas .
- Ponce, L. (2018). *Propuesta de mejora de procesos administrativos* . Guayaquil: Ediciones contables.
- Rajadell, M. T. (2015). *Contabilidad para todos Introducción al registro contable*. México: MniaScience. Recuperado el 16 de 03 de 2021, de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/21190/Contabilidad+para+todos.pdf?sequence=1>
- Ramirez, D., & Galvis, J. (2017). *Guía metodológica para el estudio de mercado* . Guayaquil: Ediciones contables.
- Rojas, M., Ludy, J., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(06), 11. Recuperado el 18 de Junio de 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Salazar, R. (2017). *Gestión financiera para incrementar la liquidez* . Guayaquil: Ediciones contables.
- Sánchez, V. (11 de 11 de 2015). *El control de los inventarios y su aporte en los estados financieros de la empresa*. Recuperado el 16 de 03 de 21, de Universidad Técnica de Machala: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/3100/1/TTUAC E-2015-CA-CD00070.pdf>
- Torres, B., & Martinez, C. (2012). Propuesta de mejora de gestion de cobranzas.
- Torres, E. (2018). *Análisis de procedimientos de auditoría para detectar fraudes y errores basados en la Norma Internacional De Auditoria (NIA) 240*. Guayaquil: Negocios contables.
- Tumbaco, Z. L. (1 de Mayo de 2017). *PLAN ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA EN DISAN ECUADOR S.A*. Obtenido de Tesis repositorio : <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20000/1/PLAN%20EST>

RATEGICO%20PARA%20LA%20GESTION%20DE%20COBRANZ
A%20EN%20DISAN%20ECUADOR%20S.A.pdf

- Urteaga, A. (2013). Liquidez, volatilidad estocástica y saltos. En A. Urteaga, *Liquidez, volatilidad estocástica y saltos*. Madrid: Ediciones Publican. Recuperado el 09 de 08 de 2017, de <https://books.google.com.ec/books?id=33cLgbjvHssC&pg=PA9&dq=liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjewduD78rVAhVGOyYKHcjwAQQQuwUIKDAA#v=onepage&q=liquidez&f=false>
- Vallado, R. (2012). *Introduccion a las Finanzas*. Yucatan: Universidad Autónoma de Yucatan.
- Velasco, D. (2012). Conceptualizacion de contabilidad.
- Veliz, D. (2011).
- Vera, J. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida*. Guayaquik: Ediciones Contables.
- Villanueva, C. (22 de Noviembre de 2016). *blogspot.com*. Recuperado el 18 de 06 de 2017, de CONOCE ALGUNOS TIPS EFICIENTES SOBRE LAS MEJORES PRÁCTICAS EN ESTRATEGIAS DE COBRANZA: <http://002211995.blogspot.com/>
- Vinueza, J. (2020). *Vinueza Quinde, J. D. (2020). Ejecución de las obligaciones de; dar, hacer y no hacer conforme al Código Orgánico General de Procesos*. Guayaquil: codigo de trabajo.
- Viteri, O., & Marquez, C. (2014). glosario contable.
- Zorrilla, T. (2017). *plan estrategico para la gestion de cobranza en DISAN ecuador S.A. .*

ANEXOS

Instrumento de la Investigación

Encuesta

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Saludo:

La presente encuesta será anónima y se solicita contestar el siguiente cuestionario que servirá para la investigación del proyecto de graduación en la carrera de Contabilidad y Auditoría de la alumna Julia Rosero Fierro.

Objetivo: Indagar las estrategias de ventas que utilizan en la empresa Gasecsa S.A.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con esferográfico negro o azul con la letra (X) solo una de las alternativas que usted considere.

Encontrará una escala que significa:

A veces = (AV), siempre =S, Muchas veces (MV), Nunca (N)

Variable Independiente: Cobranzas, liquidez

Cuestionario				
Escala:				
A veces (AV), Siempre (S), Muchas veces (MV), Nunca (N)	AV	S	MV	N
1. ¿Ha recibido capacitaciones de la empresa para poder incrementar sus ventas?				
2. ¿Ha tenido reclamos por parte de los clientes?				
3. Cree usted que es posible incrementar las ventas mediante un control y análisis de producto?				
4. ¿Utiliza diversas estrategias de ventas dentro de tu plan de ventas?				
5. ¿Le ha proporcionado la empresa un manual de ventas?				
6. ¿El producto siempre está en perfecto estado?				
7. ¿Los clientes cuentan con beneficios al realizar sus compras?				
8. ¿Compras algo más cuando compras este producto?				
9. ¿Te parece correcto el precio del oxígeno?				
10. ¿Crees que utilizaras nuestro producto de manera regular?				

Despedida

De antemano agradecemos su colaboración

 <p style="text-align: center;">TARJETA DE EMERGENCIA</p>	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	GASEC S.A.
NOMBRE DEL RESPONSABLE:	ING. ALBERTO TORRES
DIRECCION:	KM 7 VIA DURAN-TAMBO
TELEFONO:	2-810212
NOMBRES DEL CONDUCTOR Y DEL AUXILIAR:	
TIPO Y N° DE LICENCIA:	
N° DE PLACA:	
VEHICULO MARCA:	
LUGAR DE SALIDA: GASEC S.A. Km 7 Via Duran-Tambo	LUGAR DE DESTINO:
NOMBRE COMERCIAL DEL DESTINATARIO:	
DIRECCION:	
TELEFONO:	
NOMBRE DEL PRODUCTO: OXIGENO MEDICINAL PSA 93%	N° UN: 3350
CANTIDAD:	
EMBALAJE: Tanque 6m ³ acero inoxidable	

ENTREVISTA

Fecha: 25/09/2021

Datos Generales

Nombre y Apellido entrevistado:

Cargo:

Entrevistador: _____

Hora inicio: 15:00

Hora de término: 15:45

Lugar: _____

Objetivo: Obtener Mejoría en el área de cobranzas de la empresa GASECSA S.A.

Variable Dependiente: Gestión, cobranza

¿Cómo la empresa “GASECSA S.A.” consigue clientes nuevos para aumentar sus ingresos?

¿Cuál es el problema financiero por el que pasa la empresa?

¿El personal tiene conocimiento sobre la liquidez de la empresa “GASECSA S.A.”?

¿Cuáles son las técnicas de liquidez que maneja la empresa actualmente?

¿Considera usted que sea necesario elaborar estrategias para mejorar la liquidez de la empresa?

¿Qué alternativa de solución permitiría mejorar la liquidez de la empresa?

¿Considera usted que los ingresos obtenidos cubren deudas sin afectar la liquidez? ¿Consideraría útil el plan de mejoras como estrategia para solventar los problemas de liquidez de la empresa?



Esquema típico de una planta de PSA

