



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORA

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO EN EL MANEJO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR PARA OBTENER LIQUIDEZ
MENSUAL EN LA EMPRESA DE PLÁSTICOS**

Autora:

Rodríguez Suárez Janneth Alexandra

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil – Ecuador

2022

ÍNDICE GENERAL

CARÀTULA.....	i
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	IV
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	VI
Resumen	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE TABLAS	XII
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto	3
1.3 Situación Conflicto	4
1.4 Formulación del problema.....	6
1.5 Variables de la Investigación	6
Variable Dependiente: Liquidez mensual.....	6
1.6 Delimitación del Problema	6
1.8 Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos	8
1.9 Preguntas de Investigación.....	8
1.10 Justificación de la Investigación	9
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 Antecedentes Históricos	12
2.2 Antecedentes referenciales.....	22
2.3 Fundamentación legal.....	24

2.4 Variables conceptuales de la investigación	31
Variable Dependiente: Liquidez mensual.....	31
2.5 Definiciones y conceptos	31
CAPÍTULO III.....	34
METODOLOGÍA	34
3.1 Datos de la empresa	34
3.3 Tipos de investigación	37
3.6 Métodos teóricos de la investigación	38
3.7 Técnicas de investigación	39
CAPÍTULO IV.....	41
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	41
4.3 PLAN DE MEJORA.....	54
4.4 CONCLUSIONES	60
4.5 RECOMEDACIONES.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Plasensa	34
Figura 2 Conocimiento de cartera vencida	41
Figura 3 Estrategias de recuperación de cartera.....	42
Figura 4 Manual para cartera vencida	43
Figura 5 Índice de morosidad	44
Figura 6 Control de cobranzas	45
Figura 7 Datos de clientes.....	46
Figura 8 Acciones fallidas por cobranzas	47
Figura 9 Falta de estrategias financieras.....	48
Figura 10 Mejora de recuperación de cartera.....	49
Figura 11 Proyecto de plan de recuperación de cartera	50
Figura 17 Proceso de crédito a clientes	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conflicto	5
Tabla 2 Arquetipo.....	37
Tabla 3 Población	38
Tabla 4 Técnicas.....	40
Tabla 5 Conocimiento de cartera vencida	41
Tabla 6 Estrategias de recuperación de cartera	42
Tabla 7 Manual para cartera vencida	43
Tabla 8 Índice de morosidad	44
Tabla 9 Control de cobranzas	45
Tabla 10 Datos de clientes.....	46
Tabla 11 Acciones fallidas por cobranzas	47
Tabla 12 Falta de estrategias financieras.....	48
Tabla 13 Mejora de recuperación de cartera	49
Tabla 14 Proyecto de plan de recuperación de cartera	50
Tabla 21 Plan de cuentas por cobrar	54

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Las empresas hoy buscan herramientas para mejorar el desarrollo de sus operaciones, lo que está ocurriendo en el medio ambiente, lo que las obliga a tomar medidas para mantener sus operaciones, satisfacer las necesidades de sus carteras y lograr una alta rentabilidad. Por ello, las empresas desarrollan sus servicios en beneficio de la institución, con base en la gestión administrativa que se realiza con el fin de tomar decisiones adecuadas y correctas para el desarrollo y beneficio de la organización.

Las medianas y pequeñas empresas que existen actualmente no cuentan con suficiente control interno o estrategias en el área de cobranza debido a que la mayoría de las empresas ecuatorianas son de propiedad familiar, carecen de una adecuada organización y la falta de rutinas y controles conocidos. A todos los miembros de la empresa. Es importante contar con un buen control interno en las empresas ya que brinda la oportunidad de lograr procedimientos altamente coordinados de acuerdo a las necesidades del negocio, diseñados de tal manera que brinden razonabilidad y confiabilidad para la información contable donde deben adaptarse a las leyes y regula la aplicación de cada área. 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, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas, aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema. (López, 2016).

En este sentido, las organizaciones deben contar con una adecuada gestión de la liquidez que garantice el éxito y posicionamiento en el mercado; Sin embargo, cuando ocurren crisis económicas, estos dos conceptos se vuelven contradictorios y se convierten en un dilema para el responsable del financiamiento, quien debe orientar la política fiscal para superar las dificultades presentadas. Los problemas de liquidez financiera deben ser resueltos en el corto plazo ya que la falta de capital de trabajo neto, el incumplimiento de pagos a proveedores, acreedores, empleados, entidades financieras, administraciones tributarias, entre otras cosas, dificulta el normal funcionamiento de la empresa, también lo hace imposible. Para obtener recursos (créditos), debido a que nadie presta dinero al que no tiene capacidad de pago.

La determinación de la liquidez es parte integral de las proyecciones financieras y presupuestales de cualquier negocio, puesto que, sin el conocimiento cierto de la capacidad de la empresa para generar un determinado flujo de efectivo, es imposible hacer cualquier proyección, o de iniciar cualquier proyecto futuro y en esas condiciones sería arriesgado e irresponsable asumir compromisos sin la certeza de poder cumplirlos. “Para mantener un flujo de caja consistente, es necesario dentro de una empresa establecer estrategias que contemplen instrumentos y políticas de crédito que a través de ella puedan manejar todas las actividades en relación con los clientes, donde prevengan todas las circunstancias de riesgo que incluyen la planificación, control y seguimiento de cuentas por cobrar” (Tumbaco, 2017, pág. 2).

De igual manera, Las ventas a crédito traen beneficios, pero también generan riesgos. Por tanto, debe considerarse la aplicación de una política de gestión crediticia eficaz. Por tal razón de acuerdo a la efectividad de la política crediticia de una empresa puede tener un impacto significativo en su desempeño general, y para que una empresa pueda otorgar crédito a

sus clientes, debe: establecer políticas de crédito y cobranza de deudas y evaluar a cada solicitante de crédito en particular.

En la empresa de plásticos se trata de conocer la situación actual, teniendo como referencia su constitución, actividad económica en la que se desempeña, estructura administrativa, motivo por el cual se definió el análisis, teniendo como punto principal el problema que ocasiona el mal funcionamiento de la gestión de cuentas por cobrar a los clientes de la empresa, uno de los principales puntos de problemas de la empresa

La empresa se encuentra con un problema de liquidez por parte de la cuenta por cobrar, el motivo: mucho desorden en el momento de realizar las gestiones de cobros, como las llamadas telefónicas, desubicación de clientes, y mucho trámite al momento de realizar notas de crédito, ya sea por descuento o pronto pago.

1.2 Ubicación del problema en un contexto

La empresa de plásticos, ubicada en el sector de Mapasingue Este, en la ciudad de Guayaquil, fue constituida en el año 2001, tiene como actividad económica la compra, fabricación y la venta de productos de plásticos terminados. La conformación de la entidad está dada por el departamento contable, de operaciones y de cobranzas. En la actualidad cuenta con una bodega de almacenamiento de los productos terminados y una edificación donde operan las áreas administrativas y de producción.

La gestión de cobros es realizada por una sola persona, quién tiene el cargo de Asistente de Cobranzas, cuya función es la de dar o hacer un seguimiento a los clientes para los respectivos cobros. Esta función se la realiza mediante vía telefónica cada vez que se vence el crédito; esta gestión de cobro debe ser evidenciada a través de reportes semanales y mensuales, dirigidos a la contadora, donde se debe detallar los cobros vencidos y los realizados.

Las cuentas por cobrar han generado un problema, debido a la falta de liquidez de la empresa mensualmente, que en ocasiones impide trabajar con normalidad y seguir una planificación acorde a la producción diaria, lo que incide en el rendimiento de los productos a ser entregados ante una falta de organización metódica.

La empresa no aplica evaluaciones de créditos pues se otorga crédito a todos sus clientes, tiene como procedimiento de facturación recibir un correo que quede como constancia el pedido para poder proceder a facturar y luego a la entrega de la mercadería. La entidad tiene como procedimiento de cobranzas una vez vencido el plazo de crédito realizar llamada telefónica al departamento de pagos de la empresa en mora para coordinación de su posterior pago.

La contadora indica que el volumen que refleja la cartera de facturas vencidas y no cobradas es elevada, otra situación que presenta es que no existe un buen control de los anticipos recibidos por parte de los clientes por ende esto ocasiona errores al momento de realizar las cobranzas y molestia de algunos clientes. El estudio es enfocado a realizar el análisis de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa que presenta como problema un alto índice de cuentas incobrables.

1.3 Situación Conflicto

Independientemente de su actividad, el área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave en la maquinaria de una organización porque el departamento comercial y crediticio debe decidir:

- ¿A quién se venderá?
- ¿Por cuánto se puede vender?
- ¿Por cuánto tiempo se puede otorgar un préstamo?

Una vez realizada la venta, el área de cobranza debe dar seguimiento a las condiciones de pago para que se cumpla a tiempo, en caso contrario, debe tomar medidas para asegurar que el pago se realice lo antes posible. Esta situación está directamente relacionada con los ingresos y el capital de trabajo, lo que se refleja en la salud financiera de la empresa.

Según Dickinson (2014) expresa:

Aquellos en los que, una vez entregada la mercancía o prestado el servicio, no pueden calificarse como buenas ventas, los clientes no pagan de forma inmediata o tardan demasiado, lo que les obliga a solicitar un préstamo a su banco para seguir haciendo negocio. , con posterior pago de intereses (pág. 86).

Cada empresa tiene diferentes políticas y procedimientos, pero todas se enfrentan, en cierta medida, a los mismos problemas, los cuales se mencionan en el Cuadro 1.

Tabla 1 Conflicto

Antecedentes	Consecuencias
Ausencia de control en el Departamento de cobranzas	Ilíquidez mensual en la empresa
Insuficiencia de coordinación en las llamadas a los clientes	Clientes molestos por las llamadas repetidas
Carencia de tiempo para registrar los pagos realizados vía transferencias y/o depósitos	Cartera desactualizada
Ausencia de procedimientos en proceso de dar de baja a la cuenta por cobrar al cliente	No mantener actualizada la cuenta por cobrar del cliente.

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

1.4 Formulación del problema

- ¿Qué influencia tienen las falencias en el manejo de las cuentas por cobrar en la obtención de liquidez mensual de la empresa de plásticos ubicada en el sector de Mapasingue Este de la ciudad de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2019?

1.5 Variables de la Investigación

Variable Independiente: Cuentas por cobrar

Variable Dependiente: Liquidez mensual

1.6 Delimitación del Problema

Delimitación espacial: La investigación se la realizó en la empresa de plásticos ubicada en el sector de Mapasingue Este, en la ciudad de Guayaquil.

Delimitación temporal: El desarrollo de la presente investigación se la realizó durante los meses de enero a marzo 2019.

Campo: Contabilidad Pública y Auditoría

Área: Financiera

Aspectos: Cuentas por Cobrar – Liquidez mensual

Tema: Propuesta de mejoramiento en el manejo de las cuentas por cobrar para obtener liquidez mensual en la empresa de Plástico.

1.7 Evaluación del problema

Para realizar una evaluación del problema que se investiga, se tomaron los siguientes aspectos generales de evaluación:

- **Delimitado.** Se lo aplicará a los empleados de la empresa de plásticos ubicada en el sector de Mapasingue Este, en la ciudad de Guayaquil.
- **Claro:** Este trabajo investigativo ha sido redactado de forma clara y sencilla, para que el lector pueda entender su contenido y si el caso requiere pueda tomar lo más relevante de él.
- **Evidente:** Habrá cambios de actitudes entre todos quienes trabajan en la empresa de plásticos, para poder salir de la problemática existente.
- **Factible:** Se cuenta con los recursos disponibles para la aplicación de esta propuesta de trabajo, tales como: Humanos, materiales, económicos, tecnológicos y otros que ayudaran a salir de esta situación a la empresa.
- **Original:** Presenta una nueva modalidad de trabajo, estrategias novedosas a ser aplicada en la empresa motivo de estudio.
- **Relevante:** Mediante las capacitaciones dirigidas al personal, se logrará introducir cambios de actitud, en el trabajo y en la personalidad de cada uno de los integrantes de la empresa, pues esto contribuirá a ser mejores cada día.

1.8 Objetivos de la investigación

Objetivo General

- Identificar las falencias que ocurren en el manejo de las cuentas por cobrar para facilitar la gestión de cobranzas y cumplir la meta mensual.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las variables cuentas por cobrar y liquidez mensual.
- Analizar la cartera vencida por medio de técnicas de control sobre los clientes para obtener un historial de sus fechas de pago y comportamiento en la empresa de plásticos.
- Determinar un plan de pago en el manejo de cuentas por cobrar en la empresa de plásticos.

1.9 Preguntas de Investigación

1. ¿Quiénes son los teóricos que aportaron a las variables cuentas por cobrar y liquidez mensual?
2. ¿Cuáles son las técnicas que utilizaron en la empresa de plásticos para el control sobre los clientes?
3. ¿Cómo se estructura un plan de pago de cuentas por cobrar en la empresa de plásticos Plasensa S.A.?

1.10 Justificación de la Investigación

Este trabajo se justifica porque se debe hacer hincapié en corregir las deficiencias y mejorar los cobros mediante una revisión crediticia eficaz, el cumplimiento de los contratos de venta y posventa, y cobros sólidos y respetuosos. También cumplirá la función de brindar un mecanismo adicional para la prevención de la cartera vencida, con bases técnicas y resultados efectivos. Al recuperar la cartera vencida, los empleados de la importadora, ya que recibirán sus sueldos y beneficios a tiempo demostrando que tienen liquidez y solvencia para cubrir todas sus necesidades.

Cabe señalar que este proyecto no solo beneficiará a la empresa de plásticos, Plasensa S.A. pero también puede orientar a las empresas que tienen el mismo problema que la importadora, porque pueden utilizarlo como guía.

Cuando se trata de razones prácticas, se buscan estrategias para solucionar el problema que ha surgido, al implementar un plan estratégico se podrá seleccionar de manera más conveniente a los clientes, así como adquirir personal, así como el crédito a dar. Una valiosa herramienta que contribuirá al crecimiento de los ingresos, será posible obtener más materias primas para satisfacer las necesidades del mercado local reinvertiendo estos valores.

La importancia de una metodología adecuada radica en elaborar una investigación compilando información a través de encuestas u observando documentos financieros del departamento de contabilidad; esto permitirá el desarrollo de gráficos estadísticos para poder analizar de manera integral el motivo del crecimiento. Detallar los procedimientos necesarios para estructurar o resolver la cartera vencida y los problemas.

El objeto del presente proyecto, consiste en diseñar una propuesta de mejoramiento en el manejo de las cuentas por cobrar para obtener liquidez mensual en la empresa de plástico, al implementar este manejo en la empresa sería de mucha ayuda, ya que así se podría llevar un mejor control y manejo en las cuentas por cobrar y también habrá un mejor desenvolvimiento en el departamento de cobranzas.

La importancia de realizar este proyecto es para el bienestar de la empresa, ya que tiene una escasez de liquidez, por no llevar un control y manejo adecuado en el departamento de cobranzas.

Con el presente trabajo se pretende mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar de la empresa, es decir que las cuentas por cobrar tarden el mejor tiempo posible sin que implique gastar demasiados recursos en el proceso, además que esté relacionado con los tiempos de las cuentas por pagar de acuerdo al ciclo financiero de la empresa.

La importancia de la presente investigación, contribuirá a mejorar el ciclo financiero de la empresa en función del tiempo de las cuentas por cobrar y el tiempo de las cuentas por pagar, así mismo reducir el índice de morosidad que la empresa tiene actualmente, por ende, que contribuya a la liquidez de la empresa para nuevos proyectos y ello se vea reflejado en los estados financieros.

En el caso de las cuentas por pagar, no solo fijar políticas y programación de pagos a los proveedores, sino todo lo que implique salidas de dinero como los pagos de remuneraciones, tributos, dividendos, entre otros pagos.

Conveniencia

La empresa de plásticos se beneficiará de dicho trabajo, ya que, con los conocimientos obtenidos e investigados, la empresa podrá poner en práctica el proyecto de un plan de pago de cuentas por cobrar, a su vez esto ayudaría que la liquidez mensual vaya mejorando dentro de la empresa.

Teniendo en cuenta lo investigado y analizando las falencias de la empresa, esta aparte de ir mejorando su liquidez mensualmente, mejoraría su rendimiento en la selección de sus futuros clientes, porque los clientes deberán pasar por una investigación; tanto como en el buró de crédito, como también llamadas de confirmación de sus proveedores actuales, para poder tener una cartera de clientes más sofisticado, que sabemos que tienen la posibilidad de cubrir sus deudas a tiempo, antes de pertenecer a la cartera de la empresa.

El tener la cartera actualizada tanto en valores como también en números de contactos del cliente, dirección, todo lo que pueda ser de ayuda a la persona encargada de dicho cobro para dar con el paradero del cliente y poder obtener una respuesta de pago.

Esto ayudaría a tener un departamento de cobranzas con un mejor rendimiento y que su productividad dará muy buenos resultados.

Tendríamos a clientes satisfechos por la nueva modalidad que la empresa emplearía en el departamento de cobranzas, como a su vez, la persona encargada tendría también mayor desenvolvimiento en el área.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Históricos

La contabilidad

La contabilidad llegó al nuevo mundo junto con su descubrimiento por los españoles. En España se utilizaba entonces el sistema por partida simple, el cuál consistía en llevar las cuentas por cobrar y por pagar. Con ello determinaban lo que se poseía y lo que se adeudaba. Así determinaban el capital detenido, ganancias o pérdidas, comparando el capital actual con el anterior.

Se puede concluir que desde la antigüedad se ha hecho imposible concebir el manejo de ninguna esfera económica sin el uso y aplicación de los criterios derivados de la Contabilidad, pues una técnica que está en constante cambio, basada en conocimientos razonados y lógicos.

Cuando se habla de contabilidad, se entiende como una forma que permite difundir información con referencia a las actividades económicas realizadas por una persona, física o jurídica, junto con otras. Entre los conceptos más ampliamente aceptados está lo que menciona que la contabilidad es una técnica para usar a través del cual se registran, clasifican y resumen todas las actividades de una empresa realiza además de eventos económicos identificables y cuantificables que lo afectan; expresarlos en unidades monetarias, facilitar su análisis e interpretación para tomar decisiones.

El origen principal de los ingresos de las empresas privadas dedicadas a la compra – venta de mercaderías, son sus ventas que proporcionan liquidez

inmediata en la transacción de venta, pero a su vez para animar compras más frecuentes y de mayor volumen ofrecen a sus clientes créditos, esta flexibilidad en los métodos de compra, benefician a la organización en sus ingresos y a los clientes al realizar compras sin tener el efectivo inmediato.

Las empresas pequeñas y medianas que existen actualmente no tienen suficiente control interno o estrategias dentro de las colecciones y carecen de una organización adecuada con procedimientos y controles conocidos por todos los que son parte de la empresa. Es esencial tener un buen control interno en las empresas porque brinda la oportunidad de lograr procedimientos altamente coordinados de acuerdo con necesidades comerciales diseñadas para proporcionar información contable justa y confiable a la que deben adaptarse. Leyes y que rigen la aplicación de cada área.

Efectuar una buena cobranza, hoy en día se ha convertido en una parte importante en las organizaciones ya que son considerados un instrumento financiero. Por tanto, para mantener la liquidez de una empresa representada como alternativa viable para incrementar las ventas, es importante señalar que, para lograr esta colección eficiente y efectiva de carteras, se deben establecer políticas de crédito y cobro de deudas para garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos otorgados a los clientes para cumplir plenamente con la transacción de venta realizada.

La contabilidad se considera una serie de procesos sistemáticos responsables de recopilar, clasificar, registrar y analizar todas las actividades y operaciones diarias realizadas dentro de una organización para proporcionar información detallada o resumida sobre todas las actividades diarias y sobre la situación actual de toma de decisiones de la organización que está buscando un beneficio óptimo para los propietarios y administradores.

Según Víctor Araiza Martínez (2005), define a la contabilidad desde la perspectiva de un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. El tesoro lo considera como un recurso económico, propiedad de una empresa que en un futuro generará beneficios. Desde el punto de vista legal, representan derechos exigibles derivados de ventas, servicios prestados, financiamientos prestados o cualquier concepto análogo.

Según Fernández Iparraguirre (2008) “La contabilidad busca principalmente suministrar una información dirigida al exterior, es de decir, a usuarios externos (preferentemente socios o accionistas y acreedores), pero constituyendo al mismo tiempo una información básica para la toma interna de decisiones”.

Por otro lado, Guajardo (2008) se refiere a la contabilidad como una ciencia que tiene por objetivo el estudio de las variaciones cuantitativas y cualitativas ocurridas en el patrimonio (conjunto de bienes, derechos y obligaciones) de las entidades, sean estas, personas físicas o jurídicas que posean un patrimonio. A través de la contabilidad se proporciona el máximo de informaciones útiles para las tomas de decisiones por parte de la gerencia, tanto dentro y fuera de la empresa, estudiando, registrando y controlando el patrimonio.

Así mismo, la Contabilidad abarca un conjunto de técnicas para controlar el patrimonio de las organizaciones a través de la aplicación de su grupo de principios, técnicas, normas y procedimientos propios, midiendo, interpretando e informando los hechos contables a los dueños de las empresas. Todos los movimientos son registrados por la Contabilidad de la empresa, que resume los hechos en forma de informes y la entrega a los

interesados a los cuales les ayuda en saber cómo va la situación de la empresa. (Laura Sierra García, 2014)

Actualmente existen diversas organizaciones que reflejan esta situación, tomando acciones para cobrar los préstamos, considerándolos como pérdidas muchas veces, no pudiendo recuperar las 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, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas, aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema (López, 2016).

Según Meigs, et al (2005), al considerar que las cuentas por cobrar representan el activo financiero de mayor relevancia de muchas organizaciones, en gran parte las comerciales, ya que estas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 30 a 60 días en su mayoría.

Según Chillida (2003) un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio este diferido, de manera que la empresa conceda a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con cuidado, ya que la presencia de mayores o menores cantidades de venta a crédito pendientes de cobro se derivan en incremento de los riesgos para la empresa, desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranzas e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia de parte del cliente.

Los informes financieros analizan los resultados logrados, que sirven para tomar decisiones sobre eventos futuros. Por lo tanto, la contabilidad es responsable de escribir (registrarse en sus propios libros) y analizar estos resultados y es solo porque existen requisitos previos para determinar el beneficio o el daño durante un período determinado.

Para la investigación actual, será esencial contar con el conocimiento básico que nos permita comprender el concepto principal de contabilidad y cómo afectan la evaluación contable que se pretende llevar a cabo en la empresa. La contabilidad servirá como una técnica de evaluación para el diagnóstico que se pretende realizar en la contabilidad de la empresa.

El problema presentado por la empresa de plástico, se da en función ante la ausencia de estrategias que aseguren los pagos a los clientes, de manera eficiente y efectiva, existen estudios realizados con anticipación, que indican esta situación. De lo anterior se puede argumentar que los resultados de la empresa en el área de cobranza son inestabilidad, desorientación en el cobro de las cuentas por cobrar, y la obtención de resultados incorrectos e incompletos.

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son derechos pecuniarios contra otras entidades o personas. Se consideran parte del activo circulante. Generalmente se generan de las ventas a crédito o prestación de un servicio (Martinez, 2012).

Las cuentas por cobrar constituyen derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo (C.P.C. Roberto Ruíz Velázquez, 2012).

Las cuentas por cobrar a corto plazo suelen valuarse e informarse a su valor de realización, representado por el monto de efectivo o equivalentes, en el cual se espera sea convertido dicho tipo de activo en el curso normal de la operación de la entidad. (Norma de Información Financiera A-6, 2014, pág. 22)

Las cuentas por cobrar dependiendo de la disponibilidad se dividen en dos: cuentas por cobrar a corto plazo y cuentas por cobrar a largo plazo, la primera se realiza dentro de un período que no exceda un año después de la fecha del balance o ciclo financiero a corto plazo, y el vencimiento se presentará en activos corrientes.

Las cuentas por cobrar a largo plazo se cargan durante un período más largo que el ciclo financiero anual, deben reconocerse fuera de los activos corrientes.

Cartera

La gestión de cartera es un mecanismo necesario para cualquier empresa que gestione créditos con regularidad. Por esta razón, la gestión de la cartera de préstamos incluye la evaluación del riesgo de cada préstamo potencial y el análisis del monto de riesgo total que tiene la cartera en su conjunto.

La administración correspondiente de cartera, consiste en el proceso es el proceso ordenado y sistemático que evalúa, registra, controla y registra y controla las distintas cuentas por cobrar que tiene la empresa, con el fin de lograr que los cobros se hayan realizado de forma efectiva y oportuna. Cabe destacar que estas operaciones contienen el registro y la respectiva clasificación de cuentas según su categoría (corrientes, vencidas y cuentas), destacando especialmente en el cobro de cuentas que han sido de difícil cobro, es decir, las que superan los 60 días (Escolme, 2013).

Además, se puede señalar que la cartera vencida se origina cuando los consumidores de una empresa en particular no cumplen con sus obligaciones contractuales por un servicio o producto que debe cancelarse dentro de un cierto período de tiempo, entre las causas que dan origen a estas situaciones, encontramos: crisis económicas que se pudieron haber creado en la región por fallas de la empresa al no otorgar a los clientes una buena calificación de préstamos, entre otros, resultando que se generen en los clientes morosidad, lo que afecta a la empresa (Villano, 2013).

Rotación de Cartera

Según García, (2017) considera que este indicador permite mantener una estricta y constante vigilancia a la política de crédito y cobranzas. Se espera que el saldo en cuentas por cobrar no supere el volumen de ventas, pues esta práctica significara una congelación total de fondos de este tipo de activo, con lo cual se le estaría restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

Por lo tanto, se desea que el saldo de cuentas por cobrar se rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos, pero permita usar el crédito como estrategia de ventas. (p. 97).

En las empresas la rotación de la cartera, debe ser analizada periódicamente, por lo que es un indicador muy importante para realizar los presupuestos de ventas en los próximos periodos.

Políticas de Cobranza

Según Ávila, (2007) "son los procedimientos que utiliza la empresa para cobrar las cuentas por cobrar a su vencimiento" (p. 242).

En este proyecto se revisará el manual de políticas de cobranzas que posee la empresa en la actualidad.

Análisis Financiero

Según Mendoza, (2011) indica que la información económica-financiera que proporciona dicho análisis es vital para que la empresa conozca de primera mano la situación patrimonial que posee. A partir de esta información podemos estudiar económica y financieramente una empresa, lo que nos dará la herramienta para considerar su comportamiento futuro. (p. 109).

Seguimiento y control de la cartera

Una forma de determinar las correctas políticas de control y seguimiento en recuperación de cartera, cuando se utilizan manuales, que son procesos orientados a una administración eficiente, por su parte el autor

Peñaloza (2014), muestra que estos procedimientos deben incluir:

- Categorización de la cartera por el nivel de riesgo
- Calificación de la cartera por edad de vencimientos
- Establecer periodos de evaluación de la cartera considerando aspectos como capacidad de pago, solvencia del deudor y solidarios, garantías, y cumplimiento de los términos pactados
- Consultas a centrales de riesgo

Definición de 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. Esto significa retener el efectivo necesario para cumplir o pagar los compromisos asumidos previamente, mientras que la solvencia se centra en retener los activos y recursos necesarios para cubrir los pasivos adquiridos, incluso si esos activos no están relacionados con el 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.

Sin embargo, para Gitman (2003), la liquidez se mide por la capacidad de una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo a medida que vencen. Este autor considera que la liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la organización que se transforma en la facilidad para que la empresa pague sus deudas.

No obstante, la liquidez es la capacidad inmediata de pago con la cual una empresa puede responder a sus acreedores; en tanto, la solvencia es la capacidad que tiene una empresa de responder en el corto plazo; cuya capacidad se refleja en la posesión de bienes que la empresa pueda disponer para cancelar los compromisos contraídos en corto tiempo.

Para que una empresa sea solvente debe estar dispuesta a liquidar los pasivos contraídos al vencimiento de los mismos; además, debe demostrar que está en capacidad de continuar con una trayectoria normal que le permita mantener un entorno financiero adecuado en el futuro.

De este modo, la solvencia se refleja en la tenencia de cantidades de bienes que una empresa dispone para saldar sus deudas, pero sí para esa empresa no es fácil convertir esos bienes en efectivo para realizar sus cancelaciones, entonces no existe liquidez; por ello, es importante destacar que una empresa con liquidez es solvente pero no siempre una empresa solvente posee liquidez.

Desde el punto de vista económico, la liquidez está dada por la facilidad o dificultad de convertir un activo en dinero efectivo en forma inmediata y sin que sufra pérdida significativa de su valor, esto indica que mientras más fácil sea convertir un activo en efectivo más líquido será ese activo.

Una empresa que requiera cancelar los compromisos contraídos puede obtener recursos financieros más rápidamente mediante la conversión de sus inventarios y cuentas por cobrar en efectivo; puesto que, una empresa se considera líquida en la medida que posee una mayor proporción de sus activos totales bajo la modalidad de activos circulantes; estos últimos, constituyen todo el dinero que se encuentra disponible en efectivo al momento de elaborar el balance general de la empresa, como el dinero en bancos y caja chica, las cuentas por cobrar en el corto plazo y las colocaciones próximas a su vencimiento.

En razón de ello, los niveles de liquidez de una empresa se pueden determinar mediante la aplicación del análisis financiero, el cual relacionando los elementos de información financiera aportados por los estados financieros permite calcular indicadores específicos que miden la liquidez y solvencia en una empresa, como el capital de trabajo, la razón circulante y la razón prueba del ácido, que reflejan la capacidad de pago de la deuda circulante a corto plazo.

2.2 Antecedentes referenciales

Luego de revisar diferentes trabajos de grado, se procedió a tomar como referencia algunos de ellos, que ayudaron a la consulta en gran medida para determinar esta investigación.

El trabajo investigativo de Bermúdez y Peña (2016) titulado “Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en IMTELSA S.A. Guayaquil”, se ejecutó mediante una investigación de campo, descriptiva, se involucra la observación directa en los procesos y la ejecución de encuestas a las partes involucradas. Concluyendo que: “La empresa IMTELSA S.A. no posee políticas crediticias, ni tampoco posee procesos establecidos para otorgar créditos a clientes. Se basa en las relaciones con los clientes, más que en procedimientos y revisiones crediticias para otorgar créditos. Esto los ha llevado a una situación de exceso de confianza, que actualmente está afectando a la liquidez de la empresa.” Lo cual da cabida a la propuesta que hicieron para recuperar la cartera vencida a través de un plan estratégico (pág. 112 y 113).

En la investigación realizada por Gómez y Gómez (2016) titulada “Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad MONTESSORI”, el cual se desarrolló mediante una investigación de campo y no experimental además utilizó una metodología descriptiva y explorativa, en cuanto a las técnicas aplicadas en el estudio fueron la entrevista, documental, entrevista y un análisis evaluativo. Hacen referencia que: “Es un grave error de la gerencia es que no exista un plan estratégico y de finanzas actualizado; así como también la falta de política de crédito y cobranza, y la administración adecuada del efectivo” (pág. 97). Mediante el proyecto de la propuesta mejorarán el control y la sistematización de las cuentas por cobrar.

Consecuentemente, sobre lo señalado los autores Armijos, L & Muñoz, O (2015) en su tema de proyecto de grado, acerca de un modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de

ahorro y crédito San Miguel de los Bancos y sus tres agencias que la integran. El problema que presentaba la empresa, era en cuanto al manejo y cobranza de los créditos, debido a que los créditos no funcionan bajo políticas de cobro correctamente, existiendo disparidad con los activos que ingresan a la empresa, afectando con ello a la rentabilidad en los últimos 5 años. Además, se le suma como problema a la entidad, la falta de una calificación crediticia que les permita valorar su capacidad de pago en patrimonio; asimismo la carencia de procedimientos claros y objetivos que no sean engorrosos para el cobro de los créditos de forma eficaz, que permita llevar una organización y a su equipo de trabajo a contar con una gestión eficiente y eficaz (Armijos, L & Muñoz, O, 2015).

El estudio realizado por Chávez (2017), el cual proponía mejorar el proceso de crédito y cobranza, con la finalidad de mejorar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwide Logistics S.A.C. La problemática de la empresa se genera por la preferencia de los clientes al buscar nuevas alternativas que ofrezcan menores precios, adicional a esto, los clientes se han atrasado en el cumplimiento de sus promesas de pago por temas coyunturales o externos. La persistencia de esta situación afecta a la liquidez del cumplimiento con los compromisos, en especial afectaría la rentabilidad de la empresa. A través de la propuesta se pretende corar a los clientes atrasados en el menor lapso de tiempo posible, para generar el movimiento eficaz y eficiente de las cuentas por cobrar (Chavez, 2017).

En la investigación de Revelo (2016), el cual busca diseñar un sistema de cobro y recuperación que favorezca al control de cartera de crédito de la empresa Profemac. Las complicaciones presentes en la empresa se deben a que su estrategia se basa en otorgar créditos a sus clientes con la intención de incrementar las ventas, pero debido a la falta de pago de los mismos se han generado problemas en el sistema de cobranzas de la cartera de crédito. Con la intención de dar solución esta problemática, Revelo propone el diseño de un sistema de cobro y recuperación, cuyas

políticas de cobro y seguimientos estén orientados a persuadir al cliente a un comportamiento activo de cancelación que esté acorde con el plan de pasos propuesto por la entidad bancaria.

Para finalizar Montaguano y Muentes (2017) en su estudio buscaban mejorar el proceso de cobranzas de la empresa Norelco S.A., para evitar que aumente la cartera vencida. El problema presente en la institución se debe a los créditos otorgados a los clientes debido a la disminución de las ventas provocada por los créditos a plazos determinados de la competencia. Para solucionar este hecho se pretendió reestructurar los procesos administrativos, además de patear proceso de ventas, créditos y cobranzas, ya que es notorio la informalidad de las cuentas, o cual impide alcanzar los objetivos de la empresa.

2.3 Fundamentación legal

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (2019) Capítulo VI Contabilidad y Estados Financieros.

Artículo. 19.

Obligación de llevar contabilidad. “Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Artículo 10:

Numeral 11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio

impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Jurídica especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, 2019)

Art. 21.- Estados financieros.

“Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades

y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.” (Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, 2019)

Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno (LORTI 2014)

Art. 19 - Obligación de llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares.

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

Art. 20- Principios generales. - La contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado

de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

Art. 21- Estados financieros. - Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

Estos son algunos artículos de muchos más que regulan la contabilidad en el territorio ecuatoriano, es fundamental cumplir con cada uno de ellos, a fin de evitar incurrir en faltas o sanciones, que afecten la rentabilidad y existencia de la empresa. Es evidente que todos los comerciantes deben apegarse al marco legal de su país y tener pleno conocimiento de lo que implica establecer una empresa y la manera en que debe ser administrada. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

Según la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno señala lo siguiente:

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

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI, 2014)

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

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

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados

concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; (pág. 17)

De acuerdo a la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno determina que toda cuenta por cobrar cuando pasan más de 120 días se considera cuentas incobrables, así mismo dejan de ser cuentas incobrables cuando se empieza a recuperar las cuentas vencidas. Por eso según la ley para estas cuentas incobrable originadas del giro del negocio, realizadas en cada ejercicio a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en ese ejercicio y que están pendientes de recaudar al cierre del mismo; además la provisión acumulada no puede exceder del 10% de la cartera total.

NIIF 9 Instrumentos Financieros

Según NIIF 9 Instrumentos Financieros, (2014) nos detalla lo siguiente:

Enfoque simplificado para cuentas por cobrar comerciales, activos de los contratos y cuentas por cobrar por arrendamientos. (NIIF 9 Instrumentos Financieros, 2014)

- a) Cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos que procedan de transacciones que están dentro del alcance de la NIIF 15 y que:

- (i) no contiene un componente financiero significativo (o cuando la entidad aplica la solución práctica para los contratos que son a un año o menos) de acuerdo a la NIIF 15; o

(ii) Contienen un componente financiero significativo de acuerdo con la NIIF 15, si la entidad elige como su política contable a medir la corrección de valor por pérdidas a un importe igual a las pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida del activo. Esa política contable se aplicará a todas las cuentas por cobrar comerciales o activos de los contratos, pero puede aplicarse por separado a las cuentas por cobrar comerciales y activos de los contratos. (pág. 16)

Según NIIF 9 Instrumentos Financieros las empresas pueden elegir como política contable, la medición de la corrección de valor por pérdidas crediticias durante el tiempo de vida del activo. Además, las cuentas por cobrar no contienen componente financiero porque son cuentas de realización al momento de vender la cartera, de acuerdo al grado de la madurez de la cartera morosa, por lo tanto, no se pierde el 100% de la cartera vencida.

Según NIIF 9 Instrumentos Financieros, (2014) señala lo siguiente:

Medición de las pérdidas crediticias esperadas. (NIIF 9 Instrumentos Financieros, 2014)

Una entidad medirá las pérdidas crediticias esperadas de un instrumento financiero de forma que refleje:

- a) un importe de probabilidad ponderada no sesgado que se determina mediante la evaluación de un rango de resultados posibles;
- b) el valor temporal del dinero; y
- c) la información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado en la fecha de presentación sobre sucesos pasados, condiciones actuales y pronósticos de condiciones económicas futuras.

Al medir las pérdidas crediticias esperadas, una entidad no necesita necesariamente identificar todos los escenarios posibles. Sin embargo, considerará el riesgo o probabilidad de que ocurra una pérdida crediticia, reflejando la posibilidad de que ocurra y de que no ocurra esa pérdida crediticia, incluso si dicha posibilidad es muy baja.”.

El periodo máximo a considerar para medir las pérdidas crediticias esperadas es el periodo contractual máximo (incluyendo opciones de ampliación) a lo largo del cual está expuesta la entidad al riesgo crediticio, y no a un periodo más largo, incluso si ese periodo más largo es congruente con la práctica de los negocios”. (págs. 16-17)

2.4 Variables conceptuales de la investigación

Variable Independiente: Cuentas por cobrar

Según Aranda, (2010) “Cuentas por cobrar son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios”. (p.17).

Variable Dependiente: Liquidez mensual

Según (Gitman, 2000) La liquidez se define como la capacidad de una empresa de hacer frente a sus obligaciones a corto plazo conforme se vence.

2.5 Definiciones y conceptos

Reportes contables: Informes de propósitos constituyen el insumo básico para la preparación de los informes requeridos por diferentes usuarios estratégicos específicos que proporcionan datos e información. Estos reportes y son preparados por la entidad contable pública. (Fierro, 2011)

Resultado Financiero: El resultado financiero recoge la pérdida o beneficio de carácter financiero, igual que antes tendremos que restas los gastos a los ingresos. (Manual Contabilidad Básica, 2010)

Registro contable: son las anotaciones que se realizan en los libros contables con el fin de reconocer un hecho contable o financiero realizado por la entidad. (Vidales, 2015)

El análisis financiero: es una herramienta muy importante en las organizaciones; puesto que permite conocer la empresa en diversos aspectos. Además, es un área del conocimiento contable que no está siendo muy explorada, pues no se le ha sacado su mayor provecho; sin embargo, hoy en día se le empieza a dar el interés requerido (Cardona Gómez, 2017).

Proceso contable: Un proceso contable es un conjunto de criterios y acciones a observar para el tratamiento contable de hechos, transacciones u operaciones, en las que interviene, o afectan una entidad contable pública. (Vásquez, 2014)

Liquidez: se lo conoce generalmente como ratio ácida el cual determina la porción de deudas en un corto espacio de tiempo que pueden ser cubiertas de forma inmediata. (Finanzas y Contabilidad, 2016)

Pasivo: Obligación presente de la entidad, instaurada a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, y para cancelarla, la entidad espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos (Bejarano & Corona, 2014).

Patrimonio: la suma de las aportaciones de los propietarios modificada por los resultados de operación de la empresa; es el capital social más las utilidades o menos las pérdidas. (Fernández, 2014)

Políticas de cobranza: Estos son los procesos que la empresa debe seguir para cobrar los préstamos otorgados a sus clientes, para que tenga éxito debe percibir dinero y analizar las operaciones de manera de seguimiento de acuerdo a las condiciones y necesidades de la situación avanzado (Carlos 2014).

Políticas de crédito: “Cada cliente y cuenta pueden ser merecedores de un mayor nivel de confianza, tanto en función de su historial, como del tipo de pedido que estén solicitando. Esto acarreará los correspondientes e inviolables límites de crédito”. Según Treilhes (2018)

Descuento Pronto Pago: Se considera una evaluación difícil debida a que no se sabe si es conveniente o no por parte de la empresa el darlo o que sea aprovechado. Desde la forma de ver del vendedor se dice que sería conveniente un sistema generalizado de descuentos por cada pago que se realice, teniendo una evaluación del costo actual de financiamiento a cada cliente y el costo obtenido al ofrecerles un descuento verdaderamente bueno por el pago anticipado de su factura. (p. 210) Según (Levy, 200)

Cuentas incobrables: Están constituidas por la mercancía o servicio que vendió algún negocio y no fue pagado por el cliente, estas cuentas incobrables se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos generales / gastos de venta del estado de resultados. (p. 333) (Guajardo y Andrade 2017)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Datos de la empresa

Nombre: **Plasensa S.A**

Ubicación: **Mapasingue Este AV. Segunda y Callejón Quinto**

Empresa dedicada a la elaboración de productos plásticos con una amalgama de líneas tales como piñatería juguetería manualidades hogar entre otras.

Principales Actividades: **Fabricación de Materiales Plásticos y Resinas**

Nombre Completo: **Plásticos Ensamble Plasensa S.A.**

Fecha de Actualización de la Compañía: **20 de enero de 2020**



Figura 1 Plasensa

3.2 Proyecto de la investigación

Investigación Bibliográfica

Un proceso mediante el cual recopilamos conceptos con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado. El objetivo es procesar los escritos principales de un tema particular. Este tipo de investigación adquiere diferentes nombres: de gabinete, de biblioteca, documental, bibliográfica, de la literatura, secundaria, resumen.

Investigación Científica

El objetivo de un proyecto de investigación científica es presentar una propuesta de investigación. Esta investigación puede dar lugar a una o varias publicaciones científicas (conferencias, artículos científicos) que se harán públicas. En definitiva, se trata de justificar el interés de una idea de investigación. Al llamar la atención, un buen proyecto de investigación puede ser seleccionado para su financiación o publicación.

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa es un método para recoger y evaluar datos no estandarizados. En la mayoría de los casos se utiliza una muestra pequeña y no representativa con el fin de obtener una comprensión más profunda de sus criterios de decisión y de su motivación. En la investigación de mercado, los métodos de investigación cualitativa suelen incluir entrevistas, debates en grupo o métodos de observación cualitativa. Los resultados y las respuestas resultantes de estos métodos se interpretan en función del contexto y no se representan cuantitativamente. Así pues, la investigación de mercado representa información que no puede medirse directamente.

Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa es un método estructurado de recopilación y análisis de información que se obtiene a través de diversas fuentes. Este

proceso se lleva a cabo con el uso de herramientas estadísticas y matemáticas con el propósito de cuantificar el problema de investigación.

En cuanto a su uso en las empresas, la investigación cuantitativa puede ayudar a la mejora de productos y servicios o en la toma de decisiones exactas e informadas que ayuden a conseguir los objetivos establecidos.

De manera general, se trata de pedirles a las personas que den su opinión de manera estructurada para que puedas producir datos y estadísticas concretas que te guíen y de esta manera, obtengas resultados estadísticos confiables.

Para llevarla a cabo, es importante que encuentres a una gran cantidad de personas y te asegures de que son una muestra representativa de tu mercado objetivo.

Investigación Documental

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones).

Un tipo específico de investigación documental es la investigación secundaria, dentro de la cual podremos incluir a la investigación bibliográfica y toda la tipología de revisiones existentes (revisiones narrativas, revisión de evidencias, meta-análisis, meta-síntesis).

El proyecto de la investigación a usar será bibliográfico y de campo, porque se deberá hacer un estudio histórico y acudir a la zona del problema para obtener resultados reales y fieles, de donde se originó el problema.

3.3 Tipos de investigación

Tabla 2 Arquetipo

Explicativa	Descriptiva	Explorativa	Correlacional
Encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa – efecto. (Ñaupas, Valdivia & Romero, 2018)	Llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social, no va mucho más allá de este nivel (Bejarano & Corona, 2014)	Aquella que efectúa sobre un tema u objeto ignorado o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento (Montes, Pérez & Home, 2021)	Es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas correlación. (Rojas, 2015)

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

Se va a usar el tipo de investigación explorativa y explicativa para obtener información inicial y buscar la causa que originó la situación actual de la empresa de plásticos sobre el problema detectado.

3.4 Población: Es un conjunto de seres vivos de una especie que habita en un determinado lugar. Se utiliza también para referirse al conjunto de viviendas, de forma similar al término “localidad”.

3.4.1 Población Finita: Son concebidas por la estadística como un conjunto de individuos, objetos o situaciones, que presentan factores comunes –más allá de su naturaleza o género-.

3.4.2 Población Infinita: Serán aquellos grupos o conjunto de seres, que comparten atributos comunes, pero que, a la vez, constituyen una cantidad

limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización.

Tabla 3 Población

Universo	Cantidad
Gerente General	1
Administrativos	4
Contabilidad	5
Clientes	18
Total	28

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

Son 28 personas involucradas en el proyecto de investigación, a los cuales se le va aplicar instrumentos con diferentes objetivos y llegar a resultados viables.

3.5 Muestra:

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población. Para el presente estudio, la población de tipo finito, como se mencionó anteriormente, corresponde a la plantilla de esta empresa de Plásticos “Plasensa S.A.”

3.5.1 Muestra Estratificada:

Es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos.

3.6 Métodos teóricos de la investigación

Método Cuantitativo

El método cuantitativo también conocido como investigación cuantitativa, empírico-analítica, racionalista o positivista, es aquel que se basa en los

números para investigar, analizar, comprobar información y datos; este intenta especificar y delimitar la asociación o correlación, además de la fuerza de las variables, la generalización y objetivación de cada uno de los resultados obtenidos para deducir una población.

Método Cualitativo

El método cualitativo o la investigación cualitativa como también se la llama, es una técnica o método de investigación que alude a las cualidades, es utilizado particularmente en las ciencias sociales.

Método científico

El método científico es el medio para conocer y comprender las realidades y procesos del mundo que nos rodea mediante un estudio ordenado, sistemático y sistémico.

Método estadístico

El método estadístico se utiliza para poder conocer, analizar y comprender datos cuantitativos y cualitativos de la investigación. Con él se comprueba o verifica una parte de la realidad y se obtienen consecuencias verificables.

3.7 Técnicas de investigación

Entrevista:

Esta tiene por objetivo general: el conocer la utilidad de dicho medio de recolección de datos. Más el aprendizaje sobre el conocimiento de algunas estrategias a la hora de realizar entrevistas.

Para esta investigación se va a utilizar la entrevista para obtener información adicional sobre el problema planteado.

Encuesta:

La encuesta sería el método de investigación capaz de dar respuesta a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática.

Instrumentos

Tabla 4 Técnicas

Técnicas	Instrumentos
ENTREVISTA	Formulario
ENCUESTA	Cuestionario

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

3.8 Procedimientos de la investigación

La entrevista se le va aplicar a el gerente de la empresa Plasensa S.A. con un formulario elaborado de cinco preguntas abiertas estructuradas las cuales van a ser analizadas por la autora e interpretada con fines investigativos, relacionadas a la variable independiente: cuentas por cobrar.

La encuesta se la va aplicar a 23 personas involucradas en este problema, con un cuestionario de diez preguntas relacionadas a la variable dependiente: liquidez mensual, al término de la aplicación del instrumento serán evaluadas y tabuladas mediante un software que arrojará resultados porcentuales de las preguntas tipo Likert utilizadas en el instrumento y validadas con anterioridad

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

4.1 Aplicación de los instrumentos

Cuestionario

1. ¿Usted tiene conocimiento de que en el área de cobranzas de la empresa de plásticos Plasensa existen carteras vencidas sin poder recuperar hasta la actualidad?

Tabla 5 Conocimiento de cartera vencida

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	55%
De acuerdo	5	18%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	14%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	2	9%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

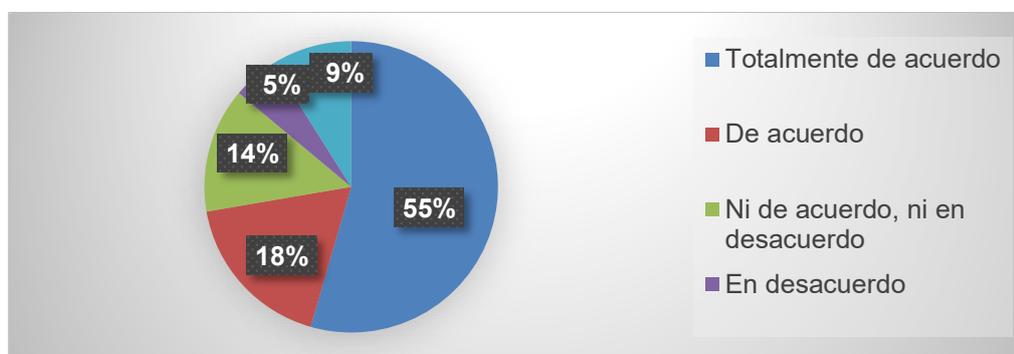


Figura 2 Conocimiento de cartera vencida

Análisis

Al preguntar si los miembros de la empresa tienen conocimiento de la cartera vencida se determinó que el 55% de los encuestados afirmó tener conocimiento sobre la existencia de una cartera vencida, mientras que otro 18% afirmó estar de acuerdo sobre la mencionada cartera que no se ha podido recuperar. Esto demuestra que los colaboradores de la empresa poseen el conocimiento de la cartera vencida de la entidad.

2. ¿Sabe usted si actualmente la empresa de plásticos Plasensa cuenta con estrategias en el departamento de cobranza?

Tabla 6 Estrategias de recuperación de cartera

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	9%
De acuerdo	4	18%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	27%
En desacuerdo	11	46%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

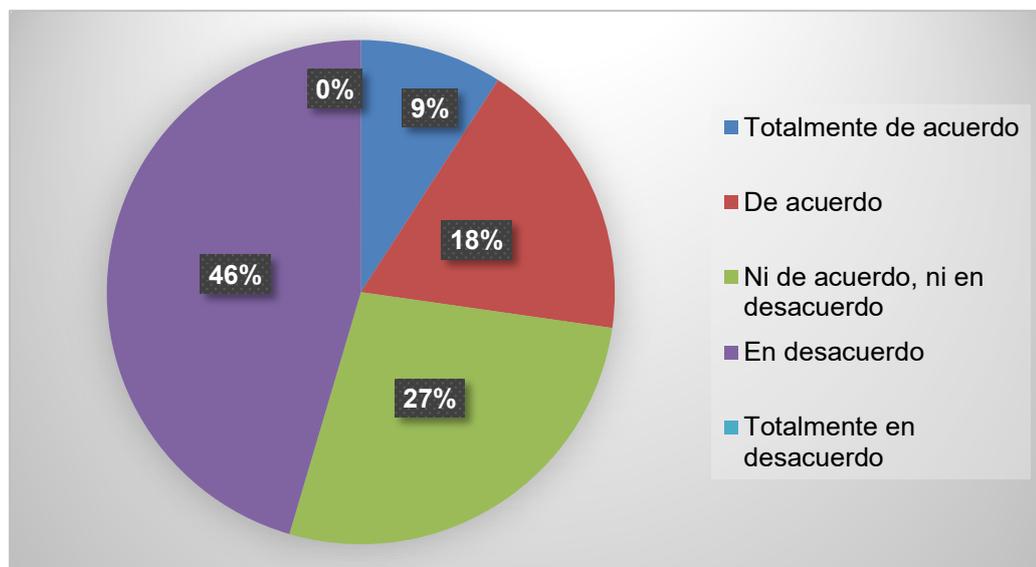


Figura 3 Estrategias de recuperación de cartera

Análisis

Al preguntar a los colaboradores de la empresa sobre la existencia de un plan de pago para las cuentas por cobrar, para la recuperación de la cartera, se tienen que un 46% admitió estar en desacuerdo sobre la existencia de un plan de pago para recuperar las cuentas por cobrar de la empresa.

3. ¿Tiene usted conocimiento si la empresa de plásticos Plasensa se rige por algún manual al momento de cobrar los créditos y la cartera vencida?

Tabla 7 Manual para cartera vencida

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	5%
De acuerdo	6	27%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	14%
En desacuerdo	13	54%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

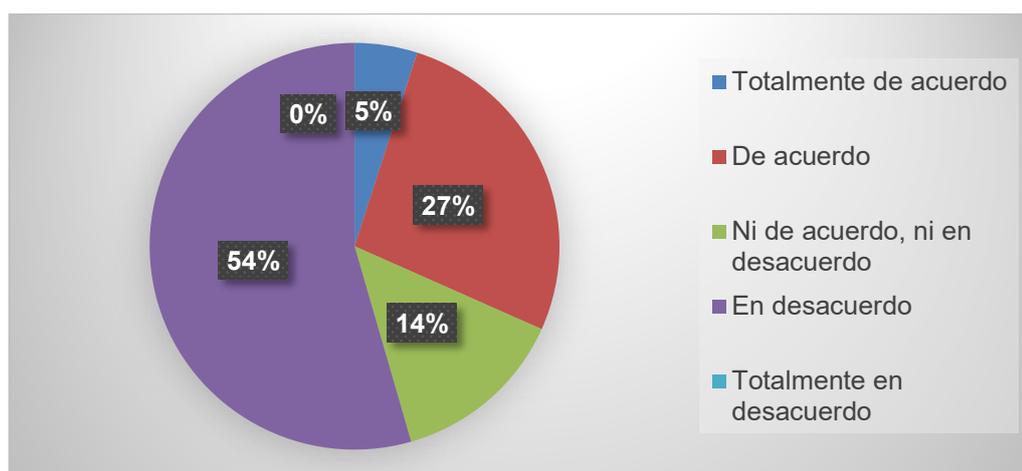


Figura 4 Manual para cartera vencida

Análisis

La pregunta realizada sobre la existencia de un manual para la recuperación de la cartera vencida demostró que la empresa no cuenta con dicho manual, por lo que eso dificulta la ejecución de plan de pago de cuentas por cobrar, para la recuperación de la cartera de la empresa. Esto quedó demostrado al tener un 54% del total de la población que mencionó estar en desacuerdo ante la pregunta de la existencia de una manual para el control de cartera.

4. ¿Tiene usted conocimiento de la realización de evaluaciones periódicas de los índices de morosidad en la cartera de clientes que tiene la empresa?

Tabla 8 Índice de morosidad

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	6	27%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18%
En desacuerdo	11	46%
Totalmente en desacuerdo	2	9%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

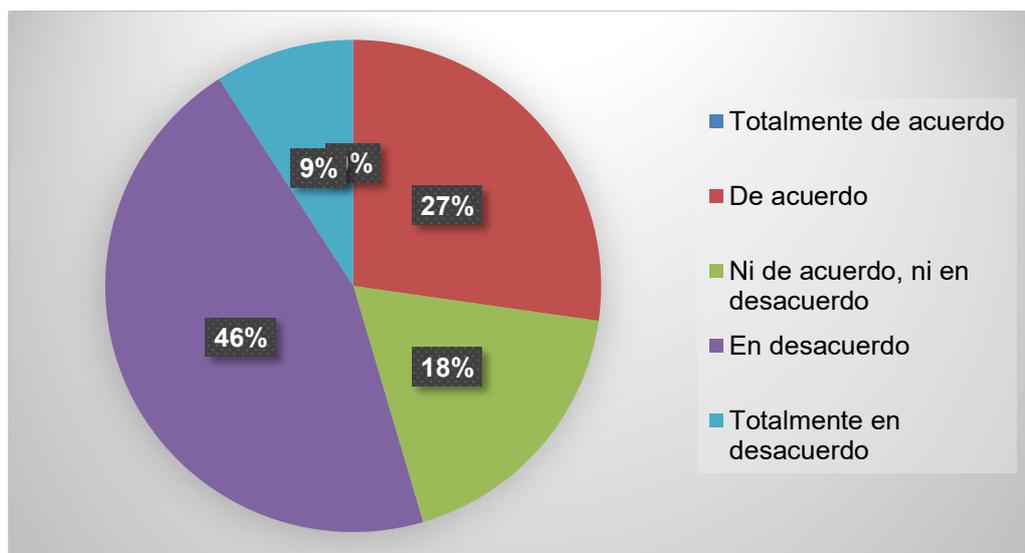


Figura 5 Índice de morosidad

Análisis

Los resultados de indagar sobre la existencia de un control con el empleo de índices de morosidad muestran que 46% evidencia que no existe un control con los índices apropiados, lo que impide que se realice una apropiada gestión de las cuentas por cobrar y no se pueda recuperar los valores vencidos, aumentando el índice de morosidad.

5. ¿Considera que la supervisión y el seguimiento por parte del área de cobranza debe darse diariamente, con el fin de evitar que sean créditos incobrables?

Tabla 9 Control de cobranzas

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	46%
De acuerdo	4	18%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18%
En desacuerdo	4	18%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

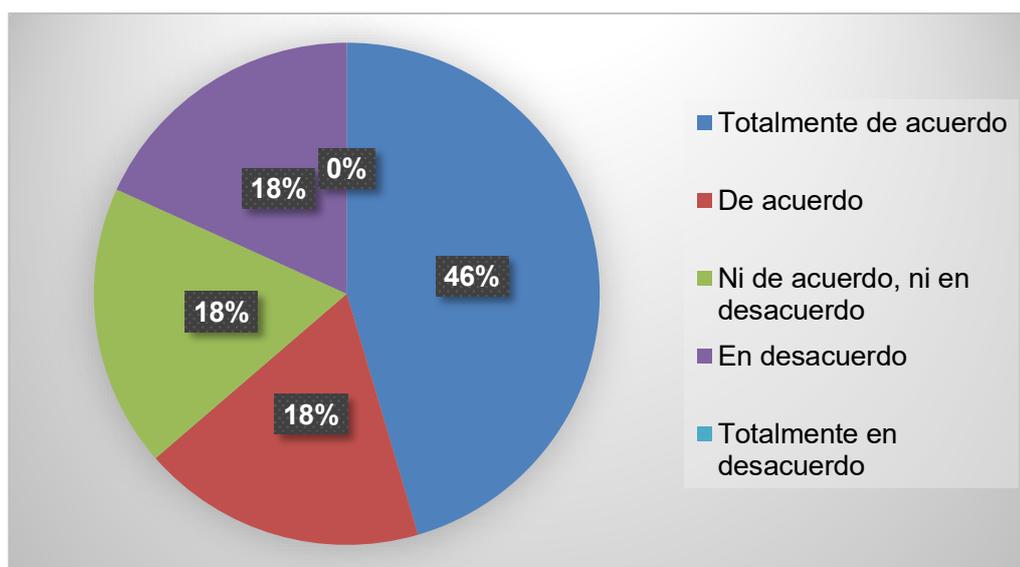


Figura 6 Control de cobranzas

Análisis

Los resultados de la pregunta realizada demuestran que es necesario que el departamento de cobranza realice un control diario de las deudas pendiente de los clientes, esto fue evidenciado con las respuestas afirmativas del 46% del total de los encuestados.

6. ¿Usted considera que el cliente aporta todos los datos necesarios al momento de la venta para llevar a cabo los cobros de los créditos otorgados?

Tabla 10 Datos de clientes

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	18%
De acuerdo	3	14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	49%
En desacuerdo	2	9%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

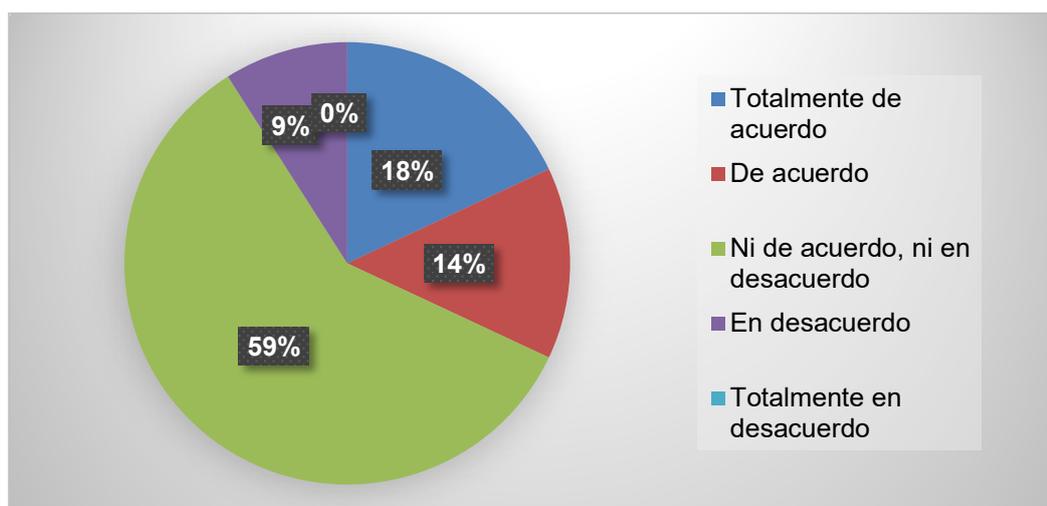


Figura 7 Datos de clientes

Análisis

Con la pregunta planteada se evidencia que es necesario contar con la información del cliente para poder realizar las gestiones de cobranza. De acuerdo con los datos obtenidos, el 59% del total de encuestados afirman no estar de acuerdo ni en desacuerdo respecto si la empresa cuenta con toda la información de los clientes para realizar las acciones de cobranzas.

7. ¿El departamento de cobranza de la empresa de plásticos Plasensa, ha tomado medidas o acciones que han sido fallidas para la recuperación de la totalidad de la cartera vencida?

Tabla 11 Acciones fallidas por cobranzas

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	45%
De acuerdo	8	32%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	18%
En desacuerdo	1	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

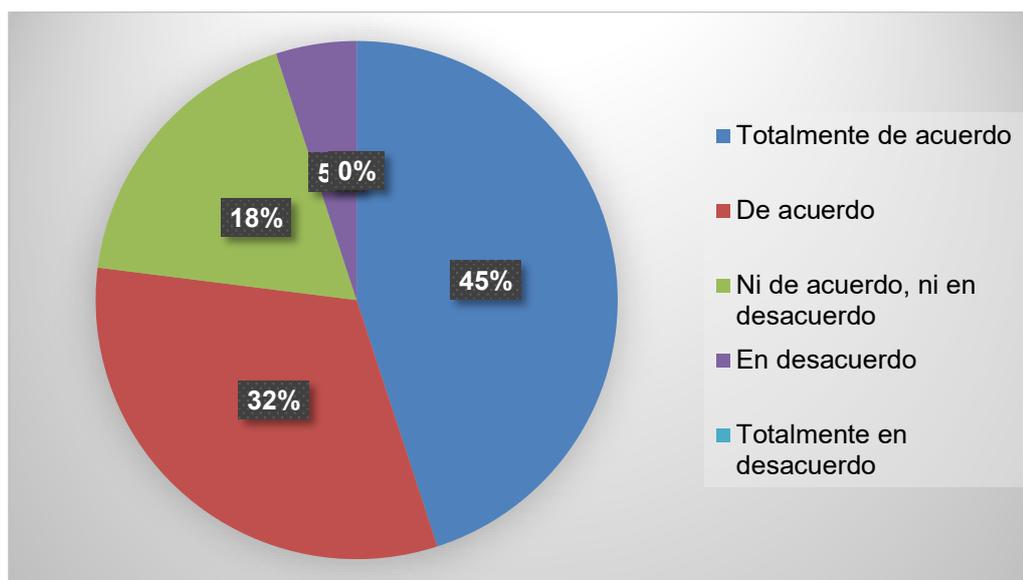


Figura 8 Acciones fallidas por cobranzas

Análisis

Al preguntar sobre las acciones que ha tomado el departamento de cobranzas de la empresa, el 45% de los encuestados afirma estar totalmente de acuerdo que estas acciones han resultado ser fallidas en su intento de recuperar la cartera vencida.

8. ¿Usted considera que la falta de estrategias financieras ha afectado la eficacia del departamento de cobranza en relación a la recuperación de la cartera vencida?

Tabla 12 Falta de estrategias financieras

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	16	68%
De acuerdo	5	23%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

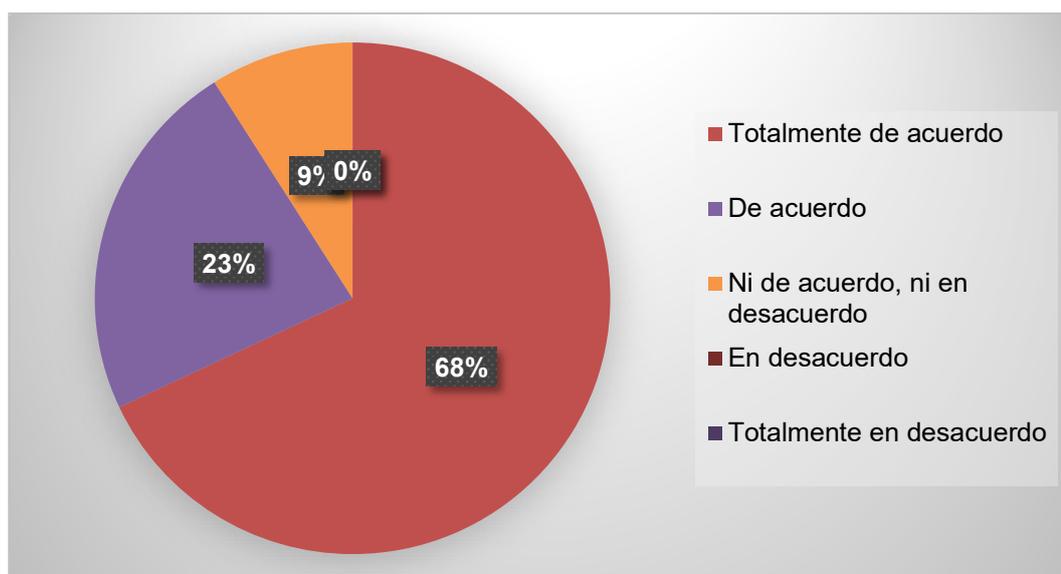


Figura 9 Falta de estrategias financieras

Análisis

De acuerdo con la información recopilada, la falta de estrategias financieras ha afectado seriamente la recuperación de la cartera, esto es confirmado por el 68% del total de encuestados al estar totalmente de acuerdo.

9. ¿Usted considera que el proyecto y establecimiento de un plan de pago para las cuentas por cobrar permitirá mejorar el proceso de cobranza y recuperación de la cartera vencida en la empresa de plásticos Plasensa?

Tabla 13 Mejora de recuperación de cartera

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	73%
De acuerdo	4	18%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

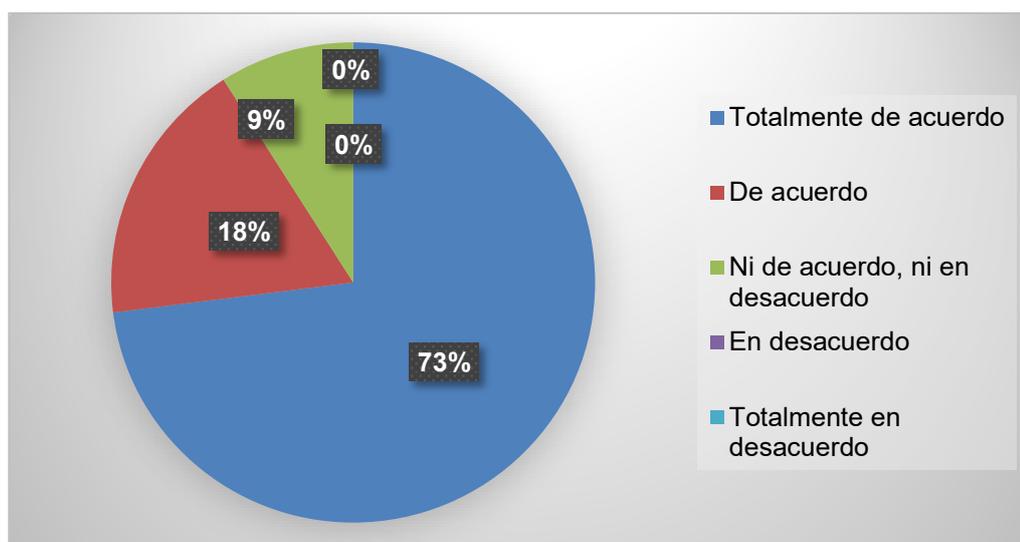


Figura 10 Mejora de recuperación de cartera

Análisis

Las respuestas conseguidas muestran que un adecuado proyecto y aplicación de las herramientas financieras permitirán mejorar la recuperación de la cartera y aumentar la liquidez de la empresa.

10. ¿Considera usted beneficioso para la gestión de cobranza, el proyecto y establecimiento de un plan de pago para las cuentas por cobrar para la eficaz y eficiente recuperación de la cartera?

Tabla 14 Proyecto de plan de recuperación de cartera

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	91%
De acuerdo	2	9%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
Total	23	100%

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

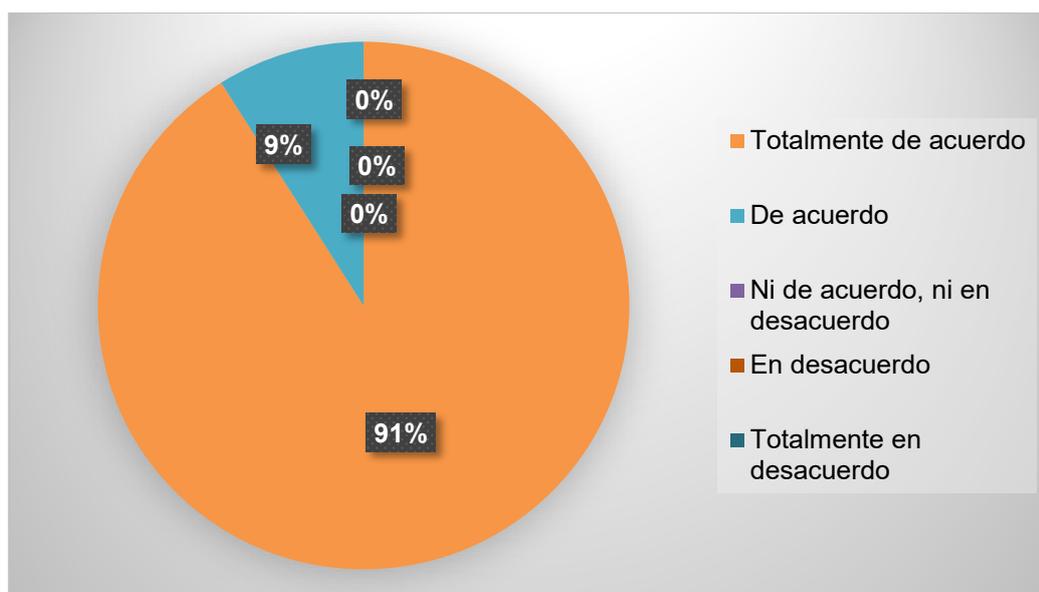


Figura 11 Proyecto de plan de recuperación de cartera

Análisis

De acuerdo con las respuestas obtenidas en la encuesta, se identifica con un 91% de aceptación que un proyecto de un plan de pago para las cuentas por cobrar, contribuirá a un adecuado manejo de la cartera de la empresa.

4.2 Análisis de la entrevista

En el presente capítulo se mostrarán los resultados obtenidos en el levantamiento de información realizado acerca del problema de investigación planteado.

Se mostrarán los resultados obtenidos en el procedimiento y pasos seleccionados para el desarrollo de la investigación.

Una entrevista no es más que llevar a cabo una conversación cara a cara, para tratar o intercambiar información, ideas, opiniones o sentimientos, al mismo tiempo en que debe seguir un orden secuencial, un principio, un intermedio y un final.

En este sentido, la entrevista fue aplicada al Gerente General. Es de vital importancia para el objeto de la investigación, conocer de primera fuente como se están dando las acciones de gestión de cobranzas y cumplir la meta en la empresa.

4.2.1. Formulario a gerente y administradores

Tabla 15. Formulario a gerente y administrador

Pregunta 1	No cuenta con un plan de pago	Si cuenta con un plan de pago	Tal vez si hay un plan de pago	N. A	Entrevistados
¿Actualmente la empresa de plásticos Plasensa cuenta con algún plan de pago de las cuentas por cobrar?	X				Gerente
			X		Administración 1
	X				Administración 2
			X		Administración 3
	X				Administración 4
Pregunta 2	No realiza evaluaciones periódicas	Si realiza evaluaciones periódicas	Tal vez si se realiza evaluaciones periódicas	N. A	Entrevistados
¿La empresa de plásticos Plasensa realiza evaluaciones periódicas de los índices de morosidad en sus clientes?	X				Gerente
			X		Administración 1
	X				Administración 2
	X				Administración 3
	X				Administración 4
Pregunta 3	Se emplea llamadas y envíos de correo	No se emplea ninguna acción	Tal vez se emplea llamadas	N. A	Entrevistados
¿Mencione cuáles son las acciones (Llamadas, correos, visita) que el departamento de cobranza de la empresa de plásticos Plasensa implementa a fin recuperar de manera satisfactoria los valores vencidos?	X				Gerente
	X				Administración 1
			X		Administración 2
			X		Administración 3
	X				Administración 4
Pregunta 4	Falta de liquidez	La empresa solventa sus pagos	Falta de organización	N. A	Entrevistados
¿Qué consecuencias considera usted que, se generan en la empresa de plásticos Plasensa, por la ineficaz recuperación de su cartera vencida?	X				Gerente
			X		Administración 1
			X		Administración 2
	X				Administración 3
	X				Administración 4
Pregunta 5	Si ayudaría	No ayudaría	Tal vez ayudaría	N. A	Entrevistados
¿Usted considera que el proyecto y establecimiento de un plan de pago para las cuentas por cobrar permitirá mejorar el proceso de cobranza y recuperación de la cartera vencida de la empresa?	X				Gerente
	X				Administración 1
	X				Administración 2
	X				Administración 3
	X				Administración 4

4.2.2. Análisis de preguntas a gerente y administradores

Partiendo de la evaluación del control interno se puede resaltar que toda empresa debe tener un proceso de cuentas por cobrar estructurado bajo normas contables. Conforme a las preguntas de encuestas se tiene que, de acuerdo con las respuestas obtenidas en la encuesta, se identifica con un 60% de los encuestados que indican que no cuentan con un plan de pago, así mismo se identifica con que no se hacen evaluaciones periódicas; por ende, esto ocasiona errores al momento de realizar las cobranzas y molestia de algunos clientes.

De acuerdo a las acciones (Llamadas, correos, visita) que el departamento de cobranza de la empresa de plásticos Plasensa, según los encuestados detallan que si se emplean llamadas y envíos de correos; sin embargo, una diferencia de 40% indican que solo se emplean llamadas como acciones para recuperar valores vencidos, por lo que se visualiza que no existe reportes oportunos con información relevante sobre las características del cliente y sus pagos, por consiguiente según los datos arrojados de los encuestados que indican que hay falta de liquidez, un 20% nos indica que la empresa solventa sus pagos y otro 20% que no hay organización para hacer frente a la recuperación de cartera vencida.

Y por último según las respuestas obtenidas en la encuesta, se identifica en su totalidad de los encuestados, indican que si ayudaría la implementación de un plan de pago para las cuentas por cobrar, para buscar el mejoramiento de liquidez en la empresa.

4.3 PLAN DE MEJORA

Tabla 16 Plan de cuentas por cobrar

Oportunidad de mejora: Aumentar la recaudación de la cartera vencida con el empleo de un plan de pago para las cuentas por cobrar.	
Meta: Diseñar políticas de recaudación de cartera para aumentar el flujo de efectivo hacia las cuentas de la empresa.	
¿Qué?	Mejorar el proceso de recuperación de cartera
¿Quién?	Departamento de cobranzas
¿Cómo?	Elaborando estrategias para la recuperación de la cartera
¿Por qué?	<p>Las cuentas por cobrar han generado un problema, debido a la falta de liquidez de la empresa mensualmente, que en ocasiones impide trabajar con normalidad y seguir una planificación acorde a la producción diaria, lo que incide en el rendimiento de los productos a ser entregados ante una falta de organización metódica.</p> <p>La Empresa no aplica evaluaciones de créditos pues se otorga a todos sus clientes, tiene como procedimiento de facturación recibir un correo que quede como constancia el pedido para poder proceder a facturar y luego a la entrega de la mercadería. La entidad tiene como procedimiento de cobranzas una vez vencido el plazo de crédito realizar llamada telefónica al departamento de pagos de la empresa en mora para coordinación de su posterior pago.</p>
¿Dónde?	Empresa de Plásticos Plasensa
¿Cuándo?	Año 2020

Elaborado por: Rodríguez, A. (2021)

Propuesta

Principios generales

El propósito de esta política es establecer las responsabilidades, los controles internos, las autorizaciones y los procedimientos para la preparación precisa y oportuna de las facturas de los clientes por los bienes y servicios prestados por la Empresa de Plásticos Plasensa y la administración de las cuentas por cobrar creadas mediante estas facturas, incluida la autoridad para cancelar cuentas incobrables. Esto incluye garantizar un soporte adecuado para todos los montos facturados, la recolección oportuna de los montos pendientes, el registro de transacciones, el informe de cuentas pendientes y garantizar que las prácticas sean consistentes en toda la ciudad.

Las cuentas por cobrar son un activo importante de la empresa y, como tal, deben protegerse mediante controles internos apropiados. Esta política y procedimiento establece fuertes controles internos sobre las cuentas por cobrar.

Responsabilidades

El cobro de las cuentas por cobrar es una responsabilidad compartida entre los departamentos operativos, las cuentas por cobrar y los servicios legales. Todo el personal hará todo lo posible para cobrar las cuentas por cobrar pendientes de la manera más eficiente y efectiva posible. Esta sección incluye responsabilidades generales en relación con las cuentas por cobrar y el cobro. Las responsabilidades específicas de un software o departamento se enumerarán en los Anexos para el software relevante o se mantendrán en el departamento si han establecido sus propias políticas y procedimientos internos.

El Gerente es responsable de:

Aprobar el inicio de procedimientos legales con el propósito de cobrar cuentas por cobrar superiores a \$ 50,000, cuando se considere apropiado.

Aprobar todas las amortizaciones de cuentas por cobrar no cobrables de más de \$ 25,000 más cualquier interés relacionado por cuenta.

El departamento de cobranzas es responsable de:

Asegurar que los clientes reciban una factura de manera oportuna y precisa.

Asegurar que la comunicación a los clientes con respecto a la recolección se realice de manera oportuna y profesional.

Revisar periódicamente el informe de Cuentas por cobrar antiguas para su departamento y haga un seguimiento de las Cuentas morosas.

Servicios legales en los esfuerzos de cobranza. Esto puede incluir correspondencia adicional u otros medios de comunicación en un esfuerzo por cobrar los saldos pendientes de los clientes.

Asegurarse de que se brinden servicios continuos a un cliente que se ha convertido en una Cuenta morosa, para notificar al cliente que se puede denegar el acceso continuo a los servicios, hasta que se realice el pago completo o se arregle un reembolso alternativo.

Asegurarse de que los clientes que no son o ya no son elegibles para el crédito no reciban uno.

Aprobar cualquiera de los siguientes:

I. Reversión de intereses en la cuenta donde el pago se realiza dentro del período de gracia.

II Reversión de intereses donde el pago puede retrasarse, pero en última instancia se paga en un período de tiempo razonable y el cliente tiene un historial de pagos oportunos.

Segregación de deberes

La segregación de deberes separa los roles y las responsabilidades para garantizar que un individuo no pueda procesar una transacción desde el inicio hasta el cobro sin la participación de otros y, por lo tanto, reduce el riesgo de fraude. Esto se logra para las cuentas por cobrar mediante las siguientes tareas que llevan a cabo diferentes personas:

I. La facturación de bienes y servicios es iniciada por un empleado en el departamento operativo responsable de entregar los bienes y / o servicios.

II La Factura debe ser preparada o aprobada por un empleado alterno.

III. Los pagos deben ser aceptados y publicados por un empleado alternativo.

IV. Los ajustes a las cuentas de los clientes son recomendados por el personal y requieren aprobación.

V. Los pasos de cobro son realizados por el departamento operativo, los servicios financieros y legales.

En situaciones limitadas, donde no es práctico cumplir con los requisitos mínimos enumerados en esta política, comuníquese con el Supervisor de Cuentas por Cobrar en Finanzas para establecer procedimientos alternativos y controles de mitigación tales como una mayor supervisión, rotación de trabajo o revisión periódica de las transacciones.

Procedimientos de cobro

Los clientes con cuentas vencidas pueden ser contactados directamente en cualquier momento durante el proceso de cobro para discutir el pago de cuentas pendientes.

Para mantener informados a los clientes sobre los saldos de sus cuentas, se enviarán por correo estados de cuenta mensuales a todos los clientes. El estado de cuenta deberá resumir el monto adeudado, la actividad en la cuenta durante el mes y los cargos por intereses.

El departamento de cobranzas es el principal responsable del cobro de las cantidades adeudadas. Las Cuentas por cobrar transfieren cuentas a la lista de impuestos, la Agencia de cobro o los Servicios legales y ayudarán al departamento operativo en el cobro de cuentas vencidas, según sea necesario.

Se deben enviar cartas de reclamación a los clientes indicando que la factura está vencida. Si el pago no se ha recibido de acuerdo con la carta de reclamación, el departamento operativo y / o las Cuentas por cobrar revisarán las circunstancias de cada cuenta y harán recomendaciones sobre el curso de acción apropiado.

La empresa debe manejar su proceso de la siguiente manera:

Todo empieza desde la venta aquí se debe entregar la “Solicitud de Crédito” al cliente, requiriendo toda información solicitada en el formato.

Ventas: Recibe y examina la solicitud de crédito, de la misma manera los documentos de acompañamiento.

Tesorería: Confirmar la información del cliente, para razonar el crédito solicitado, mediante las siguientes pautas:

- El historial del solicitante
- Experiencia de pago
- La capacidad de pago
- Monto de compras

Administración: Observa y valora determinadamente la información, para aprobar o rechazar el crédito.

Tesorería: Recibe la solicitud de crédito e ingresa al sistema. Detalla los valores y plazos del crédito, para realizar la facturación.

Tesorería: Se tiene que guardar la solicitud, junto con los documentos de respaldo al momento de aprobarse el crédito.

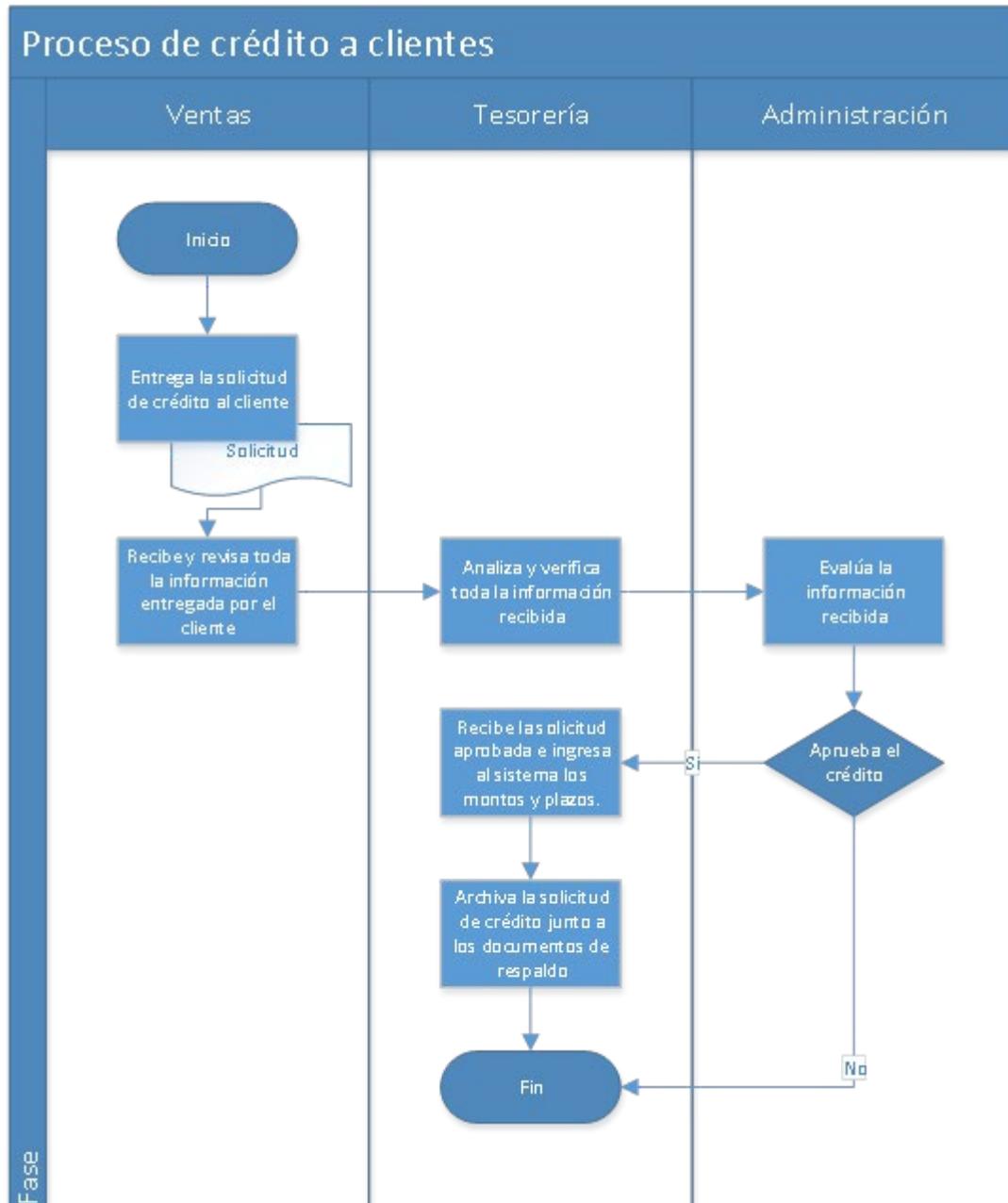


Figura 12 Proceso de crédito a clientes

4.4 CONCLUSIONES

- Se identifica que la empresa no cuenta con procedimientos de cobro, por lo que no es posible obtener el rendimiento adecuado y los resultados esperados, lo que ha provocado que las cuentas por cobrar aumenten y el índice de liquidez disminuya.
- La aplicación de la guía para el control de las cuentas por cobrar permite mejorar los procedimientos existentes para garantizar un control flexible y oportuno de sus cuentas por cobrar.
- Es importante que la empresa comercializadora de plásticos aplique las propuestas de mejora y recaudación de las cuentas por cobrar.
- Un adecuado proyecto y aplicación de las herramientas financieras permitirán mejorar la recuperación de la cartera y aumentar los flujos que la empresa recibe producto de sus ventas.
- La empresa cuenta con toda la información de los clientes para realizar las acciones de cobranzas.

4.5 RECOMEDACIONES

- Aumentar su flujo de efectivo y la capacidad de la empresa, así como una mejora en su liquidez.
- Mejorar las políticas de control y recaudación de las cuentas por cobrar, así como la reestructuración del departamento encargado de recaudar las cuentas por cobrar.
- Implementar las políticas de Crédito y Cobranza para informes diarios, semanales y mensuales que demuestren el valor real de la cartera para poder tomar decisiones a tiempo.
- Mejorar la liquidez de la empresa y asegurar que la entidad cumpla con sus obligaciones pendientes con sus proveedores.
- Todas las empresas requieren la mejora en sus procedimientos de control, lo cual sería el aumento de la productividad y la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa; así como también controlando sus costos a través de la introducción de manuales de procedimientos y políticas.

4.6 Bibliografía

Armijos, L & Muñoz, O. (2015). MODELO DE GESTION DE CREDITO Y COBRANZA PARA RECUPERAR CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE LOS BANCOS Y SUS TRES AGENCIAS QUE LA INTEGRAN.

Bejarano, V., & Corona, E. (2014). Normas de contabilidad de la Unión Europea . Madrid.

Bermúdez Mero María José y Peña Rosero Andrea Dennisse. (2016). Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Intelsa S.A. Guayaquil. Guayaquil.

C.P.C. Roberto Ruíz Velázquez. (Diciembre de 2012). Gestipolis. Recuperado el Junio de 2017, de [gestipolis.com](https://www.gestipolis.com/norma-de-informacion-financiera-c3-cuentas-por-cobrar/):
<https://www.gestipolis.com/norma-de-informacion-financiera-c3-cuentas-por-cobrar/>

Cardona Gómez, D. y. (enero-diciembre de 2017). Análisis del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en el Hospital Marco Fidel Suárez de Bello. Obtenido de <file:///C:/Users/uss/Downloads/2579-9911-4-PB.pdf>

Dickinson, B. (2014). Plan estrategico de recuperacion de la cartera financiera existente enm la ESPOCH . Riobamba - Ecuador: Ediciones Universitarias.

Escolme. (23 de Abril de 2013). [escolme.edu.co](http://www.escolme.edu.co). Recuperado el 18 de Junio de 2017, de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u3.pdf

Fernandez Iparraguirre, J. L. (2008). books.google.com.ec. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=D6uKIUejZ9UC&pg=PA31&dq=obj+etivos+de+la+contabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjL7ub->

t6POAhXEHx4KHSFHDm0Q6AEIGjAA#v=onepage&q=objetivos%20de%
20la%20contabilidad&f=false

Fernández, J. A. (2014). Contabilidad Superior. México: Grupo Editorial Patria.

Fierro, Á. (2011). Contabilidad General. Bogota : Ecoe Ediciones .

Finanzas y Contabilidad. (25 de 12 de 2016). Obtenido de
<https://finanzascontabilidad.com/proceso-contable-empresa/>

Gómez Sánchez Martha Cecilia y Gómez Sánchez Jennifer Katherine.
(2016). DISEÑO DE CONTROL INTERNO EN CUENTAS POR COBRAR
PARA LA UNIDAD "MONTESSORI". Guayaquil. Recuperado el 05 de
Junio de 2017

Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). Contabilidad Financiera Quinta
Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.

Laura Sierra García, E. A. (2014). Introducción a la contabilidad financiera.
España: Ediciones Pirámides.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. (2019). Extracto Arts. 19 al
21 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno y Arts. 37 al 43
Reglamento para la aplicación Ley de Régimen Tributario Interno.
Obtenido de
[file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/Art.%2019%20Contabilidad%20
y%20Estados%20Financieros.pdf](file:///C:/Users/hp%20pavilion/Downloads/Art.%2019%20Contabilidad%20y%20Estados%20Financieros.pdf)

Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno, LORTI. (2014).
www.espol.edu.ec. Obtenido de
[http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/Ley%20
organico%20de%20Regimen%20Tributario%20Interno%20lorti.pdf](http://www.espol.edu.ec/sites/default/files/archivos_transparencia/Ley%20organico%20de%20Regimen%20Tributario%20Interno%20lorti.pdf)

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>

Manual Contabilidad Básica. (2010). fade.esPOCH.edu.ec. Obtenido de
<http://fade.esPOCH.edu.ec/libros/Contabilidad-basica.pdf>

Martinez, L. (30 de Julio de 2012). pucmmsti.edu.do. Recuperado el 15 de
Junio de 2017, de Contabilidad financiera II:
[http://www.pucmmsti.edu.do/websise/estudiante/materias/201120122/ST-
CNT-215-T-004/UNIDAD%20II%20CNT-215.pdf](http://www.pucmmsti.edu.do/websise/estudiante/materias/201120122/ST-CNT-215-T-004/UNIDAD%20II%20CNT-215.pdf)

Nava Rosillón M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave
para una gestión financiera eficiente. Revista venezolana de Gerencia.

NIIF 9 Instrumentos Financieros. (Julio de 2014). NIIF 9 Instrumentos
Financieros. Obtenido de
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/N
IIF9_2014_v12112014.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/niif/NIIF9_2014_v12112014.pdf)

Norma de Información Financiera A-6. (Noviembre de 2014). Recuperado
el 18 de Junio de 2017, de
http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1257/1257_cr_NIF%20A-6.pdf

Peñaloza, C. Y. (2014). TECNICAS Y POLITICAS DE RECUPERACIÓN
DE CARTERA. Colombia : Universidad Francisco de Paula Santander .

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%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20GESTION%20DE%20COBRANZA%20EN%20
ODISAN%20ECUADOR%20S.A.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20000/1/PLAN%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20GESTION%20DE%20COBRANZA%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=liquid
ez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjewduD78rVAhVGOyYKHcjwAQQQuwUI
KDA#v=onepage&q=liquidez&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=33cLgbjvHssC&pg=PA9&dq=liquid+ez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjewduD78rVAhVGOyYKHcjwAQQQuwUIKDA#v=onepage&q=liquidez&f=false)

Vásquez, V. V. (2014). Normas de contabilidad de la Unión Europea .
Madrid: Unidad Nacional de Educación a Distancia .

Vidales, L. (2015). Glosario de terminos contables. Mexico: McGrawHill.

Villano, S. (2013). scielo.org.co. Recuperado el 18 de 06 de 2017, de
Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión:
un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de
Popayán Colombia:

<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v29n129/v29n129a05.pdf>

ANEXOS

Entrevista

Datos Informativos:

Fecha:

Lugar: Plasensa

Saludo: Janneth Alexandra Rodríguez Suárez

Objetivo: conocer la liquidez mensual que aporta la empresa en los años de ejercicio laboral

Variable dependiente: Liquidez mensual

Instrucciones: Marcar con una X en la respuesta correcta.

Formulario

En el siguiente cuadro se presentan 5 preguntas las cuales debe responder con total responsabilidad de acuerdo a sus conocimientos que tiene actualmente de la empresa.

Debe tener presente en la línea que usted pertenece y observar la columna que va a seleccionar.

Pregunta 1	No cuenta con un plan de pago	Si cuenta con un plan de pago	Tal vez si hay un plan de pago	N. A	Entrevistados
¿Actualmente la empresa de plásticos Plasensa cuenta con algún plan de pago de las cuentas por cobrar?	X				Gerente
			X		Administración 1
	X			X	Administración 2
			X		Administración 3
	X				Administración 4
Pregunta 2	No realiza evaluaciones periódicas	Si realiza evaluaciones periódicas	Tal vez si se realiza evaluaciones periódicas	N. A	Entrevistados
¿La empresa de plásticos Plasensa realiza evaluaciones periódicas de los índices de morosidad en sus clientes?	X				Gerente
			X		Administración 1
	X				Administración 2
	X				Administración 3
	X				Administración 4
Pregunta 3	Se emplea llamadas y envíos de correo	No se emplea ninguna acción	Tal vez se emplea llamadas	N. A	Entrevistados
¿Mencione cuáles son las acciones (Llamadas, correos, visita) que el departamento de cobranza de la empresa de plásticos Plasensa implementa a fin recuperar de manera satisfactoria los valores vencidos?	X				Gerente
	X				Administración 1
			X		Administración 2
			X		Administración 3
	X				Administración 4
Pregunta 4	Falta de liquidez	La empresa solventa sus pagos	Falta de organización	N. A	Entrevistados
¿Qué consecuencias considera usted que, se generan en la empresa de plásticos Plasensa, por la ineficaz recuperación de su cartera vencida?	X				Gerente
			X		Administración 1
			X		Administración 2
	X				Administración 3
	X				Administración 4
Pregunta 5	Si ayudaría	No ayudaría	Tal vez ayudaría	N. A	Entrevistados
¿Usted considera que el proyecto y establecimiento de un plan de pago para las cuentas por cobrar permitirá mejorar el proceso de cobranza y recuperación de la cartera vencida de la empresa?	X				Gerente
	X				Administración 1
	X				Administración 2
	X				Administración 3
	X				Administración 4

Despedida:

Janneth Alexandra Rodríguez Suárez

c.c.0925642696

Encuesta

Saludo: Janneth Alexandra Rodríguez Suárez

Objetivo: Conocer la liquidez mensual que aporta la empresa en los años de ejercicio laboral

Variable dependiente: Liquidez mensual

Instrucciones: marcar con una X la respuesta correcta,

Cuestionario

1. ¿Usted tiene conocimiento de que en el área de cobranzas de la empresa de plástico Plasensa existe cartera vencida sin poder recuperar hasta la actualidad?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

2 ¿Sabe usted si actualmente la empresa de plástico Plasensa cuenta con un plan de pago para las cuentas por cobrar?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

- 3. ¿Tiene usted conocimiento si la empresa de plásticos se rige por algún manual al momento de cobrar los créditos y su cartera vencida?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

- 4. ¿Tiene usted conocimiento de la realización de evaluaciones periódicas de los índices de morosidad en la cartera de clientes que tiene la empresa?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

- 5. ¿Considera que la supervisión y el seguimiento por parte del área de cobranza debe darse diariamente, con el fin de evitar que sean créditos incobrables?**

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

6. ¿Usted considera que el cliente aporta todos los datos necesarios al momento de la venta para llevar a cabo los cobros de los créditos otorgados?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

7. ¿El departamento de cobranza de la empresa de plásticos Plasensa, ha tomado medidas o acciones que han sido fallidas para la recuperación de la totalidad de la cartera vencida?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

8. ¿Usted considera que la falta de estrategias financieras ha afectado la eficacia del departamento de cobranza en relación a la recuperación de la cartera vencida?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

9. ¿Usted considera que el proyecto y establecimiento de un plan de pago para las cuentas por cobrar permitirá mejorar el proceso de cobranza y recuperación de la cartera vencida en la empresa de plásticos Plasensa?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

10. ¿Considera usted beneficioso para la gestión de cobranza, el proyecto y establecimiento de un plan de cobro para la eficaz y eficiente recuperación de la cartera vencida?

Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

Despedida:

Janneth Alexandra Rodríguez Suárez

c.c.0925642696

Fotos e imágenes



Plasensa S.A.

Cómo llegar

Guardar

Llamar

Compañía de fabricación de plástico en Guayaquil

Dirección: 3er Callejon 22 NO, Guayaquil

